



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POST GRADO Y EDUCACIÓN
CONTINUA**

TESIS DE GRADO

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

AUTOR:

ING. FULTON OVIEDO CASTRO

ASESOR:

ING. DANILO VILLARES PAZMIÑO, Mg

BABAHOYO - LOS RIOS - ECUADOR

AÑO : 2014





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**CENTRO DE ESTUDIOS DE POST GRADO Y EDUCACIÓN
CONTINUA**

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.**

AUTOR

ING. FULTON OVIEDO CASTRO

ASESOR:

ING. DANILO VILLARES PAZMIÑO, Mg.

BABAHOYO – LOS RIOS - ECUADOR

AÑO: 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y
EDUCACIÓN CONTINUA

CEPEC

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de director del trabajo de grado, presentado por Ing. Fulton Neptaly Oviedo Castro, para optar por el título de Magister en Administración de Empresas, cuyo tema es:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.

Solicito que sea sometida a la evaluación del jurado examinador que el honorable Consejo Directivo le designe.

Babahoyo, noviembre del 2014

TUTOR



ING. DANILO VILLARES, Mg.

Ced. # -----





Universidad Técnica de Babahoyo

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO

CERTIFICACIÓN

Ing. Danilo Villares Tutor de Tesis, a petición de la parte interesada.

CERTIFICO; que la presente Tesis, elaborada por la el Ing. Fulton Neptaly Oviedo Castro, con el tema: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO”**. La misma que fue revisada, asesorada y orientada en todo proceso de elaboración, además fue sometida al análisis de Software anti plagio URKUND, cuyo resultado es el 0% la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos para la titulación por lo tanto considero apta para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero para fines legales.

Atentamente,

Ing. José Danilo Villares, Mg.
TUTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme fuerzas y valor para culminar mi carrera, a mis padres por su apoyo constante en esta parte muy importante de mi vida.

También la confianza y el apoyo brindado por parte de mi esposa, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

DEDICATORIA

Dedico el trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por haberme apoyado en esta meta la cual la e alcanzado gracias a su ayuda, a mi esposa, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Fundamentalmente a mis hijos Francis y Neymar, que sirva como estímulo, para que aprendan que no existe barrera que impida el crecimiento personal y profesional aun con las dificultades que nos presenta la vida.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y
EDUCACIÓN CONTINUA
CEPEC

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Fulton Neptaly Oviedo Castro, portador de la cédula de ciudadanía # 120426516-7, Egresado de la Maestría en Administración de Empresas

Declaro que soy el autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal.

Todos los aspectos académicos y legales que se desprendan del presente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Ing. Fulton Neptaly Oviedo Castro

INDICE

ORDEN	CONTENIDO	PAGINAS
1.	Introducción	1
2.	Idea o tema de investigación	3
3.	Marco contextual	3
4.	Situación problemática	11
5.	Planteamiento del problema	12
5.1	Problema general o básico	12
5.2	Subproblemas o problemas derivados	12
6.	Delimitación de la investigación	13
7.	Justificación	14
8.	Objetivos	15
9.	Marco teórico	16
10.	Hipótesis	34
10.1	Hipótesis general o básica	34
10.2	Subhipótesis o derivadas	34
11.	Metodología de la investigación	35
11.1	Modalidad de la investigación	35
11.2	Tipo de investigación	35
11.3	Métodos y técnicas	36
11.4	Población y muestra de investigación	39
12	Resultados obtenidos en la investigación	42
12.1	Pruebas estadísticas aplicadas a las hipótesis	42
12.1	Análisis e interpretación de datos	51
13	Conclusiones y recomendaciones	64
14	Propuesta de aplicación de resultados	66
14.1	Alternativa obtenida	66
14.2	Alcance de la Alternativa.	66
14.3	Aspectos de la propuesta.	67
15.	Cronograma de trabajo	71
16.	Bibliografía	72
17.	Anexos	74

RESUMEN

Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos.

Así mismo este éxito tiene mucho que ver con la gestión administrativa que estas organizaciones realicen en cuanto a la comunicación y al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para su integración, interrelación y transferencia de la información.

Es así que, en el presente trabajo investigativo pretende evidenciar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, para lo cual desarrolla los siguientes puntos:

El planteamiento del problema evidenciado en el contexto en el que se desarrolla la investigación, con sub problemas, delimitación, objetivos y su correspondiente justificación, además se complementa con el marco teórico en el que se sustenta, las hipótesis, la metodología, las pruebas estadísticas, conclusiones y la propuesta alternativa en la que se determina la necesidad de implementar un sistema

integrado para la transferencia de la información a las dependencias y unidades académicas de la institución.

ABSTRACT

People rely on the organizations in which they work to achieve their personal and individual goals. Growth in life and succeed almost always means to grow within organizations. On the other hand. Organizations directly and inevitably people rely on to operate, produce goods and services, serving customers, compete in the markets and achieve goals and strategic objectives.

Also this success has much to do with the administration that these organizations perform in terms of communication and the use of information technology and communications for integration, networking and information transfer.

Thus, in the present research work aims to show the impact of administrative management in service quality Human Resource Department of the Technical University of Babahoyo, for which it develops the following points: The problem statement shown in the context in which the research is conducted, with sub problems, limitations, objectives and justification also complements the theoretical framework on which it is based, hypotheses, methodology, statistical tests conclusions and the proposed alternative in which the need to implement an integrated approach to the transfer of information to agencies and academic units of the institution system is determined.

PALABRAS CLAVES

Gestión

Administrativa

Servicio

Departamento

Talento humano

1. INTRODUCCIÓN

El talento humano es una de las fortalezas de las empresas, sean estas públicas o privadas, el disponer de la información respecto a esta área es una de las misiones más importantes que debe tener una entidad, la Universidad Técnica de Babahoyo es una entidad pública en la laboran docentes, empleados, obreros y el nivel ejecutivo y administrativo constituido por el rector, los tres vicerrectores y el consejo universitario; considerando la magnitud de la institución y la información de personal que en ella se maneja, realizar un proceso manual es tarea muy compleja, por ello en este trabajo de investigación se propende mejorar el proceso a través de la recolección de la opinión de las partes involucradas.

El desarrollo adecuado del talento humano debe ser la consigna que manejen las instituciones públicas, debido a que este es el capital más importante con el que se puede mejorar el proceso tanto de formación de los estudiantes, como de administración de los datos que en ella se generan, manejar los datos estadísticos de número de maestros, de estudiantes y empleados es una tarea básica, disponer de este número por niveles de estudio, el grado de formación de los docentes, los niveles socioeconómicos de los estudiantes son tareas que debe realizar el departamento de

talento humano, los años de servicios de los docentes, empleados y obreros son tareas manuales que realizan las personas que trabajan en el departamento.

2. IDEA O TEMA DE INVESTIGACION

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Antecedentes

El Dr. José María Velasco Ibarra, Presidente del Ecuador, llegó a Babahoyo el 27 de mayo de 1971 para solemnizar un nuevo Aniversario de Fundación de la ciudad, varios prestantes ciudadanos, saliéndose del protocolo, interrumpen la Sesión Solemne y solicitan al Mandatario crear en Babahoyo una Universidad Agraria como justo reconocimiento a una Provincia netamente agrícola pero totalmente relegada.

El Presidente, sensible al clamor de todo un pueblo, se compromete analizar lo solicitado y dar una respuesta en el menor tiempo posible. Sendas comisiones se desplazaron a la ciudad de Quito a continuar la gestión. Con la participación de los Diputados de Los Ríos, contactaron a los Ministros de Finanzas y Educación Pública,

Alonso Salgado C y Francisco Jaramillo Dávila, respectivamente, quienes se solidarizaron con el pedido y colaboraron decisivamente con el proyecto.

El 5 de octubre de 1971, la ciudad despertó alborozada al conocer que en esta fecha el Dr. José María Velasco Ibarra, Presidente del Ecuador, había firmado el Decreto 1508, cuyo texto en lo pertinente, dice: "Art. 1.- Créase la Universidad Técnica de Babahoyo con las Facultades de Ingeniería Agronómica, Medicina Veterinaria y Ciencias de la Educación, cuya sede será la ciudad de Babahoyo.- Art. 2.- Serán rentas de la Universidad Técnica de Babahoyo: las que constarán en el Presupuesto General del Estado a partir de 1972; los recursos asignados por el artículo 6 de la Ley N° 68-38, publicada en el Registro Oficial 294 de octubre 27 de 1969 inclusive los acumulados de años anteriores por este concepto, y, las subvenciones y donaciones de personas naturales o jurídicas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.-

PRIMERA: La Universidad Técnica de Babahoyo será organizada por una comisión integrada por un delegado del Presidente de la República, el Gobernador de Los Ríos y el Presidente del Núcleo de Los Ríos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana.

SEGUNDA: Los alumnos que actualmente realizan sus estudios en la Extensión de Babahoyo de la Universidad Laica "Vicente Rocafuerte", podrán continuar en la Universidad que se crea, desde el momento en que se encuentre debidamente organizada.

ARTÍCULO FINAL.- De la ejecución del presente Decreto que regirá desde su publicación en el Registro Oficial, encárguense los señores Ministros de Finanzas y Educación Pública.- Dado en el Palacio Nacional, el 5 de octubre de 1971.- f) J.M. Velasco Ibarra.- Presidente de la República del Ecuador ” Copia del referido Decreto fue entregado por el Dr. José María Velasco Ibarra, Presidente del Ecuador, personalmente al Prefecto Provincial de Los Ríos, el 6 de octubre de 1971, en el transcurso de la Sesión Solemne por el Aniversario de Creación de la Provincia de Los Ríos y publicado en el Registro Oficial N° 327, el 8 de octubre del mismo año.

El economista César Velasco en calidad de Delegado del Presidente de la República, el señor Jorge Chang Vega, como Gobernador de la Provincia de Los Ríos y el doctor Boanerges Rodríguez Oviedo por su condición de Presidente del Núcleo de Los Ríos de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, integraron la Comisión encargada de organizar el funcionamiento de la Universidad Técnica de Babahoyo, según el mandato del referido Decreto.

De inmediato se procedió a designar las principales autoridades de las Facultades, nombrándose como Decano y Subdecano para Ciencias de la Educación, al Dr. Vicente Vanegas López y Dr. Fernando Saavedra Lemos, y, para Ingeniería Agronómica el Dr. Edgar Unda Aguirre e Ing. Agr. Marón Moncayo Jalil, en su orden, quiénes se posesionaron de inmediato en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos.

La Gobernación de Los Ríos, según archivos que reposan en dicha dependencia, posesionó al Dr. Vicente Vanegas López y al Dr. Edgar Unda Aguirre como Decanos de las Facultades de Ciencias de la Educación y de Ingeniería Agronómica, Medicina Veterinaria, respectivamente. Por razones de tiempo y circunstancia se considera al Dr. Vicente Vanegas López, como el Decano más antiguo de la Universidad Técnica de Babahoyo, dando lugar para que se le encargue el Rectorado de este Centro de Educación Superior. Investido de tal dignidad, dispuso que las Unidades Académicas organicen sus Juntas de Facultad, Consejos Directivos, Representaciones Estudiantiles y otros, que apunten a la conformación de la Asamblea Universitaria, organismo que, una vez estructurado, eligió por unanimidad al Dr. Vanegas Rector Titular de la Universidad Técnica de Babahoyo. En esta medida se elaboraron los respectivos nombramientos para profesores, empleados y trabajadores que requería

la institución para su normal funcionamiento y el H. Consejo Universitario arbitró las medidas conducentes a la buena marcha de la Institución.

En la actualidad La Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología es garante de la aplicación de los principios que rigen la educación superior; promotor de la investigación científica, innovación tecnológica y saberes ancestrales. Su trabajo se enfoca en mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía y se caracteriza por el empleo eficiente y eficaz de los recursos que gestiona, cuyos resultados son la semilla para el desarrollo del país. Por lo tanto es el ente regulador de todas las universidades que en la actualidad funcionan en el país, por lo consiguiente es de vital importancia que todas las dependencias de la Universidad Técnica de Babahoyo, puedan brindar información oportuna y eficiente al momento que se la requiera, de la misma manera ofrecer a la ciudadanía un servicio de calidad.

3.1.1 Contexto social

La Universidad técnica de Babahoyo es un centro de estudio público, que tiene como finalidad fundamental formar profesionales con valores éticos y morales, que ayuden a contribuir con la sociedad y el desarrollo productivo de sus pueblos, al mismo tiempo se encuentra formada por departamentos entre ellos en el de talento humano,

el cual debe brindar información oportuna a los entes reguladores tales como el CES, CEAACES, SENESCYT, referente al número de docentes, personal administrativo, formación, experiencia, Curriculum, entre otros, información que sirve de base para los indicadores que forman parte de los resultados de la evaluación de la Universidad, como institución de educación superior del país.

3.1.2 Contexto Institucional

La universidad constituye por sí misma un completo universo social que se proyecta más allá de la formación. En el entorno universitario, un estudiante accede a la cultura, al deporte, recibe servicios de naturaleza administrativa y, además, tiene la oportunidad de participar en la vida universitaria.

Por ello ponemos a disposición los servicios que la Universidad Técnica de Babahoyo ofrece en la actualidad, y son los siguientes:

- Acreditación Universitaria
- Acceso Bibliotecas
- Servicio de Becas
- Centro de Estudios de Posgrado y Educación Continua
- Centro de Admisión y Nivelación Universitaria

-Vínculo con la Colectividad

-Centro de Idioma

3.1.3 Situación actual

En la actualidad la Universidad técnica de Babahoyo es un centro de estudios público ubicado en la capital de la provincia de Los Ríos, de la misma manera cuenta con dos extensiones, una en la ciudad de Quevedo y la segunda que se la conoce como "El Ángel".

La Universidad Técnica de Babahoyo, tiene como misión fundamental formar profesionales y académicos, líderes y emprendedores con valores éticos y morales con conocimientos científicos y tecnológicos que promuevan la investigación, transferencia de tecnología e innovación y extensión de calidad, para contribuir en la transformación social y económica del país.

En los últimos años, en nuestras economías en desarrollo, la situación del mercado laboral, caracterizado por una sobreoferta de talentos, generó no solo una menor atención hacia ese interesante sector, sino que igualmente, la aparición de nuevas crisis económicas, engendró una práctica redituable al corto plazo, pero catastrófica al mediano y largo plazo: los ajustes organizacionales focalizan la reducción de costos y

gastos, que en materia de recursos humanos se traducían en reducir el personal. Error craso, ya que en el fondo, se obtenían mínimos beneficios en el corto plazo, pero se perdía la experiencia y el talento de quienes han laborado en la institución por años. Y esto, en el mediano plazo, tiene un importante costo, no recuperable, que no es otro que el desarrollo de curvas de experiencia, necesarias para hacer más eficiente la labor Universitaria.

Igualmente, muchos procesos de cambio, de reingeniería, de redimensionamiento, que no focalizan adecuadamente el talento humano, o que simplemente miran el resultado económico y financiero cortoplacista, terminaron en procesos indiscriminados de reducción de personal.

Ahora bien, ¿cuánta de la atención de los directivos del Departamento de Talento Humano está dirigida a la administración? En los actuales momentos la principal, y a veces única, preocupación, es la optimización del recurso humano, hecho que a simple vista parecería correcto, empero si no existe un correcto programa de valoración y selección, cualquier tipo de reingeniería es negativa.

Por otro lado, se ha ido diluyendo la perspectiva del mediano y largo plazo, términos dentro de los cuales, el desarrollo de las instituciones depende en buena parte del talento humano y de su capacidad y experiencia, hacia el manejo de diferentes tipos de entornos, y especialmente de situaciones de crisis.

Algunos ejecutivos de los primeros niveles aducen también, que las personas son tan variables, impredecibles, permanentemente inconformes, que muchos de ellos prefieren prescindir de ellas.

Se puede desarrollar una nueva estrategia, y lograr una nueva meta. Y como estrategias, planes, programas y metas dirigidos a la gestión del talento humano.

El cambio no es de la gente sino con la gente.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad todas las universidades del País están siendo sujeto de una evaluación constante y periódica por parte del gobierno nacional, con la finalidad de mejorar el nivel de educación nacional. Todo esto conlleva a que se tomen medidas y se realicen cambios estructurales en la administración del talento humano y de sus actividades.

Actividades que han generado en la Universidad reducción y fusión de las Unidades Académicas y con ellas del talento humano que desempeñaba sus funciones en dichas unidades, existiendo una incontenible optimización del talento humano con métodos

y técnicas confusas para el escogimiento de los mismos, que empezó a notarse con el descontento de varias autoridades de la administración anterior con la titularización de un grupo de empleados aduciendo que se obviaron procesos para su selección.

No menos y más asombroso es la selección del personal docente contratado que sufrió a inicios del presente periodo lectivo dilataciones e inconvenientes por situaciones y condiciones que no han sido esclarecidas de manera profesional.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1 Problema General

¿Cómo incide la gestión administrativa en la calidad de servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo?

5.2 Subproblemas:

5.2.1 ¿Cómo se está procesando la información referente al talento humano en la Universidad Técnica de Babahoyo?

5.2.2 ¿Cuál es la capacitación, habilidades y preparación del personal que labora en el Dpto. de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo?

5.2.3 ¿Cómo elaborar una propuesta alternativa de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio del Departamento de Talento Humano en la Universidad Técnica de Babahoyo?

6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Temporal

Junio - Agosto 2014

6.2 Espacial

Institución: Universidad Técnica de Babahoyo.

Ciudadela Universitaria, vía Flores

Teléfono: (05) 273-5264 – 273-0649

E-mail rectorado@utb.edu.ec

Parroquia: Clemente Baquerizo

Cantón: Babahoyo.

Provincia: Los Ríos

País: Ecuador

6.3 Unidades de observación

Cuadro # 1

Unidades de información	Población	Muestra	Porcentaje
Rector	1	1	100%
Vicerrectores	3	3	100%
Jefe de talento humano	1	1	100%
Docentes titulares	97	33	13,75
Docentes contratados	351	120	49,78
Empleados administrativos titulares	204	70	28,93
Empleados administrativos contratados	53	18	7,51

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro.

7. JUSTIFICACION

El presente trabajo tiene su importancia, debido a que se podrá identificar los problemas que en la actualidad se están presentados en esta dependencia, y así mismo poder dar las posibles soluciones y así mejorar la gestión administrativa y poder ofrecer un servicio más eficiente a la comunidad Universitaria.

Es necesario que las instituciones públicas conozcan todo los aspectos relevantes del personal que labora en la entidad, para poder realizar las promociones, ascensos, transferencias y otros procesos que se realizan en talento humano. La Ley Orgánica de Servicio Público en el Ecuador dispone que se tengan información actualizada de todo el personal que en ella labora, el Ministerio de Relaciones Laborales exige que la información sea clara, precisa y que sirva para los intereses de la institución.

8. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

8.1 Objetivo General:

Evaluar la incidencia de la gestión administrativa del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo en la calidad del servicio.

8.2 Objetivos Específicos:

8.2.1 Determinar la forma en que se procesa la información del talento humano en la Universidad Técnica de Babahoyo.

8.2.2 Indicar cuál es el grado de capacitación, habilidades y preparación del personal que labora en el Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

8.2.3 Elaborar una propuesta alternativa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Babahoyo a través del Departamento de Talento Humano.

9. MARCO TEÓRICO

9.1 Marco Conceptual

Gestión Administrativa

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio – ONIS).

Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo

que la misma consiste en "preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar , además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. (Terry Gorge, Principio de Administración Pág. 20)

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Calidad en el 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 Juran (Juran y Gryna 1993) la calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas.

La idea principal que aporta Crosby (1987) es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

Reeves y Bednar (1994) revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición:

Para Genichi Taguchi la calidad es algo que está siendo diseñado dentro del producto para hacer que este sea fuerte e inmune a los factores incontrolables ambientales en la fase de fabricación, dando por resultado, que la calidad consiste en la reducción de la variación en un producto.

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente (García, 2001).

La definición de Juran (Juran y Gryna, 1993) puede relacionarse con esta aceptación de la definición de calidad de los servicios cuando la adecuación al uso la definen las expectativas de los clientes. La principal ventaja de esta perspectiva de la definición es la dependencia de los consumidores que son, en última instancia, los que hacen la valoración última del servicio consumido.

Definición de servicio

Según Jacques Horovitz servicio "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo" (1991; pp. 2-3).

Para Carlos Colunga Dávila servicio, "Es el trabajo realizado para otras personas" (p. 25).

Laura Fisher de la Vega define al servicio como "El conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas" (1988; p. 175).

Según Philip Kotler, Servicio "Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico" (1997; p. 656).

De acuerdo a los conceptos realizados por los autores, podemos definir de la siguiente manera:

El servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad.

Definición de calidad en el servicio

Para Enrique Muller de la Lama la calidad de servicio "Consiste en cumplir expectativas del cliente" (1999; p. 56).

Según Rubén Helouani calidad de servicio "Son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso" (1993; p. 18).

Pedro Larrea Angulo, define la calidad de servicio "Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio" (1991; p. 82).

Según Malcom Peel calidad de servicio "Las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades primarias (o principales)" (1991; p. 26).

De acuerdo a los conceptos otorgados por los autores, podemos concluir que:

La calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

9.2 Marco referencial sobre la problemática de investigación

9.2.1. Antecedentes.- Resúmenes de tesis de pregrado y post grado

(Cruz R., 2005); Título: Propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa - financiera del Municipio El Dorado de Cascales. autor: Cruz R., Vicente, Ing.

Resumen: En los actuales momentos la frontera Norte del Ecuador se encuentra en un proceso de desarrollo, en tal sentido, como una necesidad estratégica de contribuir a la sostenibilidad se apoyará mediante el fortalecimiento de los gobiernos municipales y parroquiales, así como también a mejorar la calidad de vida de los actores locales.

En vista de lo antes mencionado existen muchas organizaciones no gubernamentales interesadas en mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Frontera Norte del Ecuador, considerando importante ejecutar proyectos complementarios a las actividades de infraestructura que ya las encuentran realizando.

(González V., 2007); Título: Modelo de gestión administrativo financiero para la empresa comercializadora de materiales de construcción y de ferretería; autor: González V., Marcelo, Ing.

Resumen: Actualmente, debido al esquema de la dolarización de la economía ecuatoriana se cree que lo más aconsejable es buscar nuevas alternativas de inversión de todas las posibilidades que existen en la ciudad y en el país. La presente investigación fue realizada con la finalidad de diseñar un Modelo de Gestión Administrativo Financiero que permita desarrollar actividades de comercialización de materiales de construcción y artículos de ferretería, y sobre todo lograr los objetivos organizacionales y comerciales de la empresa. La investigación trata de integrar

aspectos relacionados de la teoría con la práctica de la Gestión Administrativo Financiero para la empresa comercializadora de materiales de construcción y artículos de ferretería (CONFERR0).

(Montufar Palacios, 2010); Título: Diseño de modelo de gestión administrativa, financiera y contable para las instituciones salesianas caso : Colegio Técnico Salesiano Don Bosco; autora: Montufar Palacios, Diana Victoria.

Resumen: Este proyecto de tesis es el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa, financiera y contable para el Colegio Técnico Salesiano Don Bosco. Principalmente el problema que se observa en el Colegio Técnico Salesiano Don Bosco es en el manejo de la parte administrativa, financiera y contable, debido a que su contabilidad es centralizada, es decir es llevada a cabo conjuntamente con la de las diferentes secciones como se mencionó anteriormente.

Es por ello que surge la necesidad de efectuar mayores controles sobre las diversas cuentas de balances, además de aquellas que intervienen en los diferentes procesos y procedimientos, así como poder determinar el grado de eficiencia, efectividad y economía de las actividades realizadas, de tal forma que se mejore continuamente el desarrollo de los mismos, con el objeto de obtener la maximización de la calidad de la administración así como de fomentar la optimización de los bienes y servicios que presta el mismo.

9.2.2. Bases teóricas

Teorías administrativas

Teoría científica

Va de la particular a lo general, de abajo hacia arriba. Su mayor exponente fue Frederik Winsor Taylor (1915); él hacía énfasis en las tareas a nivel operarios. Entre los seguidores de la Teoría Científica podemos encontrar: Henry Ford Frank Gilberth y Harrington Emerson. El mayor exponente de la Teoría Científica Taylor, venía de una familia de cuáqueros. El patentó más de 50 inventos y participa en Congresos. Habla del salario, hace crítica de la forma en la que se retribuye a los trabajadores. Dice que eso no es estimulante y dice que hay que pagar por lo que se produce. Publica su primer libro en 1903 llamado "*Administración de Oficinas y Talleres*".

El, dice que hay que hacer una sola labor para que haya mayor eficiencia. Habla de la Racionalización del trabajo porque propone usar métodos científicos como la observación y la medición. Dice que hay que aplicar el Estudio de Tiempos y Movimientos. En 1911 publica su libro "*Principios de Administración Científica*", en donde da a conocer toda su teoría. Habla de tres problemas que aquejaban a las organizaciones: Holgazanería, Desconocimiento de la Gerencia, Falta de uniformidad

en las técnicas y métodos de trabajo. Taylor propone aplicar la administración científica para la resolución de estos problemas.

Teoría Administrativa

La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol. Para la época en que fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente.

De acuerdo a Taylor, la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ellas órgano o personas.

Teoría de la motivación de los empleados

Los tres tipos principales de programas motivacionales son:

- Programas de pagos de incentivos
- Enriquecimiento del puesto
- Administración de objetivos

Los tipos de planes de incentivos usados más comunes en la organización incluyen: aumento de salarios por méritos, gratificación por actuación individual, tarifa por pieza o destajo y comisión, incentivos por la actuación del grupo y participación de utilidades.

Un aumento de salarios por méritos es un aumento en la tarifa horaria o en el salario de un empleado como premio por una actuación superior. Una gratificación por actuación es un pago en el efectivo por una actuación superior durante un periodo especificado.

La tarifa por pieza está basada en la producción de un empleado. El empleado recibe un a cierta cantidad de dinero establecida para cada unidad de producción por encima de cierto estándar o cuota. Una comisión es similar al pago por pieza, pero se utiliza para el personal de ventas más que para los de producción. Los empleados perciben un porcentaje del volumen de ventas exitosas.

Un incentivo por la actuación de grupo, el premio está basado en una medición de la ejecución por parte del grupo más que sobre la actuación de cada miembro del

mismo. Los miembros del grupo participan del premio en forma igual o en proporción a sus tarifas de pago por hora.

Enriquecimiento del puesto

El enriquecimiento del puesto es un enfoque para el rediseño de puestos para incrementar las motivaciones intrínsecas y la satisfacción en el empleo. La motivación intrínseca es un término utilizado para describir el esfuerzo gastado en el puesto de un empleado para cumplir necesidades de crecimiento tales como realización, competencia y actualización.

Los puestos se enriquecen permitiendo a los empleados una mayor responsabilidad de auto dirección y la oportunidad de ejecutar un trabajo interesante, que represente un reto, y sea significativo, el enriquecimiento del puesto incluye pasos como los siguientes: combinar varios puestos en un puesto mayor para que comprenda más habilidades proporcionar en cada empleado una unidad natural de trabajo, permitir a los empleados una mayor responsabilidad en el control de calidad y la autodeterminación de los procedimientos de trabajo, permitir a los empleados trato directo con los clientes, proporcionar canales de retroalimentación para que un empleado pueda controlar y auto corregir su conducta en el trabajo.

Teoría de la toma de decisiones

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Una decisión puede variar en trascendencia y connotación. Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

Teoría de la reingeniería

Reingeniería: Es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento como costos, calidad, servicio y rapidez (Michael Hammer 1993).

Fueron dos norteamericanos, Michael Hammer y James Champy, quienes a comienzos de la década de los noventa presentaron al mundo de la administración el novedoso concepto de la reingeniería. La definieron como «la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez».

En otras palabras, la reingeniería es una propuesta administrativa que hace referencia a los cambios radicales en las estructuras y en los procedimientos de una empresa u organización para producir mejoramientos significativos.

Esta nueva teoría administrativa aparece en un momento de crisis generalizada en las organizaciones empresariales y de enormes cambios. La globalización de la economía, el avance de la tecnología y las agresivas formas de competencia internacional, crearon un clima de tensión e incertidumbre que exigía la modificación de los esquemas tradicionales de trabajo y la creación de nuevas alternativas.

Entonces surge la «reingeniería», entre otras propuestas, para hacer un llamado a la creatividad, a romper con las rutinas de los procesos organizacionales y a pensar con atrevimiento en lo que nunca se había hecho antes. Es necesario, dice la teoría, correr riesgos y desafiar las tradiciones; lo que significa rediseñar el proceso en forma radical en lugar de tratar de arreglar las partes.

Como toda actividad novedosa ha recibido diversidad de nombres, entre ellos, modernización, transformación y reestructuración. Sin embargo, independientemente del nombre, la meta es aumentar la capacidad para competir en el mercado mediante la reducción de costos. Este objetivo es constante y se aplica por igual a la producción de bienes o la prestación de servicios.

El reciente surgimiento de los esfuerzos de reingeniería no se basa en la invención de nuevas técnicas administrativas. Durante décadas, la ingeniería industrial, los estudios de tiempo y movimiento, la economía administrativa, la investigación de operaciones y los análisis de sistemas han estado relacionados con los procesos de negocios.

Algunas compañías progresistas han visto que su respuesta al desafío de la competencia debe ir más allá de la reducción de los presupuestos: Han entendido que los cambios deben ser eficientes y que no sólo deben disminuir los costos, sino que debe mejorar la calidad. El término reingeniería se deriva de la práctica del desarrollo

de sistemas de información, que la empresa pueda retroalimentarse de lo que está sucediendo en el mercado, en la mente de sus consumidores y aún dentro de la propia empresa.

Es de aquí que se desprende que la mejor manera de utilizar las computadoras consiste en usarlas para facilitar nuevos y mejores procesos de negocios, el manejo más rápido y fluido de la información, antes que emplearlos para automatizar los antiguos procesos. Para hacer reingeniería, hace falta comenzar de cero. No intentar reacomodar la vieja forma de hacer las cosas, sino comenzar de cero aprendiendo de esa vieja forma de hacer las cosas.

En su actual desarrollo, la reingeniería, para ser eficaz implica un alcance amplio y su implementación exige mucha destreza. Los procesos de negocios cruzan líneas organizacionales y el cambiar un proceso puede afectar a otros. La reingeniería requiere expertos en trabajo de personal, ingeniería, economía, en mercadeo, tecnologías de diferentes clases y de hecho en el trabajo específico que se va desarrollar.

El posicionamiento y la reingeniería

El posicionamiento es un conjunto de actividades que proporciona la entrada y el marco de planeación estratégico para la reingeniería y a través del cual se

implementan los métodos para apoyar un cambio rápido y eficaz. El primer elemento del posicionamiento es la recopilación de datos acerca de la compañía o institución; se compara dónde está hoy y donde quiere estar.

El segundo elemento en importancia es la recopilación de información acerca de la forma como se dirige el negocio. Esta información suministra un marco de trabajo para el cambio; define las relaciones entre las unidades de negocio de la empresa y sus respectivos procesos, proporciona una guía básica frente a la cual se puede medir el futuro cambio y respalda el análisis de las mejoras en costos y efectividad.

La tercera parte del posicionamiento es crear un ambiente en donde se pueda implementar el cambio con rapidez, eficacia y sin afectar a la organización. El posicionamiento y reingeniería son dos conceptos bastante flexibles para utilizarlos en toda una empresa o en parte de ella.

Teniendo en cuenta que ambos dividen el negocio en partes administrables, no existe limitación para el tamaño de las empresas en las cuales pueden aplicarse.

El posicionamiento es una especie de reingeniería de la marca, del producto o de la misma empresa. Donde estoy en este momento, y hacia donde quiero ir, o donde me gustaría estar. Debo reestructurar mi marca, o mi producto o inclusive mi empresa, para que sea más efectiva y esto significa reposicionarla. Revisar los procesos que he

estado utilizando hasta ahora, y ver la manera más adecuada de corregirlos para que me permitan llegar a ese nuevo objetivo que he fijado.

9.3. Postura teórica

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Además se deben enriquecer los puestos, permitiendo a los empleados una mayor responsabilidad de auto dirección y la oportunidad de ejecutar un trabajo interesante, que represente un reto, y sea significativo, permitir a los empleados trato directo con los clientes, proporcionar canales de retroalimentación para que un empleado pueda controlar y auto corregir su conducta en el trabajo.

Y por último tener presente las perspectivas de la reingeniería que pueden ser muy atractivas para el recurso humano, pues le permitirá aplicar a plenitud todos sus conocimientos, con el propósito (como dijimos antes) de hacerlos más efectivos: mayor rapidez, mayor cantidad, mayor calidad, menores costos, mayores ganancias.

10. HIPOTESIS

10.1 Hipótesis General

Evaluando y mejorando la gestión administrativa mejoraremos la calidad del servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

10.2 Subhipotesis:

10.2.1 Si procesamos la información en la gestión administrativa mejoraremos la calidad del servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

10.2.2 Si se capacita al personal garantizaremos la calidad del servicio en el Dpto. de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

10.2.3 Si elaboramos un sistema de gestión administrativa mejoraremos la calidad del servicio del Departamento de Talento Humano en la Universidad Técnica de Babahoyo.

11. RESULTADOS OBTENIDOS EN LA INVESTIGACIÓN

11.1. Pruebas estadísticas aplicadas a las hipótesis

Método utilizado

Para la comprobación de las hipótesis establecidas en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi-cuadrado.

Hipótesis de trabajo 1

Si procesamos la información en la gestión administrativa mejoraremos la calidad del servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Hipótesis nula

No siempre que procesamos la información en la gestión administrativa mejoraremos la calidad del servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

VI

Si procesamos la información en la gestión administrativa

VD

Mejoremos la calidad del servicio del departamento de talento humano

Para la comprobación de la hipótesis se tomó en cuenta las preguntas 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9 y 10

Cuadro # 4

Preguntas	Si	No	A veces	Total
¿En la gestión administrativa se considera la información del talento humano?	23	28	27	88
¿Se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa?	51	0	37	88
¿Existen inconvenientes al procesar la información del talento humano?	23	28	27	88
¿El procesamiento de la información del talento humano	51	0	37	88

esta automatizado?				
¿El servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios?	23	28	27	88
¿Existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano?	0	51	37	88
¿Son fiables los datos del departamento de talento humano?	88	0	0	88
¿La gestión del departamento impulsa el desarrollo del talento humano?	0	51	37	88
Total	289	186	228	704
Promedio	41,05	26,42	32,38	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Respecto a la primera hipótesis los encuestados consideran que el 73% expresan que Si procesamos la información en la gestión administrativa mejoramos la calidad del servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

De una muestra poblacional de 704 contestaron 289 encuestados, con un nivel de significancia del 5%

1. **Datos:** $u_p = 0,70\%$; $n = 289$; $p = 289/704 = 0,41 = 0,412$

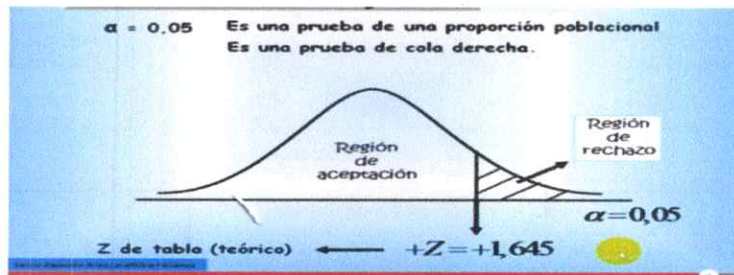
2. Formular Hipótesis

Hipótesis Nula $\Leftrightarrow H_0: u_p = 0,27$

Hipótesis Alternativa $\Leftrightarrow H_1: u_p > 0,73$

3. Seleccionar el nivel de significancia $\alpha = 0,05$

4. Es una prueba de proporción poblacional; es una prueba de cola derecha.



5. Calcular la prueba estadística

$$Z_{\text{calculado}} = \frac{p - \mu_p}{\sqrt{\frac{pq}{n}}}$$

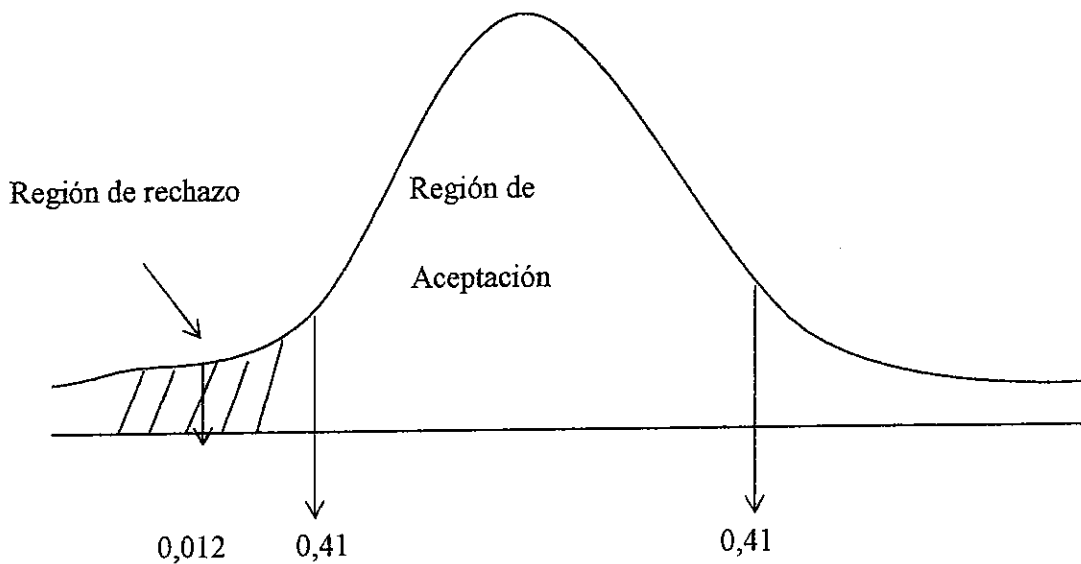
$$Z = \frac{p - u_p}{\sqrt{pq/n}}$$

$$Z = \frac{0,73 - 0,70}{\sqrt{(0,70 * 0,24) / 704}} = \frac{0,03}{2,38} = 0,012$$

6. Tomar una decisión: considerando que la hipótesis alternativa se planteó que es menor a la hipótesis nula; se llega a:

Conclusión: $0,012 < 0,41$ por lo tanto se acepta la HIPOTESIS PLANTEADA de que Si procesamos la información en la gestión administrativa mejoramos la calidad del servicio del departamento de talento humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Pues recae en el lado derecho que es la región derecha de la Curva de Gaus.



Hipótesis de trabajo 2

Si se capacita al personal garantizaremos la calidad del servicio en el Dpto. de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo

Hipótesis nula

No siempre que concientizamos la gestión administrativa garantizaremos la calidad del servicio en el Dpto. de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo

VI

Si se capacita al personal

VD

Garantizaremos la calidad del servicio en el Dpto. de Talento Humano

Las preguntas utilizadas para la comprobación de esta hipótesis son 5, 6, 7, 8, 9 y 10

Cuadro # 5

Preguntas	Si	No	A veces	Total
¿El personal del departamento de	23	28	37	88

talento humano posee títulos afines a su área de trabajo?				
¿El personal del departamento de talento humano asiste a seminarios de capacitación?	0	51	37	88
¿El servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios?	23	28	27	88
¿Existe celeridad en los procesos?	0	51	37	88
¿Son fiables los datos del departamento de talento humano?	88	0	0	88
¿La gestión del departamento impulsa el desarrollo del talento humano?	0	51	37	88
Total	144	209	175	528
Porcentaje	27,27	39,58	33,14	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
 Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Respecto a la segunda hipótesis los encuestados consideran que el 60,41% expresan que Si se capacita al personal garantizaremos la calidad del servicio en el Dpto. de

De una muestra poblacional de 704 contestaron 289 encuestados, con un nivel de significancia del 5%

1. **Datos:** $u_p = 0,70\%$; $n = 289$; $p = 289/704 = 0,41 = 0,412$

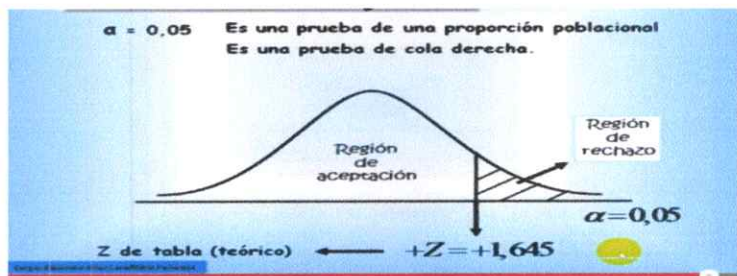
2. Formular Hipótesis

Hipótesis Nula $\Leftrightarrow H_0: u_p = 0,27$

Hipótesis Alternativa $\Leftrightarrow H_1: u_p > 0,73$

3. Seleccionar el nivel de significancia $\alpha = 0,05$

4. Es una prueba de proporción poblacional; es una prueba de cola derecha.



5. Calcular la prueba estadística

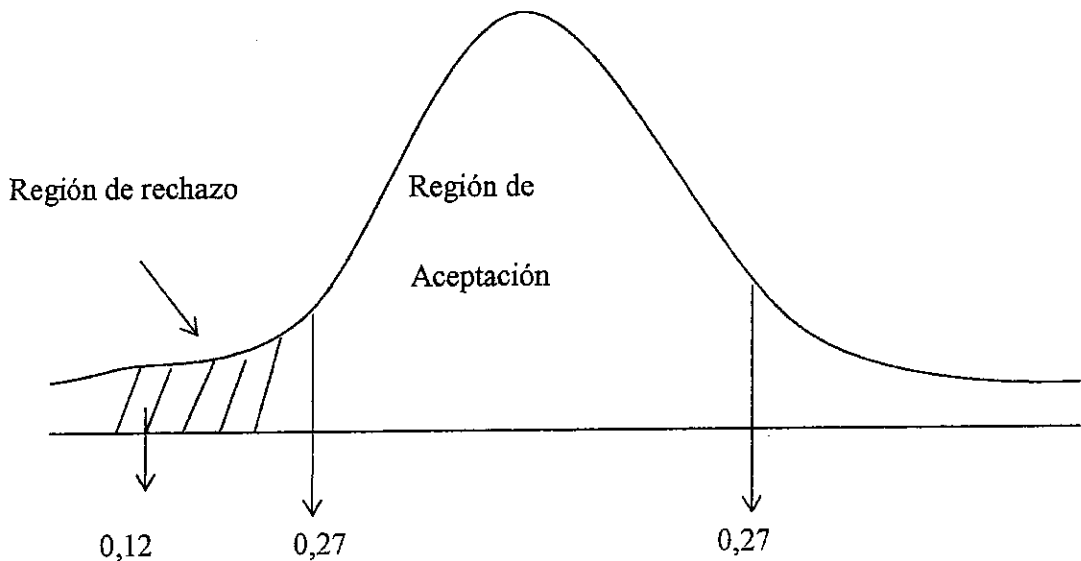
$$Z_{\text{calculado}} = \frac{p - \mu_p}{\sqrt{\frac{pq}{n}}}$$

$$Z = \frac{p - u_p}{\sqrt{pq/n}}$$

$$Z = \frac{0,27 - 0,60}{\sqrt{(0,60 \cdot 0,24)/528}} = \frac{0,33}{2,72} = 0,12$$

6. Tomar una decisión: considerando que la hipótesis alternativa se planteó que es menor a la hipótesis nula; se llega a:

Conclusión: $0,12 < 0,27$ por lo tanto se acepta la HIPOTESIS ALTERNATIVA de que Si se capacita al personal garantizaremos la calidad del servicio en el Dpto. de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo, pues recae en el lado derecho que es la región derecha de la Curva de Gaus.



11.2. Análisis e interpretación de datos

Entrevista dirigida a los directivos y docentes

Una vez realizada la investigación cuando se les pregunto si en la gestión administrativa se considera la información del talento humano, estos manifestaron que si se considera la información del talento humano en la gestión administrativa, aunque en ciertas ocasiones se hace caso omiso de la misma.

Al preguntárseles que si se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa, estos manifestaron que si se procesa la información al momento de ingresársela al sistema digital.

Cuando se les pregunta que si existen inconvenientes al procesar la información del talento humano, estos manifestaron que si existen ocasiones en que se dan inconvenientes al procesar la información del talento humano empero que esto se debe a la lentitud con la que los servidores ingresan su información.

Al preguntarse si el procesamiento de la información del talento humano esta automatizado, manifestaron que gran parte de la información que maneja el departamento de talento humano es automatizada.

Cuando se les pregunto que si el personal del departamento de talento humano posee títulos afines a su área de trabajo, estos manifestaron que son pocos los miembros del departamento de talento humano que poseen títulos afines a su área de trabajo.

Al preguntárseles si el personal del departamento de talento humano asiste a seminarios de capacitación, estos manifestaron que a veces si asisten a seminarios de capacitación, empero que no es muy frecuente.

Al preguntárseles si el servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios, manifestaron que no, mientras que unos consideran que en la medida de sus posibilidades este departamento si satisface las necesidades de los miembros de la comunidad universitaria.

Cuando se les preguntó si existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano estos manifestaron que no empero de acuerdo a sus posibilidades este departamento si presenta celeridad en sus procesos.

Al preguntárseles si son fiables los datos del departamento de talento humano, estos manifestaron que los datos que mantiene el departamento de talento humano si son fiables.

Al preguntárseles acerca de que si la gestión del departamento impulsa el desarrollo del talento humano, estos manifestaron que sí, que este departamento constantemente está impulsando al talento humano.

Encuestas dirigidas a los empleados

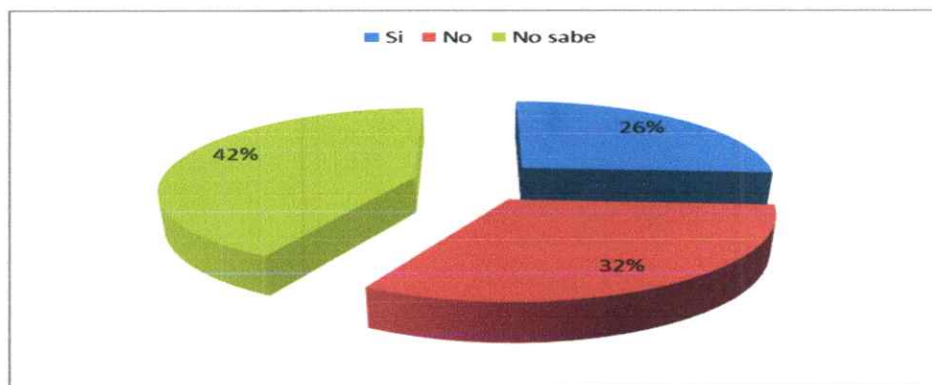
1).- ¿En la gestión administrativa se considera la información del talento humano?

Cuadro # 6

Respuesta	#	%
Si	23	26
No	28	32
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 1



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 26% manifiesta que en la gestión administrativa si se considera la información del talento humano, mientras que un 32% dice que no y un 42% dice que no sabe

Interpretación

No todas las veces la gestión administrativa considera la información del talento humano.

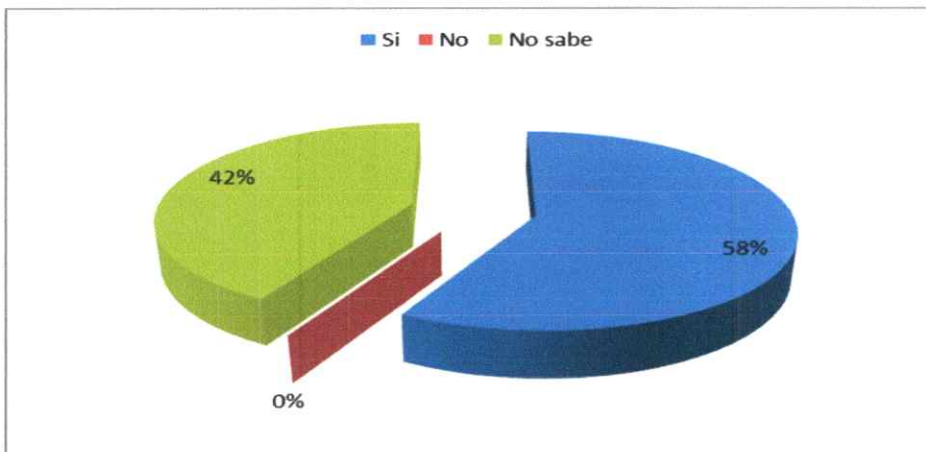
2).- ¿Se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa?

Cuadro # 7

Respuesta	#	%
Si	51	58
No	0	0
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 2



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 58% manifiesta que si se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa, mientras que un 42% dice que no sabe

Interpretación

En la mayoría de los casos se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa.

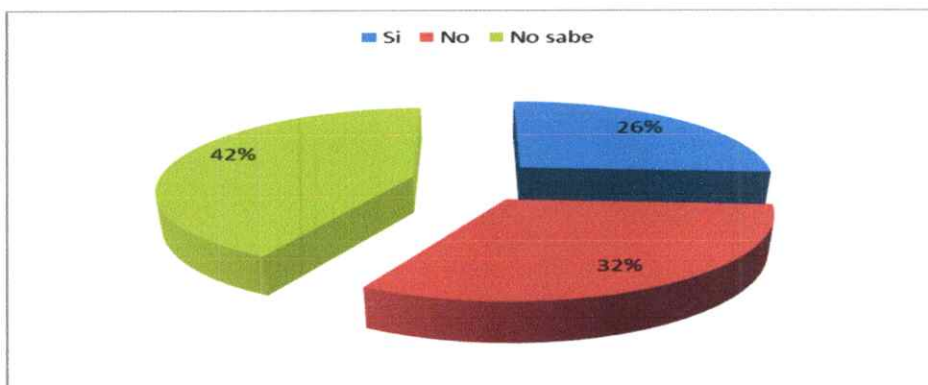
3).- ¿Existen inconvenientes al procesar la información del talento humano?

Cuadro # 8

Respuesta	#	%
Si	23	26
No	28	32
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 3



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 26% manifiesta que existen inconvenientes al procesar la información del talento humano, mientras que un 32% dice que no y un 42% dice que no sabe

Interpretación

No todas las veces **existen** inconvenientes al procesar la información del talento humano.

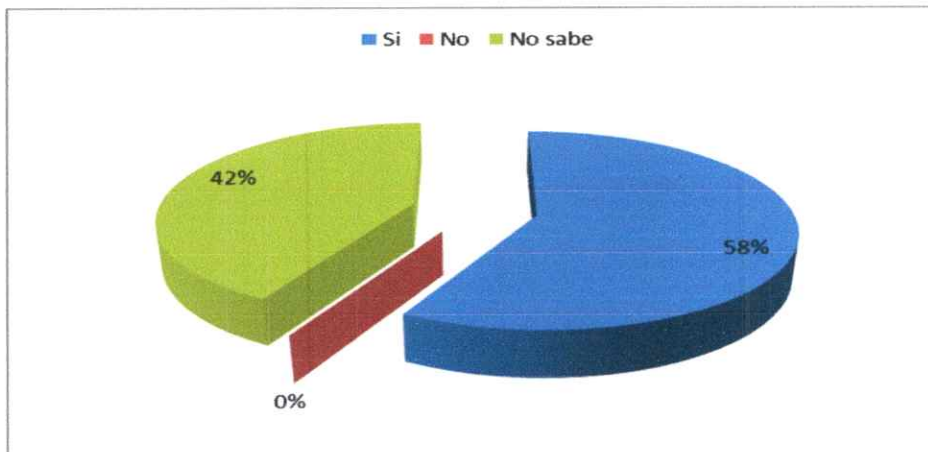
4).- ¿El procesamiento de la información del talento humano esta automatizado?

Cuadro # 9

Respuesta	#	%
Si	51	58
No	0	0
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 4



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 58% manifiesta que si se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa, mientras que un 42% dice que no sabe

Interpretación

En la mayoría de los casos se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa.

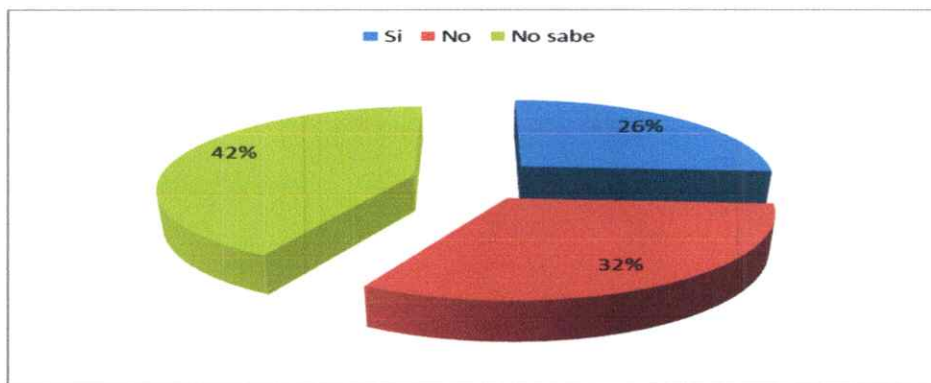
5).- ¿El personal del departamento de talento humano posee títulos afines a su área de trabajo?

Cuadro # 10

Respuesta	#	%
Si	23	26
No	28	32
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 5



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 26% manifiesta que el personal del departamento de talento humano posee títulos afines a su área de trabajo, mientras que un 32% dice que no y un 42% dice que no sabe

Interpretación

Es poco el personal del departamento de talento humano que posee títulos afines a su área de trabajo.

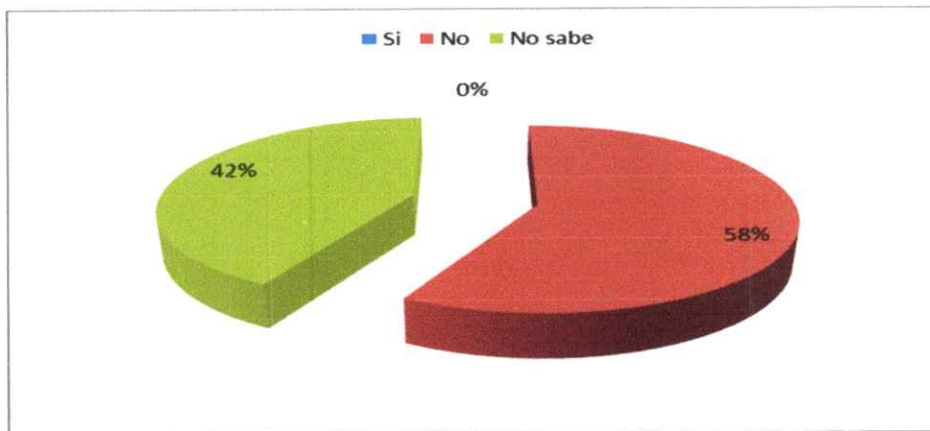
6).- ¿El personal del departamento de talento humano asiste a seminarios de capacitación?

Cuadro # 11

Respuesta	#	%
Si	0	0
No	51	58
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 6



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 58% manifiesta que el personal del departamento de talento humano no asiste a seminarios de capacitación, mientras que un 42% dice que no sabe

Interpretación

El personal del departamento de talento humano no asiste a seminarios de capacitación

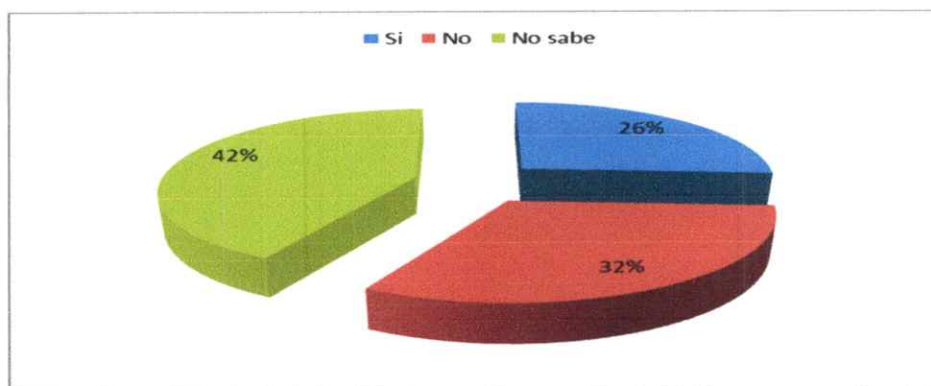
7).- ¿El servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios?

Cuadro # 12

Respuesta	#	%
Si	23	26
No	28	32
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 7



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 26% manifiesta que el servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios, mientras que un 32% dice que no y un 42% dice que no sabe

Interpretación

Pocas veces el servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios.

8).- ¿Existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano?

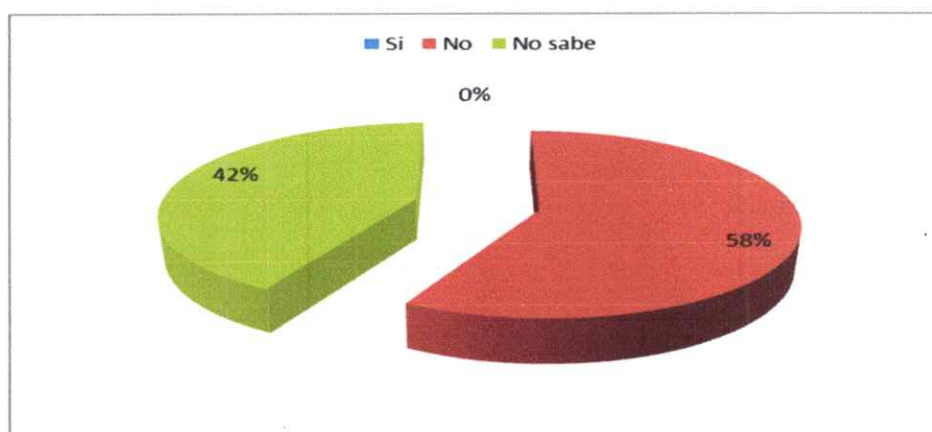
Cuadro # 13

Respuesta	#	%
Si	0	0
No	51	58
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 8



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 58% manifiesta que no existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano, mientras que un 42% dice que no sabe

Interpretación

No existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano.

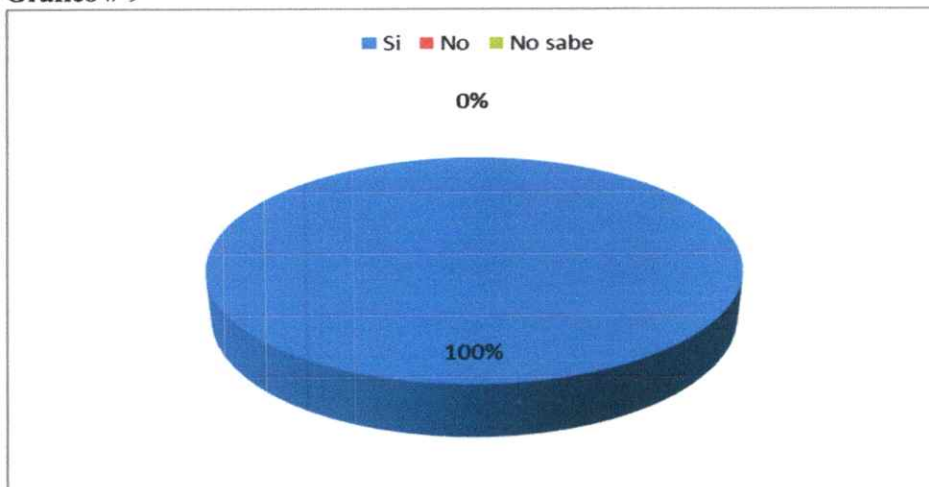
9).- ¿Son fiables los datos que registra el departamento de talento humano?

Cuadro # 14

Respuesta	#	%
Si	88	100
No	0	0
No sabe	0	0
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 9



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el cien por ciento manifiesta que si es fiable los datos que registra el departamento de talento humano

Interpretación

Son fiables los datos que registra el departamento de talento humano.

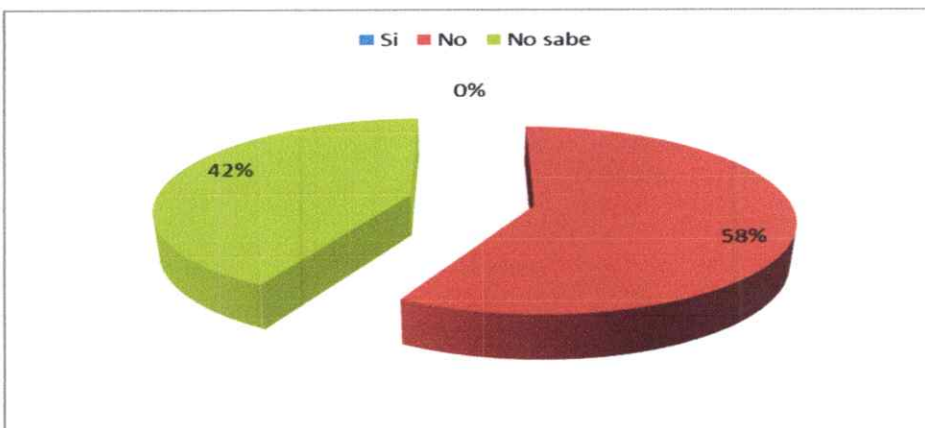
10).- ¿La gestión del departamento impulsa el desarrollo del talento humano?

Cuadro # 15

Respuesta	#	%
Si	0	0
No	51	58
No sabe	37	42
Total	88	100

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Gráfico # 10



Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo
Elaborado por: Ing. Fulton Oviedo Castro

Análisis

De la investigación realizada, el 58% manifiesta que la gestión del departamento no impulsa el desarrollo del talento humano, mientras que un 42% dice que no sabe

Interpretación

La gestión del departamento no impulsa el desarrollo del talento humano.

11.3 Conclusiones y recomendaciones

11.3.1 Conclusiones

- No todas las veces se considera la información del talento humano en la gestión administrativa.
- Si se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa, aunque en ocasiones es ineficiente y presenta inconvenientes al procesar la misma.
- Es poco el personal del departamento de talento humano que posee títulos afines a su área de trabajo, además no se registran seminarios destinados para estos o que asistan a seminarios de capacitación en esta área.
- Con estas limitaciones el servicio que brinda el departamento de talento humano no satisface todas las necesidades de los usuarios, no existe celeridad en los procesos y se considera que no impulsa el desarrollo del talento humano.
- Son fiables los datos que registra el departamento de talento humano.

11.3.2 Recomendaciones

- Se debe considerar la información del talento humano en la gestión administrativa.

- Se debe procesar la información del talento humano para la gestión administrativa, de eficiente y reducir los inconvenientes al procesar la misma.
- Todo el personal del departamento de talento humano debe poseer títulos afines a su área de trabajo, y realizar seminarios de capacitación en esta área.
- El servicio que brinda el departamento de talento humano debe satisfacer todas las necesidades de los usuarios, mantener celeridad en los procesos e impulsar el desarrollo del talento humano.

12. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

12.1 Alternativa obtenida.

Tareas administrativas que permitan optimizar el manejo de la información del departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo.

12.2 Alcance de la Alternativa.

A partir del estudio realizado se define como alcance de la propuesta o alternativa de salida a los resultados encontrados, la necesidad de mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos y unidades académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo para mejorar la gestión administrativa.

A través de la aplicación de la propuesta alternativa se facilitara la información procesada en el Departamento de Talento Humano y las demás dependencias y unidades académicas de la institución, reduciendo los tiempos y los trámites en la adquisición de la información.

12.3 Aspectos de la propuesta.

Cuando se requiere información para realizar algún tipo de planeación, en los departamentos encargados de proveer la información necesaria, o no la tienen o hay demoras en la entrega de la misma, estos problemas nos llevan a investigar de qué manera se puede mejorar el manejo de la información de una manera más eficiente dentro de la U.T.B.

El propósito de la investigación, es determinar cuáles son los aspectos fundamentales, de cómo mejorar la comunicación y paso de información entre las dependencias de la institución.

12.4 Justificación

El siglo XXI se caracteriza por el avance y expansión de la digitalización y el control de la información a nivel global. También a esta época se le conoce como la era de la información, (quien la controla y quien accede a ella tendrá las mejores oportunidades). Por tal razón es de vital importancia realizar los estudios necesarios para que la U.T.B. Este a la vanguardia en tecnología de la información y la comunicación.

El presente sistema integrador radica su importancia en la necesidad de optimizar el manejo de la información, entre departamentos y unidades académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo.

12.5 Objetivos.

12.5.1 Objetivo general.

Fortalecer la gestión administrativa entre departamentos y unidades académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo.

12.5.2 Objetivos específicos.

12.5.2.1 Identificar los problemas que presenta el Departamento de Talento humano en cuanto al manejo de la información.

12.5.2.2 Determinar los componentes necesarios para la comunicación y la transferencia de la información entre las dependencias y unidades académicas.

12.5.2.3 Coadyuvar en los procesos de gestión administrativa de las dependencias y unidades académicas.

12.5.2.4 Promover un sistema integrador que permita optimizar el manejo de la información, entre departamentos y unidades académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo.

12.5.2.5 Optimizar el manejo de la información, entre departamentos y unidades académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo.

12.7 Actividades:

Para poder poner en práctica a la propuesta: “Tareas administrativas que permitan optimizar el manejo de la información del Departamento de Talento Humano de la Universidad Técnica de Babahoyo” se deben realizar las siguientes actividades:

1. Conocimiento los procesos que se realizan en el Departamento de Talento Humano.
2. Descripción los procesos que se realizan en el Departamento de Talento Humano.
3. Elaboración un flujo de procesos del Departamento de Talento Humano.
4. Determinación los productos terminados que se obtienen en cada subproceso.
5. Diseño de indicadores de cumplimiento de la generación de la información del Departamento de Talento Humano.
6. Evaluación los resultados obtenidos después de haber aplicado las actividades anteriores.

Cada una de las actividades se llevarán a cabo de la siguiente forma, luego de conocer su objetivo:

1. Conocimiento los procesos que se realizan en el Departamento de Talento Humano.

OBJETIVO: Conocer los procesos que se realizan en el Departamento de Talento Humano.

SUBACTIVIDADES:

- ✓ Realizar un inventario de tareas y/o cargos, responsabilidades y productos acreditables.

- ✓ Utilizar la matriz que a continuación se detalla:

CARGO	DEFINICIÓN		PRODUCTOS
	DE TAREA	RESPONSABILIDADES	ACREDITABLES

PRODUCTOS ACREDITABLES:

- ✓ Matriz de levantamiento de cargos

- ✓ Informe del trabajo realizado

2. Descripción los procesos que se realizan en el Departamento de Talento Humano.

OBJETIVO: Describir los procesos que se realizan en el Departamento de Talento Humano.

SUBACTIVIDADES:

- ✓ Definir cada una de las actividades determinadas en el punto anterior.
- ✓ Determinar el grado de importancia de cada uno de los procesos.
- ✓ Tiempos de entrega de los productos acreditables.

PRODUCTOS ACREDITABLES:

- ✓ Reporte de las definiciones de las actividades del Departamento de Talento Humano.

3. Elaboración un flujo de procesos del Departamento de Talento Humano.

OBJETIVO Elaborar un flujo de procesos del Departamento de Talento Humano.

SUBACTIVIDADES:

- ✓ Determinar la simbología a utilizar en la definición de flujos.
- ✓ Determinar el enlace que existe entre cada uno de los procesos del Departamento de Talento Humano.
- ✓ Determinar los niveles que ocupa cada sub proceso.
- ✓ Plasmar las actividades en flujos de entrada y salida.

PRODUCTOS ACREDITABLES:

- ✓ Flujo de procesos.

4. **Determinación los productos terminados que se obtienen en cada subproceso.**

OBJETIVO: Determinar los productos terminados que se obtienen en cada subproceso.

SUBACTIVIDADES:

- ✓ Analizar el puesto de trabajo.
- ✓ Considerar las solicitudes del público respecto de información del proceso.
- ✓ Elaborar el listado de los productos terminados de los subprocesos.
- ✓ Socializar los productos terminados y los tiempos requeridos para su cumplimiento.

PRODUCTOS ACREDITABLES:

- ✓ Listado de los productos terminados de los subprocesos.
5. **Diseño de indicadores de cumplimiento de la generación de la información del Departamento de Talento Humano.**

OBJETIVO: Diseñar de indicadores de cumplimiento de la generación de la información del Departamento de Talento Humano.

SUBACTIVIDADES:

- ✓ Analizar los subprocesos de talento humano.
- ✓ Tomar en consideración los procesos, sus productos acreditables
- ✓ Establecer responsabilidades.
- ✓ Diseñar los indicadores.

PRODUCTOS ACREDITABLES:

- ✓ Indicadores

6. Evaluación los resultados obtenidos después de haber aplicado las actividades anteriores.

OBJETIVO: Evaluar los resultados obtenidos después de haber aplicado las actividades anteriores.

SUBACTIVIDADES:

- ✓ Analizar las actividades y los tiempos.
- ✓ Analizar el proceso.

- ✓ Determinar la cantidad de trabajo que realiza cada proceso.
- ✓ Reportar indicadores de evaluación.

PRODUCTOS ACREDITABLES:

- ✓ Reporte de indicadores de evaluación.

12.7 Factibilidad

La presente propuesta es factible considerando que:

- ✓ La información que mantiene el Departamento de Talento Humano se mantiene en los archivos de dicha dependencia y el acceso a esta información es de mucha importancia para la gestión administrativa de las dependencias y unidades académicas de la institución.
- ✓ Todas las dependencias cuentan con vías de acceso a la red y se reducirían trámites y tiempo para su fácil acceso.
- ✓ Para ejecutar el proyecto de investigación se cuenta con el apoyo del departamento de planeamiento y de las principales autoridades de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO.

12.8 Cambios esperados con la aplicación de la propuesta.

Después de desarrollar las actividades se espera que:

- ✓ Procesos del departamento de talento humano definidos.
- ✓ Productos acreditables de cada proceso.
- ✓ Tiempos de trabajo determinados.
- ✓ Empoderamiento de cada una de las tareas por parte de los funcionarios.
- ✓ Mayor agilidad en la búsqueda de información y generación de entrega de reportes.

13. BIBLIOGRAFIA

AMARO GUZMAN, Raymundo, Administración de Personal, Editorial Limusa, México.

ARIAS, Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos.

CARDONA, Pablo, Las Claves del Talento, Influencia del Liderazgo en el Desarrollo del Capital Humano.

CHIAVENATO, Idalberto, Gestión del Talento Humano 3 E. Mc Graw Hill.

CHIAVENATO, Indalberto, Administración de Recursos Humanos. Editorial Mcgraw-Hill. México.

CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill.

CUESTAS SANTOS, Armando, Gestión del Talento Humano, Ecoe Ediciones.

DIAZ, Carlos, La Administración de Personal. San Marcos Lima.

ESPINOZA HERRERA, Nemesio, 2007, Antología de la Administración. San Marcos Lima.

GRADOS, Jaime, Capacitación y desarrollo personal, Editorial Trillas México.

KAPLAN, Roberto David. Cuadro de Mando Integral. New York.

KOONTZ, Harold, Administración: Una perspectiva global. Pearson.

LEVY, Claudio, Gestión de las Competencias, Ediciones Gestión, Barcelona España.

LEVIN, Richard, Estadísticas para la Administración de Personal. Segunda Edición
México.

MONDY, Wayne y NOE, Robert, Administración de Recursos Humanos, Novena
Edición. Pearson.

NUÑEZ, Jorge, Competencias de los Recursos Humanos. Aplicación de las
Competencias en los procesos de los Recursos Humano. Calidad Empresarial.

RODRIGUEZ, Valencia Joaquín, Administración Moderna de Personal.

SOLANA, Ricardo, Administración de Organizaciones, Ediciones Interoceánicas
S.A., Buenos Aires.

STONER, James, Administración, Sexta Edición, Editorial Pearson, México.

WERTHER, William B. Administración de Personal y de Remuneraciones, Quinta
Edición. México.

14. ANEXOS

Anexo 01

Entrevista dirigida a los directivos y docentes

- ¿En la gestión administrativa se considera la información del talento humano?
- ¿Se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa?
- ¿Existen inconvenientes al procesar la información del talento humano?
- ¿El procesamiento de la información del talento humano esta automatizado?
- ¿El personal del departamento de talento humano posee títulos afines a su área de trabajo?
- ¿El personal del departamento de talento humano asiste a seminarios de capacitación?
- ¿El servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios?
- ¿Existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano?
- ¿Son fiables los datos del departamento de talento humano?
- ¿La gestión del departamento impulsa el desarrollo del talento humano?

Encuestas dirigidas a los empleados

1).- ¿En la gestión administrativa se considera la información del talento humano?

Si No A veces

2).- ¿Se procesa la información del talento humano para la gestión administrativa?

Si No A veces

3).- ¿Existen inconvenientes al procesar la información del talento humano?

Si No A veces

4).- ¿El procesamiento de la información del talento humano esta automatizado?

Si No A veces

5).- ¿El personal del departamento de talento humano posee títulos afines a su área de trabajo?

Si No A veces

6).- ¿El personal del departamento de talento humano asiste a seminarios de capacitación?

Si No A veces

7).- ¿El servicio que brinda el departamento de talento humano satisface las necesidades de los usuarios?

Si No A veces

8).- ¿Existe celeridad en los procesos del departamento de talento humano?

Si No A veces

9).- ¿Son fiables los datos del departamento de talento humano?

Si

No

A veces

10).- ¿La gestión del departamento impulsa el desarrollo del talento humano?

Si

No

A veces