



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DEL RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE BABAHOYO**

EGRESADO

GOYES MUÑOZ ANA MARÍA

TUTOR

ECO. VERA MARQUEZ CARLOTA JUDITH

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es vital para las operaciones de las organizaciones ya sean públicas o privadas, está enfocada primordialmente en las funciones administrativas logrando alcanzar sus objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz para las tomas de decisiones con acciones correctivas.

El papel principal de las instituciones públicas es el manejo de su personal académico sea administrativo, docentes o estudiantes, con el fin de ser parte sustancial de las actividades de servicio de la ciudadanía en el entorno económico personal y social.

Narváez (2008) expone:

Gestionar no significa solamente adquirir el manejo de algunas técnicas al contrario es aplicar disciplina la cual consiste en situarse en el momento actual para un ejercicio prospectivo, dar una perspectiva del futuro, de las decisiones presentes con el objeto de preparar a la organización para enfrentar los hechos a que serán expuestas al porvenir las oportunidades y amenaza. (pág. 35)

El estudio de caso se desarrolló en la Universidad Técnica de Babahoyo, en el Departamento del Rectorado, esta prestigiosa institución de educación superior está compuesta por diferentes áreas que gestionan los diferentes procesos estos son el tratamiento al personal, el pago de remuneraciones, compras públicas entre otros, que se desarrollan en las facultades.

En el departamento de rectorado laboran dos secretarías que son las encargadas de recibir y realizar oficios, el personal que intervienen dentro de este proceso de recepción y archivo de documentación son el personal administrativo, estudiantes, docentes, cualquier ciudadano que requieran de una petición o reclamo, esta documentación es recibida en el área de recepción pasa el correspondiente filtro de revisión y es entregado

a archivo, donde sellan la documentación con un recibido el cual se detalla la hora, fecha y persona responsable de recibir el oficio y archivarlo, después se procede a entregar al rector para que sea aprobando o denegando la petición.

Dependiendo de la prioridad del documento se los analiza minuciosamente por parte de las secretarias responsables del área, si son de peticiones por parte de los estudiantes, docentes y sociedad civil con invitaciones a diferentes eventos sociales, charlas, capacitaciones, prestación del auditorio o áreas verdes entre otras peticiones de menor relevancia, el filtro corresponde a que la secretaria de archivo agrega notas resumiendo el oficio subrayando con lápiz para la lectura rápida, si existen reclamos, denuncias a la institución, entre otros es revisado detalladamente con el asesor de la institución, el proceso correspondiente para este tipo de oficios o denuncias se realiza una reunión con el Rector, revisando minuciosamente para que no existan errores en situaciones que involucren a las otras áreas administrativas, los jefes departamentales son convocados dependiendo la gravedad del caso, continuando con el proceso es sacado copia y escaneado para el respaldo en caso de la pérdida o alguna alteración del documentación, se finaliza con el archivo y respuesta de la petición por la cual acudieron al departamento del rectorado.

El objetivo de la investigación es analizar la gestión administrativa del departamento del Rectorado de la Universidad Técnica De Babahoyo, la línea de investigación el cual está enfocado es el modelo de Gestión Administrativa.

Los métodos de investigación que se aplican son el, método inductivo ayudara a la obtención del conocimiento demostrando los hechos particulares basados en inducción, el método bibliográfico proporcionara la obtención necesaria para llevar a cabo el proceso de investigación basado en conceptos teóricos relacionados con el tema objeto

de estudio, el método analítico brindará información a partir de la observación directa, el método sistemático este permite formular teorías en bases de hechos actuales y aparentemente aislados. La técnica utilizada es una entrevista al rector de la institución en relación a la gestión que el realizo durante su periodo al mando de la universidad.

DESARROLLO

El Sistema Nacional De Educación Superior está conformado por universidades y escuelas politécnicas creadas por la ley y por los institutos superiores técnicos y tecnológicos establecidos por el Consejo Nacional de Educación Superior, las instituciones del sistema nacional de educación tienen como misión ampliar conocimientos y el desarrollo de las diferentes culturas universales ecuatorianas y el cumplimiento de los fines de la universidad para poder dirigir sus actividades de formación integral de los seres humanos, las respuestas producidas y planteadas para la búsqueda de soluciones serán mancomunadas según el Art.2 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Universidad Técnica de Babahoyo, es un centro de educación superior está ubicada en el cantón Babahoyo de la Provincia de los Ríos, cuenta con dos extensiones y seis facultades, estas ofrecen a la ciudadanía diferentes carreras profesionales para el desarrollo educativo, económico y social del cantón

La gestión administrativa dentro de las organizaciones es fundamental para fortalecer las bases dentro de la empresa y enfrentarse a obstáculos cuando existan errores administrativos que afecten directamente a la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos y metas que conlleven el éxito. Es imprescindible para satisfacer las necesidades adaptarse a los cambios dentro del mercado. (Pulido, 2013, pág. 58)

Los procesos administrativos es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de los objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales, si los gerentes o administradores de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es probable que la organización alcance

sus metas con la aplicación de los procesos de acuerdo al grado de complejidad de la administración. (Gonzales, 2015, pág. 52)

El Rector, como representante legal de la universidad ejecuta las funciones de cumplir y hacer cumplir con las normas legales, reglamentos vigentes, evaluar y controlar el funcionamiento general de la institución tanto internamente como en sus relaciones con entidades externas e informar y ejecutar al disposiciones por parte del consejo superior, velar por el bienestar de la institución, dirección y control de las áreas administrativas y educativas, todos los departamentos son evaluados para el cumpliendo con las normas a cabalidad,

La administración pública como la acción del gobierno encaminada en forma ordenada técnica, el cumplimiento de las leyes y reglamentos a promover el bien público en todas sus manifestaciones, económicas de seguridad, protección, de integridad territorial, educación, viabilidad, además de dar resoluciones oportunas a la reclamación y peticiones que se suscitan y presentan, para realizar tales fines se dispone de órganos centrales, provinciales y centrales. (Ordóñez, 2014, pág. 75)

Como figura pública el rector es responsable de asistir a eventos sociales o de integración y cumplir con sus obligaciones internas como jefe departamental, para que un proceso sea aprobado dentro de la universidad es necesario ser revisado y sumillado por el rector , el rectorado está compuesto por las secretarias, la primera se encarga de la recepción de documentación, atención al usuario interno o externo que se acercan a pedir información, control de la agenda del Rector , contestar llamadas telefónicas, registro de la documentación de ingreso y salida llevando un seguimiento para constatar que el flujo de la documentación en los departamentos sean atendidas a cabalidad y atención personalizada.

La buena gestión realizada por parte del rector se ve reflejada en diferentes ámbitos dentro de la institución cabe recalcar el tratamiento al personal, puesto que en periodos anteriores no se cumplían con las normas en relación al tratamiento del personal, se han podido establecer parámetros los cuales dan pauta al buen manejo del personal administrativo o de docencia, mejorando en el ambiente laboral, los colaboradores de las diferentes departamentos del centro de educación superior se sienten conformes y satisfechos dentro de su área de trabajo.

La planificación es la primera función administrativa que sirve de base para las demás funciones, permite determinar con anticipo cuales son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos, es un modelo teórico para actuar en el futuro y detallar los planes necesarios para lograrlos de la mejor manera posible. (Bernal, 2013, pág. 103)

La Organización administrativa es la parte de la administración que establece una estructura ordenada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa, la estructura garantiza la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que se implantarán a las personas mejor capacitadas para desenvolverse en la tarea asignada. (Soliz, 2013, pág. 35)

Otra función del rector que hace referencia a una buena administración es la aplicación del liderazgo en todo el sentido de la definición de esta palabra, puesto que dentro de su periodo como rector ha sido un buen líder, en diferentes ocasiones se han presentados problemas institucionales que fueron resueltos en la brevedad posible gracias a que el rector tomo las riendas para resolverlos en conjunto con los jefes departamentales, han podido influir positivamente dentro de los funcionarios haciendo cumplir sus beneficios en el tiempo que es establecido respetando los derechos de los trabajadores.

Los administradores públicos son personas responsables de una organización, el conjunto de actividades que llevan a cabo se conoce como administración y gerencia, un gerente se dedica a administrar una organización, el gerente es la persona que está a cargo de una organización que, utilizando sus recursos a su disposición, tratan de alcanzar un objetivo compartida. La visión tradicional considera que el resultado de la organización se debe fundamentar a la actuación del gerente, pues lo responsabiliza de anticipar el cambio y aprovechar las oportunidades que se presentan para conducir la organización al logro de su objetivo. (Sánchez, 2016, pág. 89)

En relación a la aplicación de las normas de control establecidas por la contraloría general del estado en el periodo de gestión administrativa actual, se ha implementado a todas las áreas de la institución fomentando el control por parte de la autoridad superior, y capacitando a cada funcionario administrativo para la correcta ejecución de sus correspondientes funciones, creando un ambiente de control interno donde se refleja la buena conducta y valores. Todo en relación a los artículos establecidos por el reglamento de control interno establecido por la Contraloría General del Estado.

El compromiso laboral dentro de la institución es otra parte de la administración que es motivo de estudio y como resultado se puede determinar que dentro de este periodo administrativo gracias a los diferentes procesos establecidos por el rectorado en relación al manejo del personal, los colaboradores se sienten comprometidos con la institución cumpliendo a cabalidad todas sus funciones, gracias a esto se puede ver a una institución unida que frente a cualquier adversidad logra salir adelante.

El compromiso institucional es una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la

visión y la estrategia que se ha definido, como identifican con dichos conceptos y consistencias tiene este compromiso futuro. (Alles, 2015, pág. 118)

El cumplimiento de los procesos es una parte fundamental dentro del departamento de rectorado puesto que este es el que aprueba las diferentes acciones que se llevan a cabo dentro de la institución de educación superior, la prioridad que se les da a los procesos depende de la importancia e impacto que repercute en la universidad. Este proceso es llevado de la siguiente forma:

La prioridad del documento se los analiza minuciosamente por parte de las secretarías responsables del área, si son de peticiones por parte de los estudiantes, docentes y sociedad civil con peticiones de invitaciones a eventos sociales, charlas, capacitaciones, prestación del auditorio o áreas verdes entre otras peticiones de menor relevancia, la secretaria de archivo agrega notas resumiendo el oficio subrayando con lápiz para la lectura rápida y fácil comprensión.

Si existen reclamos, denuncias a la institución, compras internas entre otros es revisado detalladamente con el asesor de la institución, minuciosamente para que no existan errores en situaciones que involucren a otras áreas administrativas, los jefes departamentales son convocados dependiendo la gravedad del caso, continuando con el proceso la documentación es sacada copia y escaneada para el respaldo en caso de la pérdida o alguna alteración del documentación, se finaliza con el archivamiento y respuesta de la petición por la cual acudieron al departamento del rectorado.

El proceso de archivo de los documentos es constante y diaria, los oficios son ingresados según el orden de llegada para posteriormente revisarlos, se elabora una base de datos de todos los documentos ingresados por año el cual forma como respaldo cuando se efectúan las auditorías internas, continuando con el proceso de archivo cada folders es

enumerado en secuencia en los filos de un libro, documentos, anillados este proceso es realizada por las secretarias.

El proceso de control de documentación se la realiza en lapsos mensuales, las documentaciones internas son más complejas por lo consiguientes tienen que estar compuestas por anexos que respalden el proceso o la actividad que estén por iniciar, si está incompleta o con errores son devueltas para sus respectivas correcciones y adjuntar los anexos faltantes.

Cabe mencionar que existen diferentes inconvenientes dentro de este proceso de aprobación de documentación o actividades como se detalla en el párrafo anterior pero gracias a la buena gestión por parte del rector los procesos son resueltos en la brevedad posible agilizando todas las actividades.

La administración de archivos con frecuencia contienen obras terminadas y constituye una base de conocimientos que deben de transmitirse a otros, un sistema de administración de archivo es un instrumento para el desarrollo de las actividades de cooperación entre áreas, es fundamental clasificar, revisar y archivar los documentos para que el flujo de las actividades no se obstruyan por falta de organización. (Noroeste, 2014, pág. 25)

La capacidad de almacenamiento limitado de documentación, consiste en la infraestructura, afectando directamente al coste de almacenamiento, pase el decrecimiento de la recepción de documentación, los datos confidenciales quedan muchas veces expuestos por la complejidad, la pérdida de documentación por borradores fortuitos, la utilización de herramientas entre otras incomodidades. (Gomez, 2017, pág. 35)

La existencia de los diferentes materiales de trabajo es otra de las buenas gestiones dentro de la institución sabiendo que los materiales o insumos dentro de cualquier tipo de organización son fundamental para el correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos planteados. En relación a los insumos de trabajo dentro de la Universidad Técnica de Babahoyo existen los materiales necesarios para que los departamentos funcionen correctamente, al momento de la inexistencia de materiales se realiza un oficio al departamento de bienes para que provea inmediatamente lo solicitado.

La estructura organizacional es el marco en que se desenvuelve la organización, de acuerdo con las tareas asignadas por el gerente son , agrupadas, coordinadas y controladas para el logro de los objetivos, desde un punto de vista más amplio comprende tanto a las estructuras formal que incluye todo lo que está previsto en la organización, como la estructura informal, que surge en la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella dando lugar a la estructura real de la organización. (Cuadrado, 2016, pág. 56)

La imagen institucional en periodos anteriores estaba deteriorada por diferentes problemáticas, que conllevaban a la insatisfacción de los usuarios internos y externos; sin embargo, es importante recalcar que en la actualidad la percepción sobre el servicio brindado ha mejorado notablemente, gracias a las acciones que permitieron establecer directrices que elevan la calidad de los procesos, como parte de la iniciativa del señor rector. En los 4 años de esta nueva administración, la universidad ha pasado por diferentes procesos, uno de estos es la re-categorización por parte del CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) debido a que la alma máter pasó de una calificación “D” a “C”, convirtiéndose en un gran

avance y que día a día se continua trabajando a fin de lograr subir en la escala de calificaciones.

La imagen corporativa se puede definir como una evocación o representación mental que conforma un individuo, formada por un cumulo, de atributos referentes a la compañía; cada uno de estos atributos pueden variar y pueden coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dichos individuos. (Pintado Blanco & Sánchez Herrera, 2013, pág. 18)

En relación a la encuesta realizada al rector de la universidad en la pregunta: ¿Cuál es el antes y después del inicio de sus labores como rector de la universidad? Menciono que la universidad se encontraba en unas instancias deplorables que no se cumplían con las normas establecidas por el estado, no existía el correcto manejo del personal administrativo y académico. Todas estas problemáticas dieron pautas para el mejoramiento continuo de la universidad, los cuales se pudieron resolver con trabajo y esfuerzo constante, aunque siempre existen problemas que aquejas se trata de resolverlos en la brevedad posible.

Otra de las preguntas con mayor relevancia al rector de la universidad es: ¿Cómo ha incidido la gestión administrativa a su cargo en el funcionamiento actual de la universidad? Dio a conocer que su gestión como rector dentro de la universidad ha sido hacer cumplir con las normas y reglamentos establecidos por el estado para que no se incurran sanciones administrativas o penales. También dentro de este periodo se elaboró el manual de funciones el cual era de gran importancia por su contenido y era obligatorio para la institución. Desde el punto de vista del rector piensa que su gestión afecto de manera positiva al funcionamiento de la institución.

El control administrativo se estudia como la última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera, la planificación y el control están relacionados a tal grado, que en muchas ocasiones el administrador difícilmente lo pueden delimitar si está planeado o controlado, además una empresa cuenta con planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que controle los hechos que van adecuado con los objetivos. (Galindo, 2016, pág. 46)

En relación a la encuesta al rector en relación a: ¿Cuál es el antes y después de la extensión en Quevedo bajo su mando como rector de la universidad? Mencionó que la institución cuenta con dos extensiones, la extensión Quevedo y la extensión el Ángel; la extensión Quevedo gracias al trabajo constante y aplicando los parámetros que establece la ley, el año 2017 fue acreditada por el CEAACES (Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) después de la aprobación del plan de trabajo presentado por la institución.

La eficacia organizacional mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuestos, presuponiendo que los objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha beneficiado, la eficacia da énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, lograr objetivos, utilizar los recursos óptimamente, obtener resultados, proporcionar eficiencia a los subordinados, se debe de tener en cuenta que la eficiencia y la eficacia no siempre van de la mano, una organización puede ser eficiente en sus operaciones pero no eficaz. (Londres, 2015, pág. 78)

CONCLUSIONES

Dentro del proceso investigativo se pudo concluir en el buen liderazgo realizado por el rector de la Universidad Técnica de Babahoyo porque influye positivamente en los diferentes colaboradores de la institución y toma las riendas para la resolución de las diferentes problemáticas que se presenten dentro de los procesos institucionales.

La aplicación de las normas establecidas por los diferentes órganos rectores de la institución, son otra de las partes positivas con lo que se puede concluir, puesto que dentro de la universidad se cumplen con cabalidad las normas en procesos de pago, de compras, de control, de manejo del personal.

Se pudo evidenciar que actualmente la universidad tiene una buena imagen institucional, gracias a los procesos ejecutados durante la última administración y se continúa trabajando en elevar la calidad del servicio brindado al personal, los estudiantes, los docentes y a los usuarios externos e internos en general.

El cumplimiento de los procesos es otro factor que se determinó dentro del proceso investigativo, existen diferentes procesos que se llevan dentro de la universidad y deben ser aprobados por el rector, los documentos que sustenten los procesos deben de pasar por filtros para que sean aprobados, en relación a lo mencionado se puede determinar la agilidad con la que se llevan los filtros y procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. A. (2015). *Cuestion de Personas Granica*. Mexico: Granica.
- Bernal, M. (2013). *Planificacion*. Guayaquil : Universidad Santa María.
- Cuadrado, A. (2016). *Gestion Administrativa*. Colombia: Editorial Grupo Educativo.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicios De Atencion Especial* . Madrid: Editex.
- Estrada, A. (2014). *Admisnitracion de Empresas*. España: A,B.
- Galindo, P. (23 de 07 de 2016). *Blog*. Obtenido de Blog:
<http://funcionadministrativacontrol.blogspot.com/p/concepto-e-importancia.html>
- Gallegos, C. (15 de 09 de 2013). *informacionpublica*. Obtenido de informacionpublica:
[http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)
- Gomez, P. (23 de 01 de 2017). *Conozca* . Obtenido de Conozca : <http://www.conasa.es/blog/la-importancia-la-gestion-documental/>
- Gonzales, L. (2015). *Procesos Administrativos*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Londres, J. (2015). *Organizacion y Recursos Humanos*. Mexico.
- Narváez, J. L. (05 de 11 de 2008). *gestuniv*. Obtenido de La Universidad y su gestión:
http://www.gestuniv.com.ar/gu_01/v1n1a0.htm
- Narváez, J. L. (2014). Buenos Aires: Organización Universitaria Interamericana.
- Noroeste, S. (2014). *Secretariado Empresarial*. España: La U.A.
- Ordóñez, D. H. (24 de 11 de 2014). *Derecho Publico*. Obtenido de Derecho Publico:
<https://www.derechoecuador.com/la-administracion-publica>

- Pintado Blanco, T., & Sánchez Herrera, J. (2013). *Imagen Corporativa Influencia en la Gestión Empresarial*. Madrid: ESIC.
- Pulido, D. (2013). Administración pública. En M. D. A. Abril Abadín, *recesion* (pág. 169). España: La coruña.
- Quintana, F. (2013). *Administración de Empresas*. España: Union Education.
- Reyes, A. (2016). *Recursos Humanos*. Colombia: Editorial Univisa.
- Sánchez, E. F. (2016). *Gerente y Administración*. bogota: area universitaria.
- Soliz, P. (2013). *Organización como función de la Organización*. Madrid: Editorial Global.
- Zuñiga, A. (2013). *Gestión Empresarial*. Madrid: Editorial Education.

ANEXO #1

Resumen de la Historia institucional de la Universidad Técnica de Babahoyo

La Universidad Técnica de Babahoyo es una institución educativa situada en la ciudad de Babahoyo, El Dr. José María Velazco Ibarra presidente del Ecuador en esa época, llegó a Babahoyo el 05 de Octubre de 1971 firmando el decreto 1508 para la creación de la misma manteniéndose hasta la fecha actual, la confiabilidad de esta institución se ha elevado a excelentes niveles subiendo de categorías de excelencia la cual es la "C", gracias a sus métodos administrativos ha podido superar las diferentes dificultades presentadas en los periodos actuales.

Las actividades que la institución educativa se desenvuelven son, los servicios educativos superior, cursos de idiomas, carreras de ciclos cortos y largos, también se desarrollan procesos administrativos, operativos dentro de las intenciones, la universidad está compuesta por facultades tales como, F.A.F.I(Facultad de administración, finanzas e informática), FCS(Facultad de ciencias de las salud, FACIAG(Facultad de Ciencias Agropecuarias), F.C.J.S.(Facultad de Ciencias jurídicas sociales y del a educación), Extensión el ángel y Extensión Quevedo.

ANEXO #2

 The picture can't be displayed.

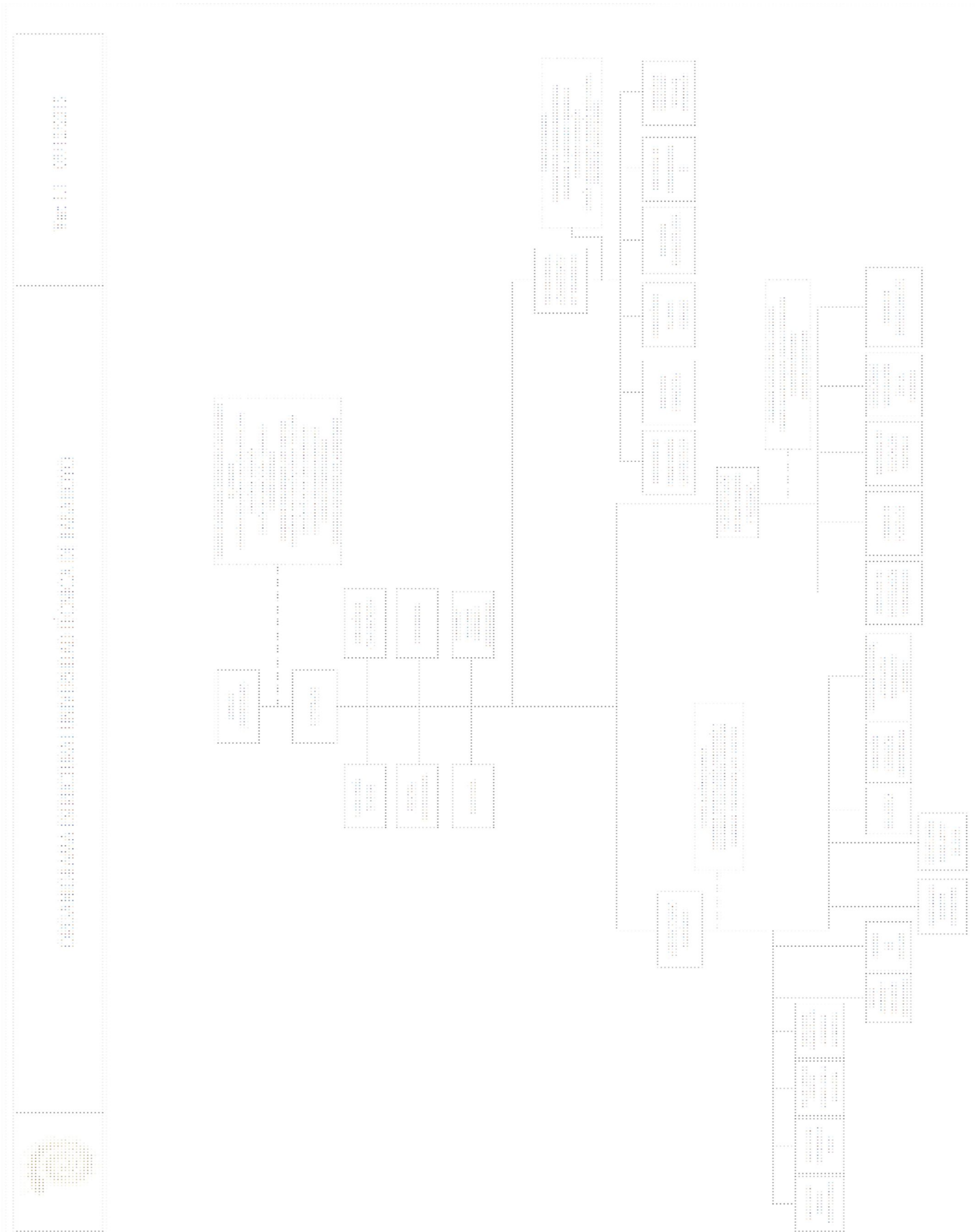
ANEXO #3

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DEPARTAMENTO DE RECTORADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO	
PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Cuáles son las funciones del Rector de la Universidad Técnica Babahoyo?	
¿Cuál es el tiempo en el que se aprueban los procesos?	
¿Cómo considera usted su liderazgo dentro de la institución?	
¿Dentro de la institución se establecen las diferentes normas de control establecidas por la Contraloría General del Estado?	
¿Cree usted que sus colaboradores cuentan con compromiso laboral?	
¿La universidad cuenta con los materiales de trabajo suficientes?	
¿Cómo es el manejo del personal dentro de la institución?	

¿Cuál es el antes y después del inicio de sus labores como rector de la universidad?	
¿Cómo gestiona usted las actividades concernientes a la re-categorización de la universidad?	
¿Cómo califica usted la imagen institucional de la universidad en la actualidad?	
¿Cuál es el antes y después de la extensión en Quevedo bajo su mando como rector d la universidad?	
¿Cómo ha incidido la gestión administrativa a su cargo en el funcionamiento actual de la universidad?	

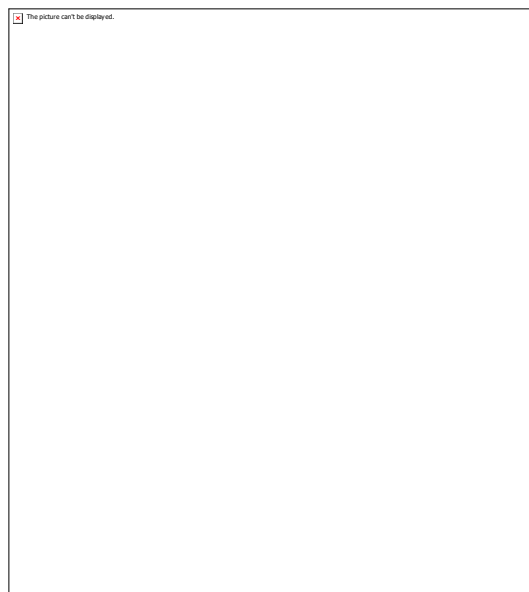
ANEXO #4



ORGANIGRAMA

ANEXO #5

EVIDENCIA



The picture can't be displayed.

