



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA - SECED**



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN ADMINISTRACION EJECUTIVA**

TEMA:

**VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS ANALISTAS
ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y
DE LA EDUCACION**

ESTUDIANTE:

URQUIZA BARZOLA MARICELA CONCEPCIÓN

TUTORA:

MSC. CASTRO MOLINA NELLY

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2023

Contenido

CARATULA.....	I
Contenido.....	II
Índice de Tablas	VII
Agradecimiento.....	VIII
Dedicatoria.....	IX
Resumen.....	X
Summary.....	XI
Keywords	XI
Capítulo I	12
Introducción	12
Contextualización de la Situación Problemática.....	15
Contexto Internacional.....	15
Contexto Nacional	17
.....	17
Contexto Local.....	20
Planteamiento del Problema	21
Problema de Investigación	21
Justificación	21
Objetivos de Investigación.....	22

Objetivo General.....	22
Objetivos Específicos.....	22
Hipótesis	23
Capitulo II.....	24
Marco Teórico.....	24
Antecedentes	24
Contexto institucional – Historia	24
Misión	26
Visión.....	26
Bases teóricas.....	26
La Gestión.....	27
Gestión Administrativa	28
La Gestión del control.....	29
Gestión del talento humano	29
Desempeño laboral.....	30
Calidad de los servicios	31
Calidad administrativa	32
Calidad en el servicio al Cliente	32
Eficacia y eficiencia.....	33
La eficiencia.....	34

La efectividad.....	34
La eficacia.....	34
Capitulo III.....	36
Metodología	36
Tipo y Diseño de Investigación	36
Operacionalización de variables	37
Hipótesis de la investigación.	37
Variable dependiente	37
Variable independiente	37
Operacionalización de Variables	38
Variable dependiente	38
Población y muestra.....	40
Población.....	40
Muestra	40
Cálculo de la muestra.....	40
Formula:	40
Técnicas e instrumentos de medición	41
Técnicas	41
Instrumentos.....	42
Procesamiento de datos.....	42

Aspectos Éticos.....	44
Capítulo IV.....	45
Presupuesto y Cronograma.....	45
Presupuesto.....	45
Recursos.....	45
Capitulo IV.....	46
Resultados y Discusión.....	46
Presentación de resultados.....	46
Análisis de las entrevistas a los analistas administrativos.....	60
Discusión.....	63
Capítulo V.....	66
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
Referencia.....	69
ANEXOS.....	73
Diagrama de Causa y efecto (Ishikawa) como herramienta de calidad.....	75

Índice de Ilustración

Figura 1 <i>Dimensiones de puestos</i>	31
Figura 2 Diagrama de ISHIKAWA, identificación de causas del problema	48
Figura 3 Encuesta Alumnos Pregunta 1.....	50
Figura 4 Encuesta Alumnos Pregunta 2.....	51
Figura 5 Pregunta N°3	52
Figura 6 Pregunta N°5	54
Figura 7 Pregunta N°6	55
Figura 8 Pregunta N°7	56
Figura 9 Pregunta N°8	57
Figura 10 Pregunta N°9	58
Figura 11 Pregunta N°10	60

Índice de Tablas

Tabla 11 Variable dependiente: Servicio de calidad.....	38
Tabla 2 <i>Variable independiente: Gestión administrativa</i>	39
Tabla 3 <i>Presupuesto</i>	45
Tabla 4 Consolidado de Valoración del Servicio que brindan los analistas administrativos.....	47
Tabla 5 Análisis de resultado. Pregunta N°1	49
Tabla 6 <i>Análisis de resultado. Pregunta N°2</i>	50
Tabla 7 Encuesta Alumnos Pregunta N°3.....	51
Tabla 8 Encuesta Alumnos Pregunta N°4.....	53
Tabla 9 Encuesta Alumnos Pregunta N°5.....	54
Tabla 10 Encuesta Alumnos Pregunta N°6.....	55
Tabla 11 Encuesta Alumnos Pregunta N°7.....	56
Tabla 12 Encuesta Alumnos Pregunta N°8.....	57
Tabla 13 Encuesta Alumnos Pregunta N°9.....	58
Tabla 14 Encuesta Alumnos Pregunta N°10.....	59
Tabla 15 Análisis de Entrevista a los Analista Administrativos.....	62

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento, primero a DIOS por darme la Fortaleza de continuar y terminar con mis estudios universitarios, en segundo lugar, a mis hijos y a mi esposo por apoyarme de una u otra manera en este proceso.

Finalmente, al personal Docente y Administrativo que me guiaron hasta este punto donde termina un ciclo y comienza uno nuevo.

Dedicatoria

Quiero dedicar este logro a mi Madre. Porque se la Felicidad que siente al verme realizada como una Profesional, dedicarle también este trabajo a la Universidad Técnica de Babahoyo porque de alguna manera me permite retribuir lo que me ha brindado.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Resumen

Se ha observado diferentes inconvenientes al momento de realizar un trámite administrativo en la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo. Esta investigación tuvo como objetivo valorar la calidad del servicio administrativo de la Institución. Para lo cual se usaron como instrumentos de medición una encuesta aleatoria a los estudiantes de la FCJSE que permitió analizar el nivel de satisfacción de los usuarios, entrevistas a los analistas administrativos para elaborar el diagrama de Ishikawa que permite identificar el problema principal y sus derivados y así determinar las causas que están impidiendo brindar un mejor servicio; por último una ficha de observación para conocer la información que se encuentra en la página Web y que permite guiar en los procesos de un trámite o a su vez realizar un trámite en línea.

Se concluyó que los estudiantes se encuentran insatisfechos con la atención que reciben y el personal administrativo no es motivado a través de capacitaciones; así como también la comunicación falla entre los diferentes departamentos.

Palabras claves: Calidad del servicio, Nivel de satisfacción, personal administrativo

Summary

Different inconveniences have been observed when carrying out an administrative procedure in the Faculty of Legal, Social and Educational Sciences of the Technical University of Babakoto. The objective of this research was to assess the quality of the administrative service of the Institution. For which a random survey of FCJSE students was used as measurement instruments that allowed analyzing the level of user satisfaction, interviews with administrative analysts to develop the Ishikawa diagram that allows identifying the main problem and its derivatives and thus, determine the causes that are preventing the provision of a better service; Finally, an observation sheet to know the information found on the Web page and that allows guidance in the processes of a procedure or, in turn, carry out an online procedure.

It was concluded that the students are dissatisfied with the care they receive and the administrative staff is not motivated through training; as well as communication fails between the different departments.

Keywords: Quality of service, level of satisfaction, administrative staff.

Capítulo I

Introducción

La Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, ha venido ejecutando su papel de enseñanza a la población universitaria por casi 52 años en la localidad, impartiendo conocimientos y formación profesional, brindado por la comunidad de aprendizaje donde se encuentran sus directivos, personal pedagógico y personal administrativo que aportan al desarrollo personal, técnico y competitivo profesionalmente en la sociedad y el país.

La Universidad, ha tenido cambios sustanciales, en las diferentes Facultades pedagógicas y áreas técnicas, impulsadas por las constantes evaluaciones de calidad que se han ejecutado al sistema de educación superior, las cuales ha permitido ir evolucionando, es así que en la actualidad, cuenta con otras especialidades, adelantos tecnológicos y mejoramiento en su estructura; es por ello que a más crecimiento, se requiere, mayor y mejor atención a los usuarios para mantener la credibilidad y la calidad educativa que ha caracterizado a la universidad Técnica de Babahoyo.

En este trabajo investigativo, se da a conocer la importancia que tiene los procesos administrativos y el personal que labora en esta área de la Universidad Técnica de Babahoyo, específicamente en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación; por lo que se plantea el problema con la interrogante, ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por los analistas administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación?; siendo uno de los departamentos que tiene el primer contacto con los usuarios y estudiantes de la Facultad y son quienes deben generar la mejor impresión para que el usuario se mantenga en los procesos educativos y de profesionalización de la institución.

Por la relevancia que tiene el área Administrativa, este trabajo se enmarca en valorar la Calidad de los Servicios que ofrecen los Analistas en la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación”, en donde, se visualiza la gestión de los analistas administrativos, lo que lleva a realizar un análisis de la calidad del servicio que brinda dentro de sus competencias, que factores limitan efectuar el trabajo con eficiencia, determinando las causas y necesidades que provocan insatisfacción y malestar a los usuarios, así como plantearse en los resultados los requerimientos necesarios para mejorar el desenvolvimiento de los analistas administrativos.

En el marco de mantener o mejorar la calidad del servicio, por los Analistas Administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Educación, y, con la perspectiva de claridad profesional, se consideran en este trabajo algunas bases teóricas y conceptos de actores que aportan al desarrollo del tema, en referencia de la organización, planificación, objetivos institucionales, su Misión y visión, la estructuración y distribución de responsabilidades, desde la autoridad mandos medios y personal de campo, dando cuenta de la importancia de la gestión administrativa, la coordinación para conseguir los objetivos, con estructuras formales de división del trabajo y actividades requeridas que lleven a garantizar el cumplimiento de resultados con un rendimiento satisfactorio.

Así mismo, se consideran conceptos sobre: Calidad del servicio, para ejecutar funciones y responsabilidades, conociendo necesidades y expectativas; estrategias, para mejorar, muy importante, es necesario conocer que es un servicio con eficiencia, eficacia y efectividad, no solo de los servicios, sino desde la persona e institución

Establecer, que es el clima laboral, tener un personal capacitado, respetado y que cuenta con todas las herramientas necesarias para dar la atención que requiere el cliente o usuario.

Para el presente trabajo investigativo, en lo metodológico, se utiliza un diseño descriptivo y explicativo, conociendo las características y acciones de los analistas de la gestión administrativa, identificando las dimensiones de la calidad de servicios universitarios que brindan, según la percepción de los usuarios internos y externos, para ello se ha utilizado dos enfoques cualitativo y cuantitativo, por la diversidad de los datos recopilados y analizados que llevan a los resultados y la comprobación de la hipótesis planteada en el trabajo de campo efectuado.

Se considera una población y muestra aleatoria de estudiantes, analistas administrativos y directivos de la institución usuarios internos y externos de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Para la recolección de la información, se aplicaron técnicas e instrumentos de medición, como la encuesta según el modelo de escala de Likert, entrevista y la observación, generando la información requerida para el procesamiento de datos y la obtención de resultados, en la que se evidencia la hipótesis planteada este tema, de que “El Servicio de calidad brindado por los analistas, repercute significativamente en la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de La Educación.

La calidad del servicio que se brinda en la Facultad puede ser, tanto en los aprendizajes y la Gestión Administrativa de la Facultad; depende mucho del personal que lo ejecuta, la capacitación, los parámetros de contratación, las mediciones de desempeños al personal con el cumplimiento de las funciones según las competencias; estos aspectos con bases legales y esenciales deben cumplirse a cabalidad.

Finalmente, en este trabajo, cuenta con la bibliografía de los textos consultados sobre el tema, aportado análisis de la situación y reconocer estrategias que lleven a los procesos

Administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, puedan lograr un servicio de calidad con eficiencia y eficacia en la atención a los usuarios.

Contextualización de la Situación Problemática

Contexto Internacional

El desafío de la calidad de los sistemas educativos, según Aguerrondo (1992), es evidenciado por las transformaciones globales del orden internacional y el reordenamiento del avance de las economías mundiales, basados a los adelantos tecnológicos y la responsabilidad en el desarrollo del conocimiento de la sociedad (CEPAL-UNESCO, 1992).

Es así que, en el siglo XXI, dice Aguerrondo.(1992), que se promueve la excelencia en el desempeño laboral y en la gestión de las instituciones educativas, por cuanto, durante muchos años se lo ha considerado un problema teórico, convirtiéndose actualmente en una exigibilidad indiscutible por las nuevas dimensiones en que se mueve el mundo. Frente a este desafío, surge la necesidad de dar una mirada a la historia con la expansión de la segunda guerra mundial, se impusieron modelos de gestión a los sistemas educativos a partir de esto, otros aspectos como la diversificación de usuarios, dio lugar a la incorporación de los sectores sociales, culturas diferentes, y, así mismo las restricciones materiales, procesos de endeudamiento, situaciones o hechos no pertinentes tanto en los objetivos como los modelos de Gestión y Administración tradicionales imperantes en esas épocas.

Así mismo se encuentra que el ámbito de la educación superior, en este caso, tratado por, Barriga, que surge el concepto de la ideología de la eficiencia social que considera al docente poco menos que como un obrero, aplicando instrucciones para conseguir los objetivos, teniendo la “calidad” como el producto final (Barriga, 1992).

Varios autores asocian a la ideología educativa, en la Universidad, plantean (UPN ETF, 1987), que, no solo en lo curricular, sino también como la eficiencia social y eficiencia educativa; instaurándose una política educativa neoliberal que la define restrictiva y la transforma en una medición conductista, midiendo entre otros aspectos la calidad del docente, calidad de los aprendizajes, de calidad de la infraestructura y la calidad de los procesos, al mismo tiempo conjuga lo Social históricamente determinado, de acuerdo con los patrones históricos y culturales de la realidad específica, en formación social en un país, y en un momento concreto desde este momento inician otras miradas en la calidad de atención a la educación que debe ser impartida. (pág. 2)

En este contexto, a nivel mundial las demandas de un sistema educativo de calidad, requiere herramientas, recurso humano con altos niveles en capacidades y habilidades en todo nivel, que garanticen la toma de decisiones para la renovación de las instituciones educativas, permitiéndoles el cumplimiento de las metas y los objetivos que se plantean en la nueva modernidad, por ello en la educación superior, para mejorar la calidad de los servicios, están adoptando en la gestión administrativa, al talento humano, como una herramienta estratégica que permita el cumplir con los objetivos organizacionales a través de la gestión del conocimiento, habilidades y actitudes de las personas.

Así como, en la calidad del servicio que prestan las instituciones superiores, se presenta una constante contradicción, evidenciada por las necesidades y adelantos de los tiempos políticos y los ritmos de la realidad, considerando que los cambios en educación no son rápidos y las gestiones políticas pesan siempre a favor de algunos, evidenciándose en los países de Latinoamérica, donde nace la necesidad de contar con sistemas de control de la calidad de los sistemas educativos que estén acorde a la actualidad; iniciando, con una evaluación de calidad en

todos los niveles y ámbitos, promoviendo buscar estrategias para estar a la altura y reducción de las brechas de la nueva era de la tecnología de la comunicación, educación y cultura mundial.

Contexto Nacional

El reto de hoy en día, para las diferentes empresas y organizaciones es estar preparados y ser competitivos, para enfrentar las expectativas del mundo moderno, las nuevas formas de direccionar los negocios, el mercado, la educación y el uso de la tecnología, por ello, es fundamental direccionar el recurso humano que se tiene, orientado a alcanzar la eficacia y la eficiencia, para lograr altos estándares de calidad en rendimiento y competitividad. Siendo importante e indispensable la contribución que cada una de los colaboradores hace en la gestión de la organización, para el cumplimiento de las metas como de los objetivos establecidos. (Cancino, et al., 2012).

Por lo tanto una vez se coincide en que las instituciones y organizaciones requieren tener una visión sistémica, en donde la ejecución de las actividades, no son individualistas sino corporativas, los resultados pueden afectar negativa o positivamente las diferentes áreas, es así que se debe contar con un talento humano eficiente, con tecnología actualizada, espacios confortables que permitan cumplir con estándares internacionales y para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, así como el incumplimiento de los objetivos y las metas institucionales.

A nivel general en las universidades, actualmente se ha venido manifestando una clara preocupación por los gobiernos, en relación de las evaluaciones de la calidad dentro de los sistemas educativos en todos los niveles tanto administrativos como pedagógicos, dados los resultados de la categorización en la que se mantienen cada una de las universidades a nivel latinoamericano, que los enmarca en la aceptación y permanencia de los estudiantes y profesionalización.

Asimismo, el personal de las instituciones del sector público y personas jurídicas de derecho privado, tienen que regirse con la base legal, según las Normas de Control Interno para funcionarios y servidores que dispongan de recursos públicos, establecidas en la Contraloría General del estado, debiendo cumplir con lo establecido en sus funciones para lo que ha sido contratado, (Contraloría General del Estado, 2019). Por ende, los Analistas Administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, tienen la obligación legal de realizar su función con eficiencia y eficacia, brindando una atención de calidad al usuario.

En este trabajo se toma en consideración varios conceptos de actores que aportan a su desarrollo del tema, como es el caso de- Aguerrondo (1993) con el concepto de calidad, como un término global, que abarca de forma multidimensional varios contextos educativos, de la calidad del docente, calidad del aprendizaje, calidad de la infraestructura o calidad de los procesos, que aportan a tener argumento general.

Otro concepto de la Calidad en el servicio, por (Tobon&Rial Sanchez, 2020), es que, tanto interno como externo, donde refiere sobre funciones y responsabilidades, necesidades y expectativas, creando estrategias para mejorar.

Otro punto, es la Calidad en la Gestión, vista desde la responsabilidad principal de un director, analista o jefe departamental, que es dirigir y gestionar considerando factores académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad para lograr objetivos.

Así mismo, varios autores consideran que, la medición de Calidad del Servicio dentro del ámbito educativo e institucional, que requieren la evaluación y estrategias de mejoras (Tumino et al (2014); estos conceptos aportan al entendimiento de definir la calidad del servicio que se brinda en los aprendizajes y la gestión en las universidades, con las mediciones de desempeños al personal y cumpliendo con las bases legales de contratación al personal que trabaja en la institución.

Por ello en este trabajo investigativo, según lo antes indicado, se puede evidenciar que la calidad del servicio y el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, de la universidad están íntimamente ligados a la organización y el talento humano que lo ejecuta.

En este contexto, se estima que, en algunas instituciones educativas superiores, se ha dejado de lado la preocupación de la calidad del servicio en general, no solo el educativo, sino que debe verse en todo su contexto y es en donde los estudiantes aprenden a ser personas y profesionales, y es lo que impulsa su aprendizaje en busca de mejoras en el nivel de vida socioeconómico, familiar y aprendizajes. Según Busto Díaz, plantea que - Un sistema educativo eficaz es el que maximiza la capacidad de las instituciones para alcanzar esos resultados (Bustos Díaz y Salazar Leal, 2014); por ello se requiere tener una visión global del servicio que se enseña y brinda a los demás como enseñanza.

Acotando que, de la información emitida por, CEPAL y la UNESCO, dan a conocer que la institución superior, cuentan con su organización estructural como son la misión política y cultural, además de los objetivos pedagógicos, instrumentos organizativos, que deben ser interiorizados por el personal para el cumplimiento de su gestión; pero también dan a conocer que en muchas ocasiones la gestión administrativa, se ve limitada en su accionar, debido a las diferentes problemáticas que se presentan en la efectividad de la atención, siendo un factor conflictivo dentro de las instituciones en el proceso administrativo, que no facilitan el cumplimiento de los servicios que se ofrecen a la comunidad y usuarios, lo que impide cumplir con la misión institucional de la universidad, (CEPAL/UNESCO-OREALC, 1992, pág. 152)

Por lo tanto, es necesario enfatizar, que los procedimientos administrativos, son ejecutados por un personal, que tienen que estar debidamente capacitado y contar con todos los instrumentos técnicos para ejecutar su función con eficacia y eficiencia logrando así una gestión de calidad,

conllevando a mejorar la calidad de la educación superior en todo nivel, es por ello que se requiere contar con un estudio de la Calidad de los servicios realizados por los Analistas Administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, descartando situaciones conflictivas y/o permitir tener insumos para mejorar la calidad de atención en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Contexto Local

Considerando que se ha evidenciado, que la calidad de los servicios administrativos, es un factor relevante para alcanzar altos niveles de eficiencia organizacional; por ende, en este proyecto se pretende profundizar la problemática de la calidad de los servicios que se ofrece en la enseñanza superior, en especial en la Universidad Técnica de Babahoyo, que a pesar de estar desarrollando varias actividades para solventar las diferentes problemáticas.

Existen varios factores que se aprecian y limitan a la institución para sacarla adelante, como es, el contar con personal capacitado y comprometido; así como, la inexistencia o no aplicación de parámetros que miden los conocimientos, habilidades y actitudes del personal administrativo en su desempeño, que debería ser excelente en sus labores, así mismo se presentan problemas de comunicación interna, recurso humano insuficiente; muchas veces la generación de información no adecuada, que hacen ver al personal del servicio ineficientes en el trato y gestión; el no contar o no hacer uso de los instrumentos necesarios, que permitan accionar con todo el potencial que se requiere y se ajusten a la realidad de las necesidades actuales de la institución y usuarios.

Así también, se requiere verificar si existen procesos de evaluación de desempeño al personal, que determinarían las necesidades de capacitación, realizar algún tipo de incentivo que sirva para motivar al personal, permitiendo obtener apreciaciones del desempeño de los analistas, por parte de los clientes internos y externos.

En este contexto, se requiere dar una mirada en el desempeño deficiente de la gestión de los analistas administrativos, esto implica, realizar un Análisis de la Calidad del servicio que presta según sus competencias en las diferentes áreas, que factores están limitando la eficiencia de los resultados que se necesitan para un mejor desenvolvimiento de los analistas administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de La Educación, y de la visión optima de la Universidad Técnica de Babahoyo, que ha venido sirviendo a la población de la provincia de Los Ríos por más de 50 años.

Planteamiento del Problema

Problema de Investigación

¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por los analistas administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas sociales y de la Educación?

Justificación

La realización de este trabajo de investigación, es importante en referencia al estudio de la calidad del servicio que brindan los analistas administrativos en las áreas de su competencia, que podrían estar limitando la eficiencia y eficacia de la gestión universitaria, con el objeto de buscar estrategias que aporten en la implementación de estrategias adecuadas de atención a la población universitaria, logrando una gestión eficiente de la Universidad Técnica de Babahoyo.

La presente investigación, será beneficioso para los directivos de la universidad que buscan impulsar y sacar adelante la institución, el personal, analistas administrativos que labora en la Facultad de Ciencias de la Educación, los estudiantes de la Universidad, usuarios y la población en general de la localidad, que reciben el servicio y que se está preparando para ser profesionales de calidad.

Este proyecto de investigación es trascendente, porque permite tener una visión real de la problemática, las causas, y efectos que se está presentando en el área administrativa, utilizando herramientas técnicas, lo cual aporta a buscar estrategias para mejorar procesos de gestión institucionales y aumentar los índices de satisfacción de los usuarios, tanto interno como externo, así como generara un adecuado ambiente laboral dando una visión objetiva y eficaz de la institución. (Betancourt, 2016)

Es factible, en cuanto se realiza un análisis de situaciones basadas a la realidad, con la autorización de los actores claves y autoridades de la institución, cumpliendo con los lineamientos pertinentes y los resultados servirán como insumo para cumplir con los estándares de calidad que se requieren los analistas administrativos para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios institucionales en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la UTB.

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Valorar la calidad de los servicios que ofrecen los analistas en la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, que permitan implementar estrategias adecuadas de atención al usuario.

Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrecen los analistas administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas sociales y de la Educación
2. Determinar causas que provocan insatisfacción a los usuarios de los servicios, a través del Método ISHIKAWA.

3. Proponer estrategias de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio de acuerdo con los problemas encontrados.

Hipótesis

Si se valora la calidad de los servicios permitiría implementar estrategias de mejora por parte de los analistas, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de La Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes

Contexto institucional – Historia

Ante la necesidad de contar con una institución de educación superior en la ciudad de Babahoyo, varios bachilleres visionarios y con personas de la localidad, se constituyó el Comité “Pro Universidad para Babahoyo”, integrado por autoridades educativas, civiles, eclesiásticas, de policía y representantes populares de la localidad, que impulsa continuar la gestión iniciada por Martín Grégor Albán, Pablo Guerrero Icaza y Sucre Guevara Naranjo.

Es así que, por conversaciones e insistencia con el Dr. Alfonso Aguilar Ruilova, Rector de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se crea en la ciudad una extensión universitaria, con la especialidad de Historia y Literatura, siempre que se logre un mínimo de ciento veinte estudiantes y que la administración esté a cargo de una Institución de la ciudad con vida jurídica; acción acogida por, El Movimiento Cívico Cultural y Deportivo, “Juventud, Independiente Babahoyense, JIB 21”, Institución conformada por jóvenes intelectuales de la ciudad.

Al mismo tiempo, el funcionario Jorge Yáñez Castro lideró un movimiento para expropiar una propiedad de los herederos del señor Puig Mir, que sea declarado bien público y de servicio social, donde se construyó el primer pabellón para el área administrativa de la Extensión.

La Universidad Laica Vicente Rocafuerte, suscribe el Acta de Creación de la Escuela de Ciencias de la Educación, como Extensión Universitaria, en un acto sin precedentes y en presencia de autoridades civiles, eclesiásticas y de policía, procedieron a ciudad de Babahoyo.

Ceremonia que se realizó en la Sede de JIB 21, el 24 de mayo de 1968, así mismo, el primero de julio de 1968, se firmó el Acta de Creación de la Escuela de Ingeniería Agronómica.

Varias instituciones educativas de la ciudad cedieron sus aulas de clases, y las Instituciones públicas como la I. Municipalidad de Babahoyo pusieron a disposición del Organismo Administrador el auditorio del centro comercial “Guillermo Baquerizo Jiménez” para el funcionamiento académico y administrativo de la Extensión, y dos años después se gestiona ante el Gobierno Nacional, un aporte económico, logrando la entrega de Cincuenta Mil sucres.

Por varias gestiones de funcionarios, El 5 de octubre de 1971, el Dr. José María Velasco Ibarra, presidente del Ecuador, firma el Decreto 1508, de Creación de 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.

La Gobernación de Los Ríos, posesionan 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 (Plataforma Universidad Técnica de Babahoyo, 2022).

Se realizan todos los procesos para la contratación de los docentes y fijación de los departamentos, para el normal funcionamiento de la institución, aprobándose el 21 de julio de 1983, el primer Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica de Babahoyo.

En la actualidad, la Universidad Técnica de Babahoyo tiene las siguientes Unidades Académicas: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de Educación, Facultad de Administración, Finanzas e Informática, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Facultad de Ciencias de la Salud. (Plataforma Universidad Técnica de Babahoyo, 2022)

La Universidad Técnica de Babahoyo, está dirigida en la actualidad por el Ing. PH. Marcos Oviedo Rodríguez Rector; Lcda. Betty Mazacón Roca PH.D, Vicerrectora Académica; Ing., María Ruilova Cueva, PH.D, Vicerrectora Investigación y posgrado, Ing. Francisco Galarza Msc. Vicerrector Adm, (Universidad Técnica de Babahoyo - Autoridades, 2022); autoridades, responsables de la administración de la Universidad para cumplir con los objetivos para los cuales ha sido creada con calidad y eficiencia.

Misión

La Misión de la Universidad Técnica de Babahoyo es un centro de Educación Superior que genera, aplica y difunde la formación profesional competente y humanística a través de las funciones sustantivas, socialmente responsable, para elevar la calidad de vida de la sociedad y su entorno ecológico ambiental (UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, Misión y Visión, 2022).

Visión

La Universidad Técnica de Babahoyo al 2023, será una Institución de Educación Superior con liderazgo y acreditación nacional, integrada al desarrollo de la sociedad, impulsando la academia, investigación y vinculación; comprometida con la innovación y el emprendimiento, y la práctica de los valores morales, éticos y cívicos. (UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, Misión y Visión, 2022)

Bases teóricas

El éxito de las Organizaciones y empresas exige una continua adaptación por el entorno competitivo en que se encuentran actualmente; convirtiéndose la excelencia, en el ente regulador del desempeño dentro y fuera de la empresa y no se diga de cada institución.

En tal sentido, surge a necesidad de la organización que, para obtener los resultados y brindar servicios con eficiencia y calidad, el personal, técnico administrativo y gerencial, El personal debe estar capacitado, desenvolverse en un adecuado sistema de gestión, siendo de vital importancia, conocer los enfoques, el rol del recurso humano, la información, en el cual se desarrolla; para lograr y obtener los resultados óptimos y la satisfacción del cliente o de los usuarios por el servicio que presta.

En este trabajo, se presenta la situación de valorar la calidad de los servicios que prestan los analistas administrativos en la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la UTB, en el desenvolvimiento de la gestión en el entorno institucional, para lo cual se requiere analizar algunos conceptos y bases teóricas que permitirán tener una mirada profunda de la institución, reafirmando la importancia del desempeño de los analistas administrativos en la gestión de la Facultad.

La Gestión

Según, Velásquez Andrés, la gestión es una serie de acciones ejecutadas para lograr un objetivo. Pero que tiene una ambigüedad con la palabra administración, que son utilizadas de manera diferenciada, pero que van al mismo camino, por lo tanto la gestión para este autor considera que, es el proceso de toma de decisiones, para otros, son el conjunto de procesos en la ejecución, el análisis y el control (Contreras, 2004) Por ello, se puede definir que la gestión se consideran procesos interrelacionados de planeación-acción, acción-control y control-planeación, en la búsqueda de lograr una gestión de calidad.

Así mismo, Companys Pascual (management), plantea que es en conjunto, la Planificación – Organización – Control; donde la Planificación es la formulación de objetivos y las líneas de acción para alcanzarlos, obteniendo la producción deseada según las políticas, programas y

procedimientos; en cuanto a la Organización, es la estructuración de tareas, distribución de responsabilidades, autoridad y coordinación para conseguir los objetivos, con estructuras formales de división del trabajo y actividades requeridas; cuando se habla de control, es garantizar el cumplimiento de resultados con un rendimiento satisfactorio, revisar y tomar medidas correctivas si es el caso, estar permanentemente informado, (Pascual, 1989), siendo el control el conjunto de acciones que llevan al cumplimiento de acciones de una manera ordenada y controlada.

Por otra parte, la Gestión de la Producción, son las responsabilidades de tareas que deben ser satisfechas respetando las condiciones de calidad, de plazo y de coste, según los objetivos y estrategias de la empresa (Avgrafoff, 2003), esto implica una supervisión para evitar pérdidas en el caso de producción, en el caso social, dar un buen servicio y satisfacer las necesidades.

El profesor Hugues Jordán, en los apuntes de Administración y Dirección de Empresas (DEADE), emplea el termino Gestión para dirigir las acciones que lleven el funcionamiento concreto de la política general de la empresa, tomando decisiones para alcanzar los objetivos planteados (Hugues Jordan, 1996)

Gestión Administrativa

Así también, plantea Suárez. (2011), que la Administración en Ciencias sociales, en el contexto de las organizaciones, estudia todas sus funciones deben gestionarse de manera adecuada, según la importancia, priorizando la gestión del talento humano; considera que actualmente se están viviendo grandes transformaciones estructurales en todos los ámbitos sociales que se deben saber manejar como profesional, por ende, las organizaciones necesitan personal con liderazgo que sean criteriosos, éticos y con justicia social, para poder sacar adelante los objetivos planteados.

La Gestión del control

El control, es parte de la función de administración, que se realiza para asegurar el cumplimiento de lo planificado de forma correcta y eficaz, enfocados en el presente, así mismo dando cuenta de la existencia de errores y correcciones al momento, priorizando el seguimiento como factor clave para los resultados de la empresa, abarcando todas las fases de la empresa (Burfk Scanlan/1987).

Algunos autores como S. García Echevarría (1991), este autor da a conocer que tienen que abarcar los entornos y las potencialidades de la Organización, debiendo los procesos de dirección orientar a visualizar estrategias de adaptación a situaciones que requieren cambios;

Definiendo también, que el Controlling Moderno, es la anticipación y la prevención, que debe ser planteado a corto y largo plazo, midiendo que la eficiencia del control se logra:

Promoviendo el autocontrol, donde la persona actúa desde sí mismo, tomando decisiones y se motivan para cumplir los objetivos de la empresa,

Realizando un análisis de la información y conociendo resultados de la gestión interna, aporta a la autoestima del empleado o trabajador.

El control debe ser en todo nivel y adaptado a la cultura organizacional, ser flexible para contribuir a motivar el comportamiento del personal, utilizando los instrumentos de control como la planificación y los presupuestos realizados con la previsión del caso.

Gestión del talento humano

La Administración de Recursos Humanos tiene en la actualidad su enfoque de gestión del Talento Humano, donde se consideran a las personas no como recursos sino como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, personalidad, aspiraciones, percepciones.

La cultura organizacional tiene su impacto con la transformación e innovación enfocada al futuro y destino de la organización, donde el área del talento humano trata con las personas con pro actividad, capaces de tener responsabilidad e iniciativa, que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales con una nueva concepción de respeto y responsabilidad. (Chiavenato, Administración de recursos humanos- El capital humano de las organizaciones, 2011)

Desempeño laboral

Dentro del contexto del talento humano, está el desempeño laboral, es importante indicar que, siendo el recurso humano lo más importante para la institución, considerando el trabajador en su desempeño deberá ser óptimo, responsable y con ética en el manejo las funciones que estén a su cargo; es decir, son todas las acciones y comportamientos relevantes al logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, El capital humano, 2007), esta situación aún no se ve en los países en vías de desarrollo, debiéndose gestionar reconociendo las oportunidades de desarrollo personal que tenga el personal dentro de la institución.

Actualmente para lograr una excelente calidad del servicio, se puede innovar en la institución trabajar con estilos diferentes, basados en dimensiones aplicados a los puestos, según, McGregor, mantiene, que las empresas que, dirigen con medidas innovadoras y humanistas, valoran el puesto de trabajo, tienen mayor rendimiento a diferencia del modelo clásico; por ello aplicando las dimensiones esenciales mejoran la calidad intrínseca de los puestos, produciendo satisfacción y participación personal, además de generar más productividad.

El enfoque de dimensiones, es un rediseño de puestos, se anticipa a los cambios y aprovecha todos sus beneficios en circunstancias que exigen flexibilidad y adaptación creativa a nuevos problemas y objetivos, para tener un ambiente dinámico y cambiante; surgiendo la necesidad de actualizar y transformar el contexto organizacional, y por ende las características

personales, para lograr mayor productividad, es decir mejorar la calidad del servicio que se presta dentro de la institución (McGregor, 1960)

Figura 1 Dimensiones de puestos

Enfoque de dimensiones es un rediseño de puestos

Grado bajo ●	●	Grado alto ●
Trabajo parcial, secuencial, rutinario, aburrido, monótono y repetitivo. Las operaciones, equipo y habilidades son siempre los mismos, sin ningún cambio, innovación o variación. Rutina.	●	Trabajo variado con operaciones diferentes, equipo y habilidades variados. Diversidad y desafío, pues la persona realiza múltiples actividades, creativas e innovadoras. Variación.
Trabajo rigidamente programado, el lugar y el equipo son siempre los mismos y el método está preestablecido. El jefe determina qué hacer, cómo, cuándo y dónde.	●	Amplia libertad para planear y programar el trabajo, para elegir el equipo, el lugar y el método de trabajo. El ocupante programa su trabajo, elige el lugar, el método y el equipo.
Desconocimiento del efecto y de las interdependencias de la tarea con las demás labores de la organización. Visión estrecha, confinada, aislada y miope de la propia actividad.	●	Conocimiento amplio de la repercusión del trabajo sobre las demás labores de la organización. Visión completa de las consecuencias y de las interdependencias del trabajo.
Trabajo específico, parcial y fragmentado, sin ningún sentido psicológico para la persona, que se frustra y enajena. Trabajo extraño.	●	Trabajo integral y global, con significado para la persona y que le permite identificarse con él. El trabajo pertenece a la persona.
Ninguna información sobre el cumplimiento o el resultado del trabajo. Ignorancia completa sobre el desempeño (<i>performance</i>). Necesidad de evaluación externa y de incentivo salarial para compensar.	●	Información clara sobre el resultado y el cumplimiento del trabajo. Perfecta e inmediata noción del desempeño (<i>performance</i>). Sentido de autoevaluación, autodirección y autocontrol. Autorrealización.

Fuente: (Chiavenato, *El capital humano*, 2007)

Calidad de los servicios

En muchas ocasiones en las organizaciones, los funcionarios se ven afectados, por la falta de colaboración entre ellos y en las actividades, por esta razón, se desmotivan del trabajo y lo hacen parecer rutinarios, y en ocasiones se vuelve un ambiente laboral conflictivo, por ello es necesario buscar los medios para mejorar las relaciones y garantizar procedimientos administrativos, que aporten a brindar una excelente calidad de servicio.

Calidad administrativa

Likert, considera algunos factores como variables intervinientes, que conducen a la eficacia administrativa, por ejemplo, calidad de vida en el trabajo, nivel de confianza e interés, motivación, lealtad, desempeño y capacidad de la organización para comunicarse abiertamente, el interactuar de manera eficaz y llegar a decisiones adecuadas. Estas variables reflejan el estado interno y saludable de la organización (Likert, 1971), por lo tanto, el ámbito de la calidad es también en las relaciones laborales, el trato que reciben, las oportunidades, son factores, que aportan a las instituciones u organizaciones a mejorar la calidad del servicio y valorar el recurso humano que labora.

Calidad en el servicio al Cliente

La definición de calidad del servicio por KOTLER GARY, plantea que, la calidad del servicio, permite tener un cliente satisfecho, que se mide por el grado de la aptitud, y estado de ánimo en que la persona recibe el servicio o producto, es decir, que es el resultado de valorar el producto o servicio recibido con el cumplimiento de sus expectativas, (KOTLER & GARY, 2013), según lo dicho, también tiene que ver mucho, por la interacción que realiza el trabajador y el cliente, para satisfacer lo que el cliente desea.

Según Bolaños, la calidad del Servicio que presta una empresa a los clientes, depende mucho del trabajador o empleado que realiza la atención; como anteriormente se ha nombrado las actitudes, el deseo y convicción, de saber los objetivos de la empresa y de poder ayudar al cliente en resolver su problema o satisfacer la necesidad; todos estos aspectos permiten evaluar la calidad humana con la que tratan a las personas, así como cumplir con el objetivo institucional planteado. (Barrera, 2012)

Así mismo, existen muchas razones en que, la medición del servicio pueda ser mala o excelente calidad; esto depende de la objetividad con que se brinda el servicio en la institución u organización; puesto que, el cliente no solo se basa en la imagen que tiene del producto o servicio, sino también en sus expectativas y percepciones acerca de la calidad, la forma en cómo se da el servicio, así mismo es la satisfacción que tiene al recibirlo; es aquí donde el cliente toma la decisión en aceptarlo o rechazarlo, por dos razones, una por la calidad del servicio brindado que es prioritario la otra por que cumplió todas sus expectativas.

Eficacia y eficiencia

La eficacia administrativa lleva a la eficiencia organizacional, cuando se alcanza los objetivos organizacionales, se mantiene un ambiente interno favorable de trabajo y se brinda un servicio de calidad con la satisfacción a los clientes o usuarios.

Por ello, para Heredia (1985), plantea, que la gestión, es la aplicación de estrategias, acciones y tareas que se realizan con cuidado, esfuerzo y eficacia, que conduzcan a cumplir con los objetivos planteados, enfocados en el eficiente uso de los recursos de la organización para una gestión eficaz.

Por lo tanto, un proceso de trabajo integral y organizado donde se coordinan diferentes acciones, perspectivas y esfuerzos, permite, ejecutar eficazmente los objetivos asumidos institucionalmente; de tal manera que es un trabajo eficiente e impulsa a mejorar de forma participativa y democrática con todos los integrantes de la organización para dar un servicio de calidad, eficiente y eficaz, (Lamas, 1999); con el objeto de dar una mayor aclaración a lo expuesto dentro de la eficacia y eficiencia se dan a conocer las terminología que aportan en este trabajo, de calidad del servicio de los analistas administrativos, que no solo es atender, sino respeto y satisfacer al cliente.

Por ende, son indicadores que se utilizan en una evaluación del desempeño, en que se valora al empleado la eficacia, eficiencia, efectividad, en concordancia con los objetivos institucionales y la misión y visión que se manejan.

La eficiencia

Es el uso de los recursos o cumplimiento de actividades teniendo en consideración, la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad del recurso estimado o programado utilizar; así como el grado de aprovechamiento de los recursos utilizados, sea para su transformación o el producto mismo.

La efectividad

Tiene relación entre los resultados logrados y los resultados esperados, dando cuenta el nivel de cumplimiento de los objetivos planificado:

- Cantidades a producir, clientes a tener, órdenes de compras a colocar, etc.
- Satisfacer en su totalidad al cliente por lo solicitado.
- Se debe medir el grado de madurez y de implicación del resultado, para evitar caer en estilos de competencia insanas de “efectivistas”, donde para el empleado lo que importa es el resultado, sin importar el costo que le cause, esto no aporta al cumplimiento de la empresa.

La eficacia

El término eficacia, puede tener varias connotaciones o confusiones, por ello se plantea que es el valor del impacto que se da del servicio o del producto entregado. Por tanto, se debe considerar que es la calidad, la cantidad y eficacia, con la que el servicio da la satisfacción al cliente dentro de las expectativas del mismo, logrando también una imagen corporativa de satisfacción y competitividad a la empresa. (Corporación Andina de Fomento, 1990)

Con este contexto teórico, se puede dar a conocer que el servicio al cliente de calidad es prioritario en toda empresa o institución, es la base para dar sostenibilidad y cumplir con los objetivos institucionales.

Por cuanto, si se da un servicio con eficiencia y efectivo, está promocionando la imagen institucional, de que existe un buen clima laboral un personal capacitado, respetado y que cuenta con todas las herramientas que necesita para dar la atención que requiere el cliente o usuario del servicio.

Así mismo es necesario traer a mención que el personal del área administrativa debe estar capacitado, con la motivación de mantener un trabajo y trato digno, para realizar su trabajo e ir mejorando el desempeño y cumpliendo con los objetivos institucionales, siendo competitivos en el medio donde se desenvuelve, cumpliendo con criterios de calidad y competitividad en el servicio que presta, como son:

- Calidad (C): Satisfacer los requerimientos del cliente en forma consistente.
- Oportunidad (O): Entregar a tiempo en Cantidad y Calidad.
- Tecnología (T): Seguridad de permanencia, respaldo y tiempo de respuesta.
- Ecología (E): Conservación y cuidado de la naturaleza.

Capítulo III

Metodología

Tipo y Diseño de Investigación

El presente trabajo, es de diseño descriptivo y explicativo, estima conocer la descripción de la calidad de servicio que brindan los analistas administrativas y causal, el cual permite identificar las causas y efectos, que evidencias, la forma de cómo es el servicio de atención a los estudiantes de la Facultad, por los analistas administrativos.

Por ser una investigación educativa; según, Ortega, se utiliza dos enfoques de tipo cualitativo y cuantitativo, en que se analizan la diversidad de los datos que son recopilados y consolidados para la demostración de resultados (Ortega, 2018). Por ello se requiere tener una percepción del personal que labora en la institución, para contar con información fundamental del comportamiento de los analistas administrativos, que laboran en la institución y visualizar la situación presente y posibles propuestas de cambio a mejorar en el servicio que se ofrece; en referencia a lo cuantitativo, una vez obtenido los datos investigados poder realizar la cuantificación y ponderar los puntos de vistas del personal y los directivos de la Facultad, dando oportunidad de exponer la situación actual en esta área. (Mariela Torres, Inga Karim Paz, 2020)

Tipo de investigación

La investigación también es de campo, permitiendo obtener datos de la realidad en que se desenvuelve el accionar de los analistas en el departamento administrativo frente a las formas de brindar un servicio a los usuarios, lo cual se determina con los datos obtenidos en la investigación.

Operacionalización de variables

Hipótesis de la investigación.

Si se valora los servicios de calidad permitiría implementar estrategias de mejora por los analistas, de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de La Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Variable dependiente

Calidad del servicio

El personal administrativo requiere de la gestión del talento humano para mejorar su desempeño laboral

Variable independiente

Gestión administrativa

Se requiere implementar los procesos de control de la gestión del talento humano al interior de la Facultad para lograr el mejoramiento de la gestión administrativa.

Población y muestra

Población

Es necesario dar a conocer que la población objeto de estudio en esta investigación está representada por los 21 analistas administrativos y directivos de la Facultad, así como 3528 alumnos aproximadamente que reciben el servicio administrativo de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de La Educación, de la Universidad Técnica de Babahoyo, de los cuales se trabaja con una muestra aleatoria simple.

Muestra

Para este trabajo investigativo, por considerarse la población una cantidad muy amplia, se plantea utilizar la técnica de muestreo aleatorio simple, lo cual permite contar con una muestra estadística importantes, con la diversidad de selección en el campo investigativo que se aplica, por ser la muestra cautiva y finita como son los estudiantes de la Facultad, y esta muestra no puede participar nuevamente en esta investigación, cual garantiza que la muestra seleccionada no sea cambiada y arroje resultados más precisos y confiables con un bajo margen de error. (Excel Para Todos , 2016)

Cálculo de la muestra.

Formula:

Se utiliza la fórmula de muestreo aleatorio simple, considerando una población para obtener resultados frente al servicio de atención brindada por los analistas administrativos considerada una variable cualitativa y finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Cálculo de tamaño de la muestra

DATOS	
Descripción	valores
Nivel de confianza	95% 1,96
Margen de error	8%
Tamaño de la población	3528
Probabilidad que si	50%
Probabilidad que no	50%
Numerador	3388,29
denominador	23,53
resultado N	143,98

PROCESO

$$N = \frac{3528 * (1,96)^2 * 50% * 50%}{(8\%)^2 * (3528 - 1) + ((1,96)^2 * 50% * 50%)} \quad \mathbf{143,98 = 144}$$

La muestra a la que se va a efectuar la encuesta, es de 144 estudiantes de la Facultad, de la carrera administración ejecutiva, de mayor afluencia que es la así mismo por ser una cantidad manejable, se realizará al personal administrativo total 12 analistas administrativos de la carrera de administración de la Facultad, es una muestra que se encuentra ejecutando la gestión administrativa de la Facultad de ciencias Jurídicas y de educación de la UTB.

Técnicas e instrumentos de medición

Técnicas

Técnicas e instrumentos, que se utilizan en el levantamiento de la información y para la medición de los resultados, se utiliza la encuesta para los estudiantes y la entrevista para los analistas administrativos, realizando la compilación de la información y la validez de esta para el procesamiento de datos y aspectos éticos aplicados, para la obtención de resultados en esta investigación.

Instrumentos

En esta investigación, para realizar la comprobación de la hipótesis, ha sido necesario crear un instrumento como es el cuestionario en “google form” con 10 preguntas para la encuesta, como método de medición, la misma que se ha construido con el tipo de escala de Likert, que permite poder evaluar, el comportamiento, la opinión y actitudes de los estudiantes de la Facultad, con opciones de análisis y aclaración a la información. (QuestioPro - Andres Muguira. 2023), Encuesta que se construye, según los resultados o la información que se quiere obtener e, en este caso, la visión de cómo se ven los analistas realizando sus trabajos en la Facultad.

Así mismo, la construcción de un cuestionario de preguntas para la entrevista dirigido a los analistas administrativos, para valorar la atención a la población estudiantil de la facultad.

Otro instrumento que se usó para recolectar información, sobre el comportamiento de los analistas con el usuario; se revisa la página Web del Facultad, estableciendo su utilidad, manejo y conocer los procedimientos a seguir o si existen tramites en línea donde se pueda realizar algún tipo de solicitud de forma eficaz y eficiente.

Procesamiento de datos

En el proceso de investigación, se encuentra la recolección de la información, que es sumamente importante para poder aclarar la situación y llegar a concluir con la hipótesis y los objetivos del trabajo investigativo

Es necesario, que se cuente con los instrumentos utilizados en la recolección de la información idónea, que muestre la situación problemática identificada y abordada y con los diferentes hallazgos encontrados.

En este caso, en el levantamiento y la recolección de la información, se realiza la entrevista no estructurada en su totalidad, pero se construyó un cuestionario con varias preguntas inherentes

al tema., dirigido para el personal administrativo de la Facultad y la responsable de Talento Humano, quienes proporcionan información con argumentos y base legal, dando cuenta que la institución educativa, está pasando procesos de mejoras en todos los ámbitos, pero que se requiere de apoyo de todos los actores de la Universidad para lograr la estabilidad en la gestión pedagógica y administrativa, de la Facultad, cuentan con manuales de procesos, reglamentos que deben ponerse en función para cumplimiento y sacar adelante a la institución;

Así también, en la recolección de datos, se utilizó una encuesta, aplicada a los estudiantes de la Facultad, según, (Likert.1971), el modelo de escala de Likert, en donde la medición se estima del 1 -5(1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo), se pudo identificar que, existen situaciones de inconformidad de los procesos de capacitación frente a los avances en la institución y cambios de procedimientos para la gestión, la falta de organización e insumos para la realización de trámites pertinentes. (pág. 31)

Es necesario hacer notar, que se cuenta con un proceso de evaluación del personal, de desempeño interno, pero que no se ha dado a conocer, esto les permitiría poder retroalimentar procesos y darse cuenta de errores para seguir mejorando en la atención al usuario, existiendo también un malestar que no se dice “formalmente, pero se mantiene en el ambiente, de ingreso de personas que no cumplen con perfiles y otros que no hacen sus labores a como esta en sus funciones del cargo que les compete”, no obstante esto aporta a la demora de trámites o no atención al usuario en esa área.

Una vez obtenidos los datos y puntos de vista, se confronta la información recogida con evidencia documental, como textos, leyes, estatutos y otra información bibliográfica relevante. También se consideran otras aportaciones recopiladas que ayuden a mejorar y aclarar la situación encontrada.

En el procesamiento de datos, se evidencia el comportamiento de los usuarios con el analista y el ambiente laboral en el que se desenvuelven; se puede identificar la falta de paciencia y explicación de los procesos que los usuarios deben seguir para su culminación y tranquilidad, evitando el estancamiento del trámite.

En este contexto, el procesamiento de datos implica mantener toda la información recopilada y elaborar los análisis e informes de la problemática investigada. Existe la posibilidad en cuanto a la información obtenida, sea utilizada para la toma de decisiones o para otros fines que contribuyan al desarrollo de la institución investigada.

Aspectos Éticos

Dentro de la investigación, se ha realizado la revisión de documentación técnica que aporta a esclarecer la situación encontrada, así como verificar; se ha utilizado páginas electrónicas de la Universidad Técnica de Babahoyo, como fuentes, donde se puede establecer que los lineamientos de mejoras de la Universidad están basados a la base legal e indicadores de gestión de las recomendaciones de evaluaciones de Calidad de la Educación Superior en el Ecuador.

Así también, según el Instructivo de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad Técnica de Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo(2021):

Artículo 58.- De los Estudiantes. Para la aprobación de la UIC, se generará un reporte del software Anti - plagio que disponga la UTB, para garantizar la aplicación de aspectos éticos, con los que el estudiante demostrará en todo momento honestidad académica, principalmente al momento de redactar sus trabajos. (pág.18)

Capítulo IV

Presupuesto y Cronograma

Presupuesto

Recursos

En la realización de la investigación es importante establecer los alcances y realizar un análisis de los recursos y materiales que se van a necesitar para ejecutarla, es así como se puede establecer gastos directos e indirectos como los siguientes:

Tabla 3 *Presupuesto*

Categoría	Recurso	Descripción	Monto
Infraestructura	Equipo	Laptop	
	Vehículo	Para traslados a la comunidad en donde se aplicarán las encuestas	
Gastos	Fotocopias	30 fotocopias de las encuestas	\$15,00
	Gasolina	Para traslados	\$10.00
Materiales	Papel A4	Hojas para la impresión	\$10.00
	Cuaderno	Cuaderno de campo	\$ 3.00
Total.			\$38.00

Fuente: Autor

Por otro lado, de los recursos que indirectamente se han utilizado, son medios que permiten acceder a informaciones relacionados al tema de investigación, sistemas tecnológicos para documentar la información, consultas y registro de datos investigados en:

-Bibliotecas Virtuales (Información de repositorios, revistas digitales, etc.)

Repositorios digitales: son espacios virtuales que cuentan con diversos tipos de informaciones científicas

Capítulo IV

Resultados y Discusión

Presentación de resultados

Para la obtención de los resultados en este trabajo investigativo, se cuenta con las respuestas de la encuesta a 144 estudiantes de la Facultad, así como la entrevista a los Analistas administrativos de la Carrera de Administración de la Facultad, de Ciencias Jurídicas Sociales y de Educación de la UTB, presentando los siguientes datos obtenidos, que dan cumplimiento a los objetivos e hipótesis encontrados.

Según los resultados de la encuesta realizada a los alumnos de la Facultad, en referencia a la valoración del servicio que brindan los analistas administrativos, se obtuvieron los siguientes resultados globales: se califican las respuestas, mediante la escala de Liker, donde la valoración es (1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo), se obtiene que se han identificado el grado de satisfacción de los alumnos de los servicios que ofrecen los Analistas Administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, según se lo estipulo en el primer objetivo, donde las encuestas arrojan una calificación de 2, siendo el 37% de los alumnos estan en desacuerdo, y la escala de 1, es decir el 14 % está en totalmente en desacuerdo del servicio que brindan los analistas administrativos es, arrojando un total de inconformidad del servicio que es ineficiente del 51%, que demoran en los trámites, no son satisfechas sus solicitudes, y no saben con quien coordinar en el área para dar una respuesta a tiempo.

Así mismo, es necesario anotar que existe un porcentaje de indiferencia del 11%, ya que estiman, que hay comodidad en los empleados y que nada pasa si reclama.

Consolidado de encuesta “Valoración del servicio que brindan los analistas administrativos”, realizado a los alumnos de la Facultad, de Ciencias Jurídicas y de Educación de la UTB

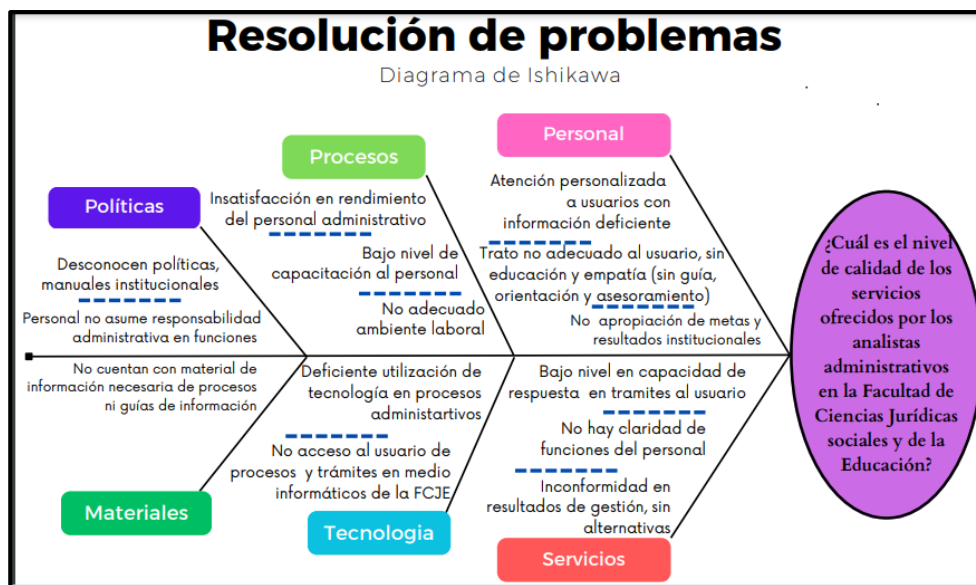
Tabla 4 Consolidado de Valoración del Servicio que brindan los analistas administrativos

Valoración	Número de respuestas	%
Totalmente de acuerdo	217	15%
De acuerdo	339	24%
Me es Indiferente	153	11%
En desacuerdo	528	37%
Totalmente en desacuerdo	203	14%
TOTALES	1440	100%

Los resultados obtenidos con el estudio realizado, se ha determinado las causas que provocan insatisfacción a los usuarios de los servicios, a través del Método ISHIKAWA, se pudo establecer, que no existe un trato adecuado, en la atención personalizada, evidenciando la baja capacidad de respuesta a la atención del trámite, considerando que el personal no asume con responsabilidad su función, o no esta capacitado para el cargo que desempeña, así mismo no ofrecen alternativas para dar viabilidad a la gestión, por ende brindando un mal servicio de los analistas administrativos a los usuarios, alumnos de la Facultad.

Es por estas razones, que se requiere impulsar a crear estrategias de mejoras en la atención de los usuarios para que se pueda cumplir con los objetivos institucionales.

Figura 2 Diagrama de ISHIKAWA, identificación de causas del problema



Elaborado por: Autora

En el contexto del análisis de los problemas y las causas encontradas con este método “Ishikawa” frente a la calidad del servicio ofrecido por los analistas administrativos, es importante considerar la información proporcionada, que ha permitido descubrir la raíz de las causas, como es la inconformidad de los trabajadores por la falta de capacitación, la limitada visión que tienen de la función que desempeñan, sin tener un enfoque integral de la responsabilidad del rol que desempeñan.

Por lo cual, se debe proporcionar y ejecutar estrategias y acciones que lleven a resultados favorables al mejor desempeño de los analistas administrativo y la atención que deben brindar a los estudiantes, como a la toma de decisiones dentro del área administrativa, dando cuenta del estudio realizado y cumplimiento del objetivo específico 3, de la búsqueda de estrategias para mejorar la atención al cliente

Así mismo, se requiere establecer canales de comunicación claros y amigables en el área para mejorar la atención a los usuarios, tales como:

Proporcionar a los estudiantes y al personal administrativo canales de comunicación fáciles de utilizar, (correos electrónicos, líneas telefónicas específicas, tickets en línea.

Establecer y socializar las acciones prácticas e inmediatas que se apliquen para mejorar la atención al alumnado, que se publiquen los canales y medios que se utilicen para realizar trámites administrativos, y que las consultas y quejas se respondan de manera oportuna.

Capacitar al personal en servicio al cliente, brindándole seguridad a los analistas para brindar un servicio de calidad y eficiencia los usuarios de la Facultad.

Análisis de Resultados

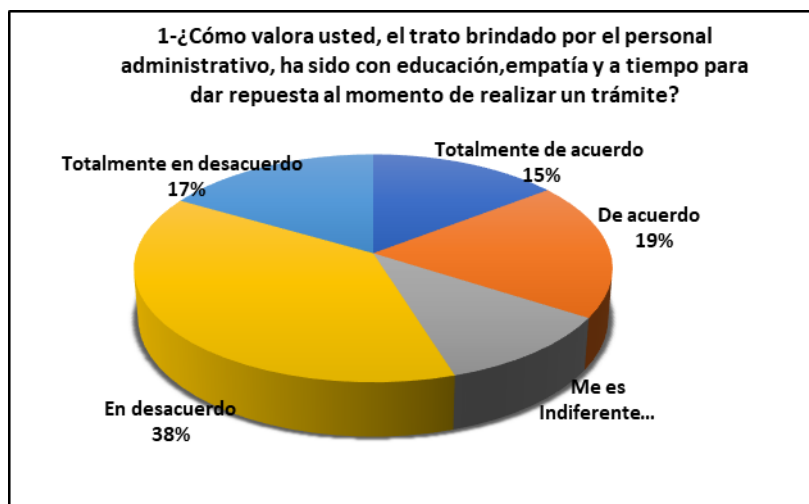
Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 144 estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, se ha podido obtener los puntos de vista, frente a la calidad del servicio que brindan los analistas administrativos, aportan la información necesaria para plantear alternativas de solución a las problemáticas encontradas, lo cual evidenciamos en las siguientes respuestas de la encuesta:

1- ¿Cómo valora usted, el trato brindado por el personal administrativo ha sido con educación, empatía y a tiempo para dar respuesta al momento de realizar un trámite?

Tabla 5 *Análisis de resultado. Pregunta N°1*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	15%
De acuerdo	28	19%
Me es Indiferente	16	11%
En desacuerdo	55	38,7%
Totalmente en desacuerdo	24	17%
Total	144	100%

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 3 Encuesta Alumnos Pregunta 1

Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

En las encuestas realizadas a los estudiantes se demuestra que el 39% de las opiniones están en desacuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo, por el trato brindado por el personal administrativo, que ha sido con educación, empatía y a tiempo en la Facultad, frente al 20% que está de acuerdo, con el 15% que está totalmente de acuerdo; en este sentido se requiere mejorar la atención a los estudiantes por el personal administrativo

2- ¿El personal administrativo le inspira confianza y seguridad, en la gestión de algún trámite?

Tabla 6 Análisis de resultado. Pregunta N°2

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	13%
De acuerdo	32	22%
Me es Indiferente	23	16%
En desacuerdo	48	33%
Totalmente en desacuerdo	22	15%
Total	144	100%

Figura 4 Encuesta Alumnos Pregunta 2

Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

En respuesta a esta pregunta, se puede establecer que el 39% de los estudiantes enfatizan que está en desacuerdo y el 15% en totalmente en desacuerdo que el personal administrativo le inspira confianza y seguridad, en la gestión de algún trámite y el 22% está de acuerdo, siendo bajo en relación de los otros dos ítems, por ello se requiere que la gestión sea más eficiente de los administrativos.

3- ¿El personal de gestión administrativa, resuelve problemas de forma coordinada con las demás áreas de manera personalizada?

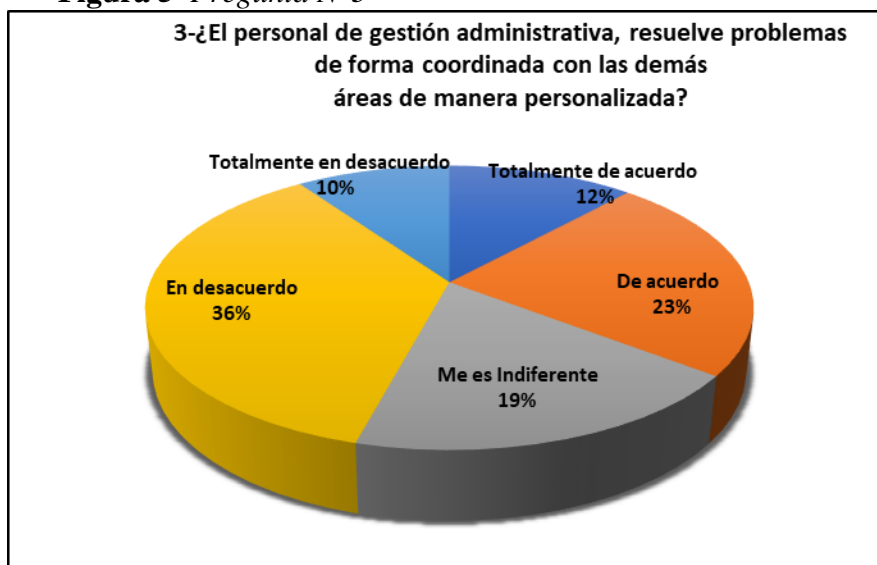
Tabla 7 Encuesta Alumnos Pregunta N°3

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	12%
De acuerdo	34	24%
Me es Indiferente	27	19%
En desacuerdo	52	36%
Totalmente en desacuerdo	14	10%

Total	144	100%
--------------	------------	-------------

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 5 *Pregunta N°3*



Fuente: Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

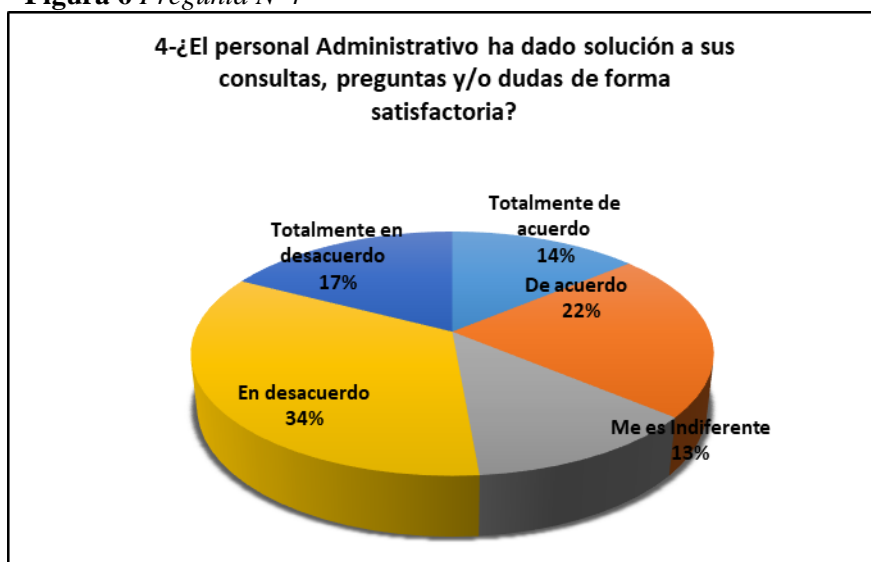
En respuesta, que, si el personal de gestión administrativa resuelve problemas de forma coordinada con las demás áreas de manera personalizada, los estudiantes opinan el 36% en desacuerdo, el 10% en total desacuerdo, así mismo hay una indiferencia del 19%, en cuanto que el 23% está de acuerdo y el 12% en totalmente de acuerdo; siendo una mirada de que si se requiere poner en consideración que se deben atender de manera individualizada los trámites de los estudiantes.

4- ¿El personal Administrativo ha dado solución a sus consultas, preguntas y/o dudas de forma satisfactoria?

Tabla 8 Encuesta Alumnos Pregunta N°4

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	14%
De acuerdo	32	22%
Me es Indiferente	18	13%
En desacuerdo	49	34%
Totalmente en desacuerdo	25	17%
Total	144	100%

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 6 Pregunta N°4

Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

En respuesta de si el personal Administrativo ha dado solución a sus consultas, preguntas y/o dudas de forma satisfactoria, se sigue dando inconformidad de un 34% en desacuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo, que dan más del 50%, siendo solo el 14% están en totalmente de acuerdo y el 22% de acuerdo, de recibir solución a las consultas realizadas por los estudiantes, existiendo un 13% que se hace indiferente, ya lo ven normal la no solución por los administrativos.

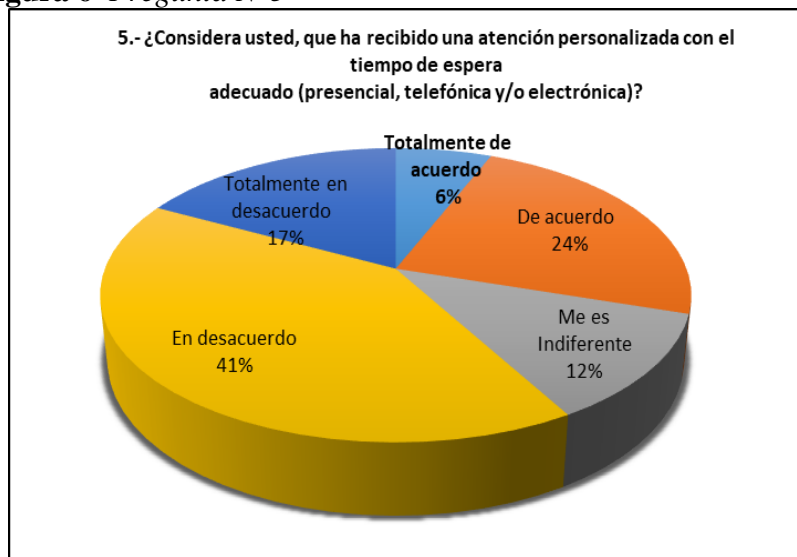
5.- ¿Considera usted, que ha recibido una atención personalizada con el tiempo de espera adecuado (presencial, telefónica y/o electrónica)?

Tabla 9 Encuesta Alumnos Pregunta N°5

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	6%
De acuerdo	34	24%
Me es Indiferente	17	12%
En desacuerdo	59	41%
Totalmente en desacuerdo	25	17%
Total	144	100%

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 6 Pregunta N°5



Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

Cuando se les pregunta a los alumnos si considera que ha recibido una atención personalizada con el tiempo de espera adecuado, los resultados arrojan que están totalmente de acuerdo solo el 6%, y de acuerdo el 24%, con una población que se hace la indiferente del 12%,

estando en desacuerdo el 41% y totalmente en desacuerdo un 17%; siendo estas respuestas la evidencia que, si demoran los trámites en atenderse, lo cual se debe enmendar.

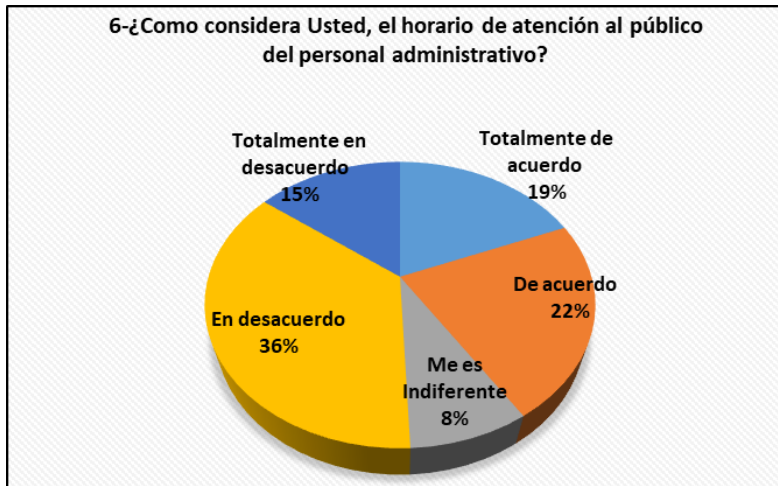
6- ¿Cómo considera Usted, el horario de atención al público del personal administrativo?

Tabla 10 Encuesta Alumnos Pregunta N°6

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	19%
De acuerdo	32	22%
Me es Indiferente	12	8%
En desacuerdo	52	36%
Totalmente en desacuerdo	21	15%
Total	144	100%

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 7 Pregunta N°6



Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

Los resultados a la pregunta de cómo considera Usted, el horario de atención al público del personal administrativo, los alumnos dijeron que están totalmente de acuerdo el 9%, de acuerdo son el 22%, siempre existe la indiferencia con el 8%, que es conforme a lo que sucede, y en

desacuerdo el 36% con el totalmente en desacuerdo el 15%; manteniéndose una tendencia de inconformidad en los horarios de atención, debiendo hacerse nuevas propuestas por los horarios de estudios.

7- ¿Considera Usted, el trámite presentado ha sido gestionado adecuadamente por el personal administrativo, siendo satisfechas las necesidades planteadas?

Tabla 11 Encuesta Alumnos Pregunta N°7

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	7%
De acuerdo	25	17%
Me es Indiferente	8	6%
En desacuerdo	75	52%
Totalmente en desacuerdo	26	18%
Total	144	100%

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 8 Pregunta N°7



Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

Los alumnos de la Facultad, dan respuesta en desacuerdo el 52% y en totalmente en desacuerdo el 18%, que consideran que el trámite presentado no ha sido gestionado adecuadamente

por el personal administrativo, y no ha satisfechas las necesidades planteadas, mientras que el 7% está totalmente de acuerdo, y de acuerdo el 17%, así como existen una población Indiferente del 6%; si es alarmante que deben ser revisadas estos procesos que no dan satisfacción al usuario.

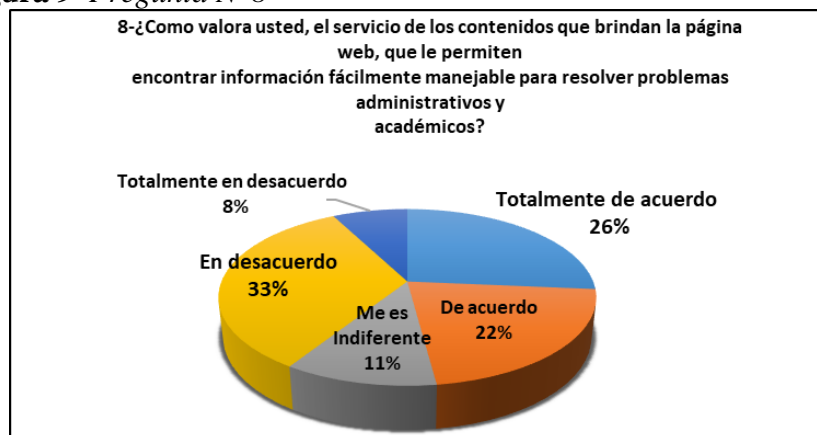
8- ¿Cómo valora usted, el servicio de los contenidos que brindan la página web, que le permiten encontrar información fácilmente manejable para resolver problemas administrativos y académicos?

Tabla 12 Encuesta Alumnos Pregunta N°8

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	38	26%
De acuerdo	31	22%
Me es Indiferente	16	11%
En desacuerdo	48	33%
Totalmente en desacuerdo	11	8%
Total	144	100%

Fuente Encuesta a Alumnos

Figura 9 Pregunta N°8



Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

En respuesta de cómo los alumnos valoran el servicio de los contenidos que brindan la página web, que le permiten encontrar información fácilmente manejable para resolver problemas administrativos y académicos, que también son llevados por el área administrativa, ellos dicen

estar Totalmente de acuerdo 26%, de acuerdo 22%, son indiferente el 11%, y se muestran en desacuerdo el 33% y totalmente en desacuerdo el 8%, considerando que, no toda la información se encuentra en las páginas web de la Universidad, no están actualizadas, frente a las respuestas que buscan solucionar dentro de su proceso educativo.

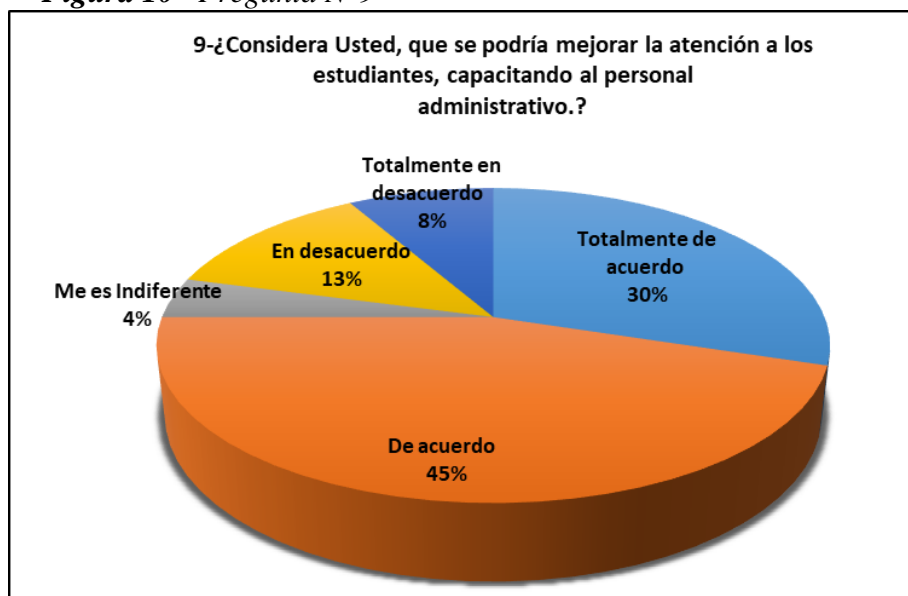
9- ¿Considera Usted, que se podría mejorar la atención a los estudiantes, capacitando al personal administrativo?

Tabla 13 Encuesta Alumnos Pregunta N°9

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	43	30%
De acuerdo	65	45%
Me es Indiferente	6	4%
En desacuerdo	18	13%
Totalmente en desacuerdo	12	8%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta a Alumnos

Figura 10 Pregunta N°9



Fuente: Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

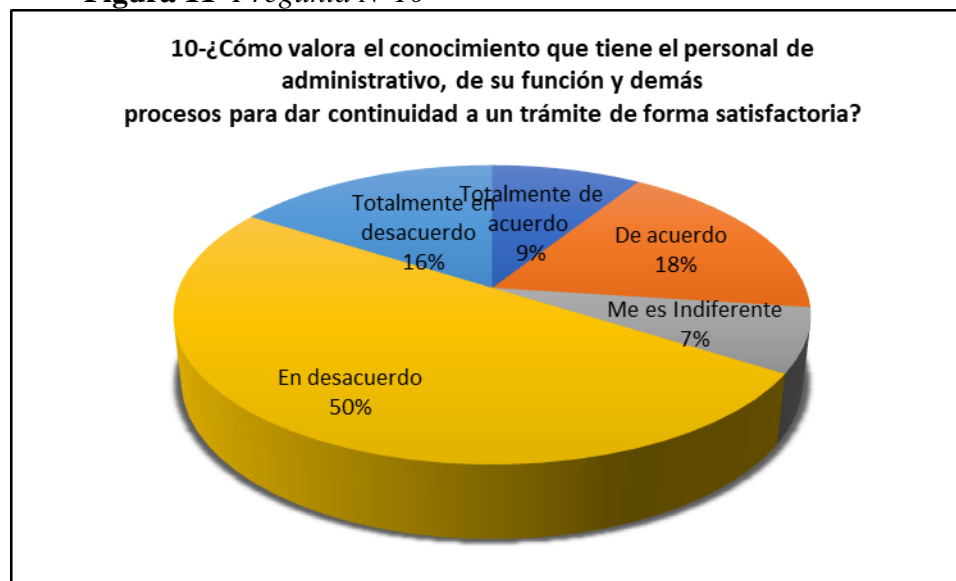
Se pudo revisar las respuestas a la pregunta se los alumnos consideran, que se podría mejorar la atención a los estudiantes, capacitando al personal administrativo, dando un totalmente de acuerdo el 30%, están de acuerdo el 45%, que es un llamado de atención debiendo ser tomado en cuenta, así mismo, dicen estar en indiferente el 4%, en desacuerdo el 13% y totalmente en desacuerdo el 8%; viéndose la necesidad de tener que capacitar al personal administrativo.

10- ¿Cómo valora el conocimiento que tiene el personal de administrativo, de su función y demás procesos para dar continuidad a un trámite de forma satisfactoria?

Tabla 14 *Encuesta Alumnos Pregunta N°10*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	9%
De acuerdo	26	18%
Me es Indiferente	10	7%
En desacuerdo	72	50%
Totalmente en desacuerdo	23	16%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta a Alumnos

Figura 11 *Pregunta N°10*

Fuente Encuesta a Alumnos

Análisis de Resultados

En respuesta de la pregunta, cómo se valora el conocimiento que tiene el personal de administrativo, de su función y demás procesos para dar continuidad a un trámite de forma satisfactoria los alumnos dicen estar en desacuerdo el 50% y totalmente en desacuerdo el 16%, siendo una alerta para el personal si está preparado para dar respuesta a los requerimientos de los alumnos.

En totalmente de acuerdo son el 9%, de acuerdo se muestra el 18% y están indiferente el 7%, siendo necesario poner en alerta esta visión hacia los analistas administrativos de la Facultad en referencia de su atención a los procesos.

Análisis de las entrevistas a los analistas administrativos

Para la realización del análisis de los resultados de las entrevistas a los Analistas Administrativos de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, se ejecutó la organización de la información de los datos obtenidos, transcribiendo las entrevistas realizada,

así como categorizando las situaciones encontradas, según patrones repetitivos de las respuestas, e interpretando los datos obtenidos para poder generar posibles conclusiones y recomendación de este proceso, que se detalla en síntesis a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla 15 *Análisis de Entrevista a los Analista Administrativos*

VALORACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS ANALISTAS ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION

Análisis de Entrevista realizada a los Analistas Administrativos de la Facultad de CJSE de la UTB

CODIFICACIÓN DE RESPUESTAS QUE SE REPITEN EN LAS ENTREVISTA	CATEGORIAS/OBJETIVOS	Interpretaciones	Conclusiones	Recomendaciones
Capacitación	Necesidades	En la entrevista realizada, se puede identificar respuestas que son parecidas, las cuales se codificaron en 3 Categorías: como son: La necesidad de Capacitación, encontrándose que los tiempos que requiere resolver un trámite depende de la organización del área y conocer que deben hacer cada trabajador para dar respuesta al usuario y cumplir con la Misión institucional y enmendar las fallas encontradas en las evaluaciones. (Referencia entrevista preg. 3,4 7 y 9)	La entrevista demuestra que los analistas administrativos, valoran bien la atención al usuario individualmente, Se muestra la necesidad de capacitación al personal en la organización del área, competencias de los procesos y el tiempo que requieren para cumplir con los requerimientos de los usuarios	Por lo anterior expuesto, se sugiere se realice capacitaciones al personal en el conocimiento de sus competencias y la organización de procesos y su temporalidad de atención de solicitudes. Así también, ampliar la comunicación entre compañeros de áreas, con la coordinación de procesos de atención por medio de chat, correos o atenciones directas, según el caso, aportaría en la celeridad de casos.
Organización de tiempos y procesos,	Necesidades			
Coordinación entre áreas,	Necesidades			
Reafirmación de roles,	Retroalimentación	Los entrevistados muestran que realizan su rol según el área donde están ubicados, pero que la gestión para culminar depende de otra área, por otro lado, el tiempo es un impedimento para entregar en el menor tiempo posible, así mismo se puede evidenciar que se puede acelerar con una buena comunicación entre áreas y mejorar en la evaluación que les hagan. (Referencia: Preg.7 y 9)	La entrevista muestra, que la demora por entregar las respuestas a los usuarios es también por situaciones de comunicación entre los trabajadores por las funciones que realizan en la gestión de resolver solicitudes	
Comunicación	Retroalimentación			

Elaborado por: Autora, tomado de (Garduño. 2020)

Discusión

En la investigación, que se ha ejecutado, se identifica que la comunicación afecta al trabajo que realiza el departamento administrativo de la Facultad, situación que perjudica a los usuarios, donde se puedan visualizar insatisfacción en la atención debido a la demora de atención a los trámites o porque no se encuentran coordinadas las actividades dentro del misma área, por lo que se denota ineficiencia en la gestión que realizan.

Dentro de los resultados de las encuestas realizadas a los alumnos dan a conocer que se demuestran insatisfechos en referencia del trato brindado por el personal administrativo, donde no se demuestra educación, ni empatía, considerando que no se realizan las gestiones para resolver sus trámites a tiempo en la Facultad, siendo el 39% de las opiniones están en desacuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo, con este trato de indiferencia, siendo importante en todo institución manifestar la atención con respeto y cordialidad a cada uno de los usuarios o alumnos en este caso.

Dentro del ámbito de mantener confianza y seguridad, en la gestión que realizan los analistas administrativos de la Facultad, en la atención de un trámite, los alumnos consideran en un 39% estar en desacuerdo y el 15% en totalmente en desacuerdo; siendo significativo la visión que tienen los alumnos del desempeño de las funciones del personal administrativo, puesto que, no consideran la importancia los requerimientos que presentan y que puedan ser resueltos a la brevedad posible según las competencias institucionales de los trabajadores.

Otro aspecto, es la demora en la respuesta de solución a los trámites que no son tratados en el tiempo correspondiente, ni son coordinados con los funcionarios correspondientes por ello, demuestran su desacuerdo el 41% y totalmente en desacuerdo un 17%; que se debe enmendar

En este mismo ámbito de la comunicación y la información de trámites administrativos, el 42% de los alumnos manifiestan estar en desacuerdo, con lo que publica o la gestión que se quieren hacer por medio de la página web de la Facultad, no están actualizadas, frente a las respuestas que buscan a solucionar en el proceso educativo, lo que en la actualidad y por las diversas situaciones que esta el país debe ser más ágiles los tramites por vía internet. Siendo estos manejados por el personal administrativo de la Facultad, demostrando ineficiencia en su labor.

Así mismo, es evidente que, entre los analistas administrativos, no se comunican o socializan la información necesaria para resolver situaciones o tramites que presentan los alumnos de la Facultad, que pueden ser solucionados con un tratamiento individualizado, en poco tiempo.

Dentro del área administrativa, en los procesos de atención con la utilización de páginas Web, las páginas están desactualizadas y no se evidencian procesos que se requieren consultar para solucionar alguna situación que requieran los alumnos de la Facultad, deben ser más amigables, así como los horarios de atención deben ser flexibles y el personal administrativo tiene que estar capacitado para dar respuesta a los requerimientos.

La comunicación y organización interna en el área administrativa, es necesaria para que los alumnos tengan mejores niveles de confianza en el personal del área administrativa, que va a gestionar satisfactoriamente lo solicitado por ellos, ya que se evidencia falta de compromiso y un bajo nivel de trabajo en equipo.

En respuestas de los analistas administrativos, se verifica la necesidad de mejorar los niveles de capacitación, para establecer una gestión que cumpla con los objetivos institucionales, se expresa que los tiempos que se requiere para resolver un trámite depende de la organización del área y conocer las competencias de cada trabajador para dar respuesta al usuario

Se presenta que el personal que tiene puede contribuir al mejor desempeño en las actividades cotidianas, pero que son pocos motivados y no reciben ningún tipo de incentivo por parte de la institución, lo cual es un limitante para aprovechamiento del talento humano que no es valorado por la Institución, es decir no tienen estimulación para realizar su trabajo de mejor manera.

El entorno en que se desenvuelven los estudiantes y los analistas administrativos no permite tener una visión favorable para la institución, por el trato que se brinda, aunque están dispuestos el personal, que son evaluados según su área, en busca de mejorar su desarrollo personal profesional e institución para ser mejor categorizados.

Este trabajo investigativo permite que las respuestas, planteen el cumplimiento de la hipótesis y sus variables midiendo la calidad del servicio que prestan los analistas administrativos a los usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación de la UTB.

Capítulo V

Conclusiones

En cumplimiento de los objetivos de investigación se evidencia en la encuesta realizada a los alumnos, que el 37% de los estudiantes se encuentran en desacuerdo y el 14% en total desacuerdo con el servicio recibido por parte de los analistas administrativos de la Facultad; es decir, existe insatisfacción de los usuarios ya que el servicio brindado es ineficiente,

La entrevista a los analistas administrativos: valoran bien la atención al usuario individualmente, pero hace falta actualización y capacitación al personal,

El personal administrativo, no tiene procesos sostenidos de capacitación de desarrollo personal y profesional, ni planes de incentivos o motivación, dispuestos por el talento humano institucional, solo se denotan acciones aisladas por sus directivos.

Los alumnos y usuarios desconocen procesos y donde acudir, para gestionar las solicitudes y problemas que deben solucionar con menor tiempo sin que sientan que reciben tratos inadecuados parte de los administrativos.

Se demuestra que la atención a los alumnos de parte de los analistas administrativos, es ineficiente, demostrando que el trato no ha sido cordial, ni con educación, por falta de empatía, e indiferencia al problema que presenta; demostrando la baja calidad del servicio brindado en esta área.

Mejorar la organización del área y la coordinación interna, para dar respuesta oportuna a requerimientos.

Se demuestra, la existencia de problemáticas en la comunicación entre los trabajadores, según competencias y funciones para la atención al cliente.

El personal administrativo, no tiene procesos sostenidos de capacitación de desarrollo personal y profesional, ni planes de incentivos o motivación.

Los alumnos y usuarios desconocen procesos y donde acudir, para gestionar Los trámites sin recibir tratos inadecuados parte de los administrativos.

Se demuestra que, la atención a los alumnos de parte de los analistas administrativos es ineficiente, por falta de empatía, e indiferencia al problema que presenta; demostrando la baja calidad del servicio brindado en esta área.

Se demuestra la falta de control a los procesos, en cuanto a la finalización de la gestión o solicitud realizada por los alumnos, lo que mantiene al usuario con la preocupación la desconfianza e inseguridad del trabajo que realizan los analistas administrativos de la Facultad, en la atención de un trámite, demostrando la ineficiencia en el desempeño de las funciones del personal administrativo.

Recomendaciones

Por lo anterior expuesto, se aprueba la hipótesis planteada. Al conocer el grado de satisfacción de los usuarios y las causas que impiden mejorar la calidad del servicio se sugiere se ejecuten las siguientes estrategias de mejora como; planes de capacitación y desarrollo acordes a las necesidades para el fortalecimiento de habilidades, conocimiento de sus competencias y la organización de procesos en la temporalidad de atención de solicitudes.

Considerar muy importante la participación de los responsables de área, en el control de las actividades que realiza cada analista dentro de su función, que será de utilidad para la vigilancia y visualizar las capacidades del trabajador para la exigibilidad de resultados en los procesos solicitados por los alumnos y la institución.

Así también, ampliar la comunicación intra e inter para analistas administrativos y alumnos, que lleven a la mejorar la coordinación de procesos de atención por medio de chat, correos o atenciones directas, según el caso, aportaría en la celeridad de atención de procesos, cumpliendo con los requerimientos de los usuarios y la Misión institucional.

Se sugiere, que se identifiquen, socialicen y se cumpla el código de ética de la institución y para los alumnos, permitiendo que se mantenga respeto en el trato a las personas y a las funciones que ejecuta los administrativos para sacar adelante a la institución.

Se propone, innovar de forma permanente los mecanismos aplicados en la atención y solución a los trámites realizados a los alumnos y usuarios, promoviendo la participación de los analistas administrativos y responsables por competencias del área, así como se requiere estructural un plan de incentivos que motive al personal a ser eficiente en su función.

Referencia

Aguerrondo, I. (25 de abril de 1992). La innovación educativa en América Latina: balance de cuatro décadas. *Perspectivas. Revista trimestral de educación comparada* Núm. 3, págs. 381-394.

Avgrafoff, B. (2003). *Sistemas de gestión de la producción. Procesos de gestión de la producción*. Madrid: Ibérico Europa de ediciones S.A.- Recuperado por Pérez Campaña Marisol. (2003, septiembre 14).

Barrera, R. B. (2012). *Definición de Calidad en el Servicio*. Colombia: recuperado - <http://www.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-el-servicio-presentation-960207> |.

Barriga, Á. D. (1992). *Currículum y evaluación escolar*. Argentina: AIQUE Grupo Editor S. A, RECUPERADO INES AGUERRONDO- 22.

Belkys Suárez . (2011). Dilemas de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial. *Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 4, N° 7*, Universidad de Carabobo. ISSN: 1856-9099 - Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022147006>.

Betancourt, D. F. (16 de Agosto de 2016). Diagrama de Causa y efecto (Ishikawa) como herramienta de calidad. *Ingenio Empresa*, págs. 2-4. Recuperado el 26 de febrero de 2023, de www.ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto. Recuperado el 26 de febrero de 2023

Bustos Díaz , Salazar Leal. (18 de Agosto de 2014). Calidad de servicio en el ámbito educativo. *Revista iberoamericana sobre calidad eficiencia y cambio en educación*, págs. Volumen 12- N° 2 - issn:1696-4713.

CEPAL/UNESCO-OREALC. (1992). *Definición organizacional* . Chile: Citado por Rubino, Antonio Nicolás.

CEPAL-UNESCO . (1992). *Educación y conocimiento: Eje de la transformación productiva con equidad*. Santiago de Chile: LC/G 1702 - 20 22.

Chiavenato, I. (2007). *El capital humano*. Mexico: mbro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos- El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.

Contraloría General del Estado. (2019). *Normas de control interno de la Contraloría General del Estado*. Quito -Ecuador:

https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf.

Contreras, A. V. (2004). MODELO DE GESTIÓN DE OPERACIONES PARA PyMES INNOVADORAS. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 47, 2 - 22.

Corporación Andina de Fomento. (1990). *Productividad y Calidad : Manual del consultor. Editorial* . Venezuela: Nuevos tiempos, recuperada- 200 -

<https://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>.

Excel Para Todos . (27 de Abril de 2016). Muestreo aleatorio simple. *Excel Para Todos* , págs. 1-5. Obtenido de <https://excelparatodos.com/muestreo-aleatorio-simple/#que-es-el-muestreo-aleatorio-simple>

Garduño, E. (17 de Mayo de 2020). *Análisis y resultados de una entrevista 2020 05 15 at 17 01 GMT7*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=mK0uv-FVg6o>:

<https://www.youtube.com/watch?v=mK0uv-FVg6o>

Huges Jordan. (1996). *El sistema de control de gestión. Conceptos básicos para su diseño*. Cuba: Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-gestion-conceptos-basicos-diseno/>Pérez Campaña Marisol .

Inés Aguerrondo, R. M. (1992). *¿Qué (y cómo) es necesario aprender? Necesidades básicas, "Estrategias de acción para la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizajes"*. Santiago de Chile: IDRC/UNESCO-OREALC - adaptado 2019.

Jaime Eduardo Ortiz Cancino, Martha Cecilia Rendón Morales y Jorge H. Atehortúa Ramírez. (2012). *SCORE DE COMPETENCIAS, cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de "Scores" asociado a los procesos clave de su negoci*. Medellín - Colombia:

https://books.google.com.ec/books?id=IUhMAAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ViewAPI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.

KOTLER, P., & GARY, A. (2013). *Fundamentos de marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

Lamas, C. V. (1999). *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana. Un manual de trabajo para radialistas apasionados*. Quito: (Reseñas). CIESPAL 66: 91-92.

Likert, R. (1971). *Novos padrões em administração*. São Paulo: Pioneira -recuperado 2011-El capital humano de las organizaciones.

Mariela Torres, Inga Karim Paz. (2020). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACIÓN. *Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar, 2-5* - https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf.

Marisa Cecilia Tumino, Evelyn Ruth Poitevin. (16 de agosto de 2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes. *Revista Iberoamericana sobre Calidad,*, págs. 63-84.

McGregor, D. (1960). *El lado humano de la empresa*. Nueva York: McGraw-Hill Book Co.

- Ortega, A. O. (2018). Métodos para el diseño del proyecto de Investigación. *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*, 3-5.
- Pascual, R. C. (1989). *Planificación y programación de la producción*. Barcelona: Marcombo S.A, sección Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-planificacion-programacion-y-control-de-la-produccion/>.
- Plataforma Universidad Técnica de Babahoyo. (2022). *Historia*. Babahoyo: https://utb.edu.ec/resena_historica.
- QuestioPro - Andres Muguira. (2023). Tipos de escalas de medición. *QuestioPro*, 2-3.
- Sergio Tobon, Rial Sanchez,. (2020). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogota - Colombia: Alma Mater -COOPERATIVA EDITORIAL MAGISTERIO.
- Universidad Pedagógica Nacional, Emilio Tenti Fanfani- UPN ETF. (1987). *Consideraciones metodológicas sobre la calidad de la atención* . Mexico: Colección Cuadernos de Cultura Pedagógica, Serie Investigación,.
- Universidad Técnica de Babahoyo - Autoridades. (2022). *Autoridades 2018-2023*. Babahoyo: <https://utb.edu.ec/content-420>.
- Universidad Técnica de Babahoyo. (2021). Aspectos Éticos de la Unidad de integración Curricular. En *Instructivo de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad Técnica de Babahoyo* (pág. 18). Babahoyo: UTB.
- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, Misión y Visión. (2022). *Misión y Visión*. Babahoyo: <https://utb.edu.ec/>.
- Universidad Técnica de Babahoyo. (2021). Instructivo de la Unidad de Integración Curricular. *N.º Resolución UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO - OCS-ORD-12-RES-113-UTB-2021*, 14-22.

ANEXOS

Resultados de encuesta a los alumnos sobre la valoración del servicio que brindan los Analistas Administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de Educación de la UTB							
CUESTIONARIO DE ENCUESTA			VALORACIÓN				
Descripción de Preguntas	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Me es Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total, encuestados
1- ¿Cómo valora usted, el trato brindado por el personal administrativo, ha sido con educación, empatía y a tiempo para dar repuesta al momento de realizar un trámite?	Preguntas 1	21	28	16	55	24	144
2- ¿El personal administrativo le inspira confianza y seguridad, en la gestión de algún trámite?	Preguntas 2	19	32	23	48	22	144
3- ¿El personal de gestión administrativa, resuelve problemas de forma coordinada con las demás áreas de manera personalizada?	Preguntas 3	17	34	27	52	14	144
4- ¿El personal Administrativo ha dado solución a sus consultas, preguntas y/o dudas de forma satisfactoria?	Preguntas 4	20	32	18	49	25	144
5- ¿Considera usted, que ha recibido una atención personalizada con el tiempo de espera adecuado (presencial, telefónica y/o electrónica)?	Preguntas 5	9	34	17	59	25	144
6- ¿Cómo considera Usted, el horario de atención al público del personal administrativo?	Preguntas 6	27	32	12	52	21	144
7- ¿Considera Usted, el trámite presentado ha sido gestionado adecuadamente por el personal administrativo, siendo satisfechas las necesidades planteadas?	Preguntas 7	10	25	8	75	26	144

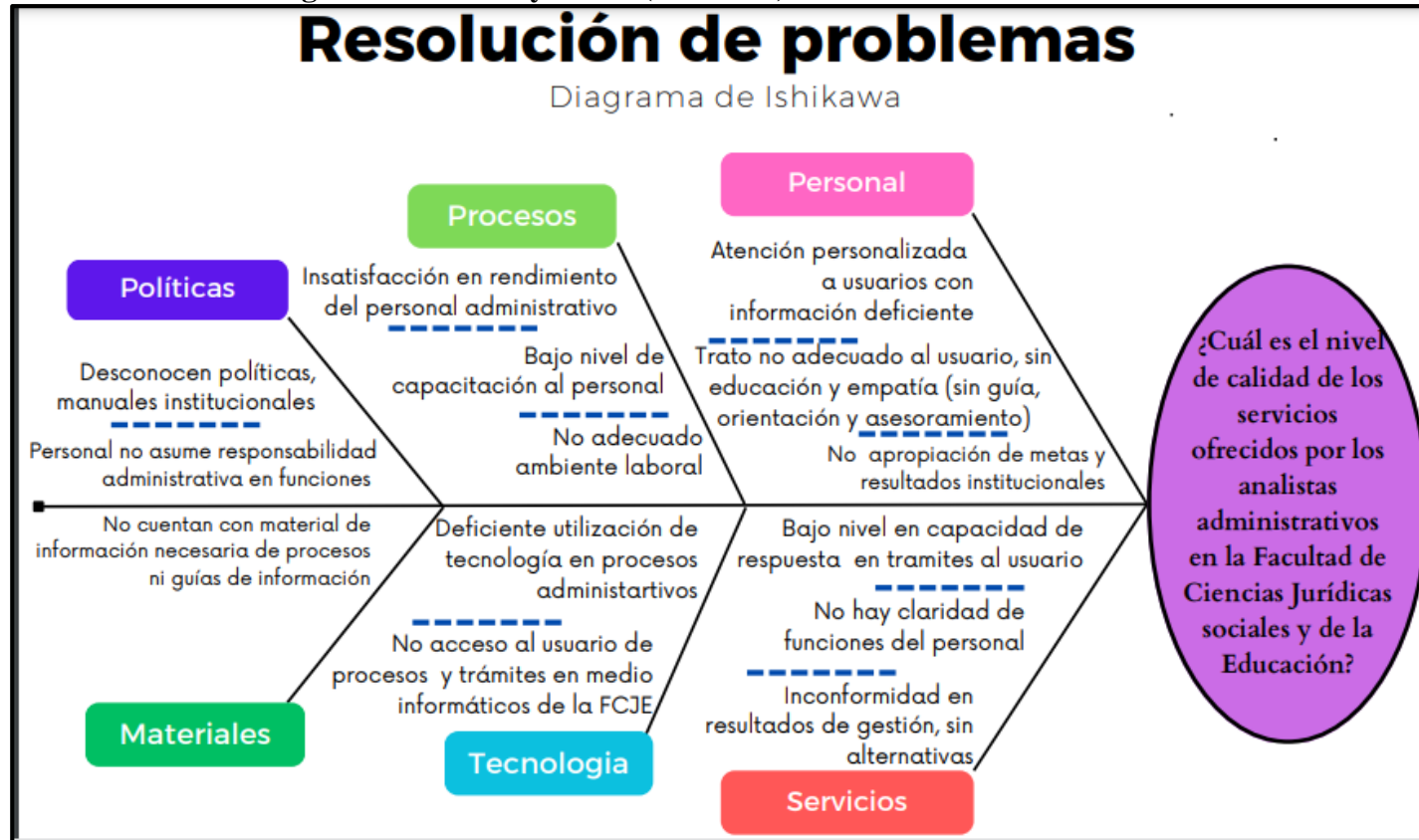
8- ¿Como valora usted, el servicio de los contenidos que brindan la página web, que le permiten encontrar información fácilmente manejable para resolver problemas administrativos y académicos?	Preguntas 8	38	31	16	48	11	144
9- ¿Considera Usted, que se podría mejorar la atención a los estudiantes, capacitando al personal administrativo.?	Preguntas 9	43	65	6	18	12	144
10- ¿Cómo valora el conocimiento que tiene el personal de administrativo, de su función y demás procesos para dar continuidad a un trámite de forma satisfactoria?	Preguntas 10	13	26	10	72	23	144
Totales		217	339	153	528	203	1440

Consolidado de Valoración del Servicio que brindan los analistas

administrativos

Valoración	Número de respuestas	%
Totalmente de acuerdo	217	15%
De acuerdo	339	24%
Me es Indiferente	153	11%
En desacuerdo	528	37%
Totalmente en desacuerdo	203	14%
TOTALES	1440	100%

Diagrama de Causa y efecto (Ishikawa) como herramienta de calidad



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ADMINISTRACION EJECUTIVA**

**ENTREVISTA PREVIA A LA OBTENCION DEL TITULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACION EJECUTIVA**

TEMA:

**VALORACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS ANALISTAS
ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y
DE LA EDUCACION**

Objetivo General

Valorar la calidad de los servicios que ofrecen los analistas en la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación, que permitan implementar estrategias adecuadas de atención al usuario.

Formato de Entrevista a los Analista administrativos de la Facultad de CJSE de la UTB

Cargo que ocupa:.....

Carrera:.....

Título Profesional:.....

Desarrollo:

1. ¿Cuáles son las actividades que realiza de acuerdo a las funciones y el cargo?
2. ¿Cómo valoraría la calidad de servicio que brinda?
3. ¿Cuánto tiempo demora en realizar una solicitud por parte del estudiante?
4. ¿Cuánto tiempo demora en realizar actividades de la gestión Administrativa de la carrera?
5. ¿Ha recibido algún tipo de incentivo, reconocimiento o remuneración al trabajo desempeñado?
6. ¿Cuáles son las herramientas o recursos que hace falta para realizar su trabajo?
7. ¿Conoce Ud. la Misión, visión institucional de la FCJS de la UTB y que estrategias realiza para alcanzar y que se cumplan ?
8. ¿Alguna vez no ha entregado el trabajo a tiempo y cuales serian las causas?
9. ¿Considera que la evaluacion de desempeño esta acorde con las actividades que realiza y si la evaluacion le a permitido mejorar en los diferentes ambitos de sus funciones?

**FORMATO DE ENCUESTA A LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CJSE
DE LA UTB**

**VALORACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS ANALISTAS
ADMINISTRATIVOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS SOCIALES Y
DE LA EDUCACION**

Formato de encuesta a los alumnos de la Facultad de CJSE de la UTB

Link: <https://www.questionpro.com/a/editSurvey.do?lcfpn=false#ignoreCheckHash>

Por favor conteste el siguiente formulario

Principio del formulario

1-¿Cómo valora usted, el trato brindado por el personal administrativo, ha sido con educación, empatía y a tiempo para dar repuesta al momento de realizar un trámite?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2- ¿El personal administrativo le inspira confianza y seguridad, en la gestión de algún trámite?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3- ¿El personal de gestión administrativa, resuelve problemas de forma coordinada con las demás áreas de forma personalizada?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4- ¿El personal Administrativo ha dado solución a sus consultas, preguntas y/o dudas de forma satisfactoria?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5.- ¿Considera usted, que ha recibido una atención personalizada con el tiempo de espera adecuado (presencial, telefónica y/o electrónica)?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

6- ¿Como considera Usted, el horario de atención al público del personal administrativo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

7- ¿Considera Usted, el trámite presentado ha sido gestionado adecuadamente por el personal administrativo, siendo satisfechas las necesidades planteadas??

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8- ¿Como valora usted, el servicio de los contenidos que brindan la página web, que le permiten encontrar información fácilmente manejable para resolver problemas administrativos y académicos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

9- ¿Considera Usted, que se podría mejorar la atención a los estudiantes, capacitando al personal administrativo??

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

10- ¿Cómo valora el conocimiento que tiene el personal de administrativo, de su función y demás procesos para dar continuidad a un trámite de forma satisfactoria?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso

- En desacuerdo

- Totalmente en desacuerdo

Cronograma

En el proceso de investigación se desarrolla el siguiente cronograma en la ejecución del trabajo de tesis: (Universidad Técnica de Babahoyo., 2021)

N°	ACTIVIDADES	RESPONSABLE(S)	PERIODO (SEMANAS)																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Desarrollo del Perfil del TIC	Tutor/Estudiante	■																
2	Desarrollo del Perfil- TIC	Tutor/Estudiante		■															
3	Desarrollo del Perfil- TIC	Tutor/Estudiante			■														
4	Presentación del Perfil- TIC	Tutor/Estudiante				■													
5	Desarrollo del Proyecto del TIC	Tutor/Estudiante					■												
6	Desarrollo del Proyecto del TIC	Tutor/Estudiante						■											
7	Desarrollo del Proyecto del TIC	Tutor/Estudiante							■										
8	Exposición del Proyecto del TIC	Tutor/Estudiante								■									
9	Aplicación de Instrumentos para recoger información Proyecto del TIC	Tutor/Estudiante									■								
10	Procesamiento de información	Tutor/Estudiante										■							
11	Procesamiento de información	Tutor/Estudiante											■						
12	Procesamiento de información	Tutor/Estudiante												■					
13	Discusión de resultados, Redacción de conclusiones y recomendaciones	Tutor/Estudiante													■				
14	Presentación del Informe final del TIC Envió al Sistema anti-plagio.	Tutor/Estudiante														■			
15	Aplicación de Sugerencias con relación al nivel de similitud	Tutor/Estudiante															■		
16	Elaboración de Material de exposición	Tutor/Estudiante																■	
17	Defensa del Informe Final del TIC.	Tutor/Estudiante																	■

Tabla 1 Planificación General de la Opción Trabajo de Integración Curricular