

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“Plan de Mejora en la administración del talento humano para
mejorar la calidad de los servicios en la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Microempresarial Sucre 2024”**

Trabajo de Investigación

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Administración de Negocios

Autora:

Ing. Nicolle Esther Morales Ostaiza

Docente Guía:

MBA. Erika Melvin Rodríguez Callahui

TACNA – PERÚ

2024

24%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor o autores”. Escuela de Posgrado Newman.

Índice general

Índice general.....	3
Índice de tablas.....	6
Índice de figuras.....	7
Índice de anexos.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción.....	11
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	15
1.1. Título del tema.....	15
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.3. Formulación del problema.....	16
1.4. Objetivos de la investigación.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. Metodología.....	17
1.6. Justificación.....	19
1.7. Definiciones.....	22
1.8. Alcance y Limitaciones.....	25
Capitulo II Marco Teórico.....	27
2.1. Conceptualización de las variables.....	27

2.1.1. Administración.....	27
2.1.2. Proceso administrativo	28
2.1.3. Talento humano	30
2.1.4. Evaluación de la Administración	31
2.1.5. Talento Humano en la estructura organizacional.....	31
2.1.6. Gestión de calidad.....	31
2.1.7. Importancia de la administración del talento humano	32
2.1.8. Cooperativas de ahorro y crédito	33
2.1.9. Servicios financieros	34
2.1.10. Calidad de servicios	34
2.2. Importancia de las variables	35
2.3. Análisis comparativo.....	40
2.4. Análisis crítico.....	44
Capitulo III Marco Referencial	49
3.1. Reseña histórica	49
3.2. Filosofía organizacional	50
3.3. Diseño organizacional	53
3.4. Productos y/o servicios	56
3.5. Diagnóstico organizacional	57
Capitulo IV Resultados	62
4.1. Diagnóstico	62
a. Diseño de la Mejora.....	75

Planificación.....	82
b. Mecanismos de Control	82
Estrategias internas.....	83
Metas empresariales y de implementación de la propuesta	83
Conclusiones.....	87
Recomendaciones.....	89
Bibliografía.....	90
Anexos.....	94

Índice de tablas

Tabla 1.	18
<i>Población a estudiar en la investigación.....</i>	<i>18</i>
Tabla 2.	62
<i>Entrevista a Sr. Belffort Pico Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre</i>	<i>62</i>
Tabla 3.	73
<i>Grado de atención brindada a usuarios.....</i>	<i>73</i>
Tabla 4.	77
<i>Plan de acción.....</i>	<i>77</i>
Tabla 5.	79
<i>Estrategias innovadoras-Plan de actividades</i>	<i>79</i>
Tabla 6.	81
<i>Estrategia de evaluación:</i>	<i>81</i>
Tabla 7.	81
<i>Recursos.....</i>	<i>81</i>
Tabla 8.	85
<i>Actividades de administración de talento humano y calidad de servicios</i>	<i>85</i>
Tabla 9.	86
<i>Objetivos empresariales y de control.....</i>	<i>86</i>

Índice de figuras

Figura 1.....	55
<i>Organigrama institucional</i>	55
Figura 2.....	61
<i>Ubicación y Localización</i>	61
Figura 3.....	67
<i>Área de talento humano</i>	67
Figura 4.....	68
<i>Manual de funciones</i>	68
Figura 5.....	68
<i>Tecnología para administración</i>	68
Figura 6.....	69
<i>Buzón de quejas y sugerencias</i>	69
Figura 7.....	70
<i>Estrategias</i>	70
Figura 8.....	71
<i>Informes</i>	71
Figura 9.....	71
<i>Capacitaciones</i>	71
Figura 10.....	72
<i>Participación activa de capacitaciones</i>	72
Figura 11.....	84
<i>Medidas internas empresariales</i>	84

Índice de anexos

Anexo 1.....	94
<i>Entrevista</i>	94
Anexo 2.....	96
<i>Cuestionario de grado de atención brindada a usuarios</i>	96
Anexo 3.....	97
<i>Encuesta</i>	97
Anexo 4.....	98
Validación de jueces	98
Anexo 5.....	107
<i>Fotos de la investigación</i>	107

Resumen

La administración de talento humano es muy importante en las empresas lo cual se ve reflejado con las funciones y la efectividad del manejo de actividades designadas en los roles que desempeñan cada colaborador para ofrecer un servicio o aportar a la institución, el objetivo de la presente investigación es determinar un plan de mejora en la administración de talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microempresarial Sucre, donde se utilizó como metodología un enfoque cualitativo con corte descriptivo observacional con instrumentos de encuestas y entrevista aplicado a los 10 colaboradores de la institución y al Gerente General respectivamente, además se aplicó una ficha de medición de calidad de servicio y atención a 358 usuarios. Los resultados mostraron que existe una administración buena, pero los usuarios califican como pésima la atención brindada y la calidad de servicio; existe la necesidad de implementar capacitaciones constantes y un espacio de sugerencias y quejas para los trabajadores y usuarios, además informar periódicamente las funciones y desarrollar un buen ambiente laboral para cumplir con los objetivos institucionales, como conclusión se debe aplicar estrategias y un plan de mejora para obtener mejor rendimiento y resultados por cada área principalmente en la atención y calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios.

Palabras clave: administración, humano, institución, función, estrategias.

Abstract

The management of human talent is very important in companies, which is reflected with the functions and effectiveness of the management of activities designated in the roles that each collaborator plays to offer a service or contribute to the institution, the objective of this research. is to determine an improvement plan in the administration of human talent and its impact on the quality of services in the Sucre Microenterprise Savings and Credit Cooperative, where a qualitative approach with a descriptive observational approach was used as a methodology with survey and interview instruments applied. to the 10 collaborators of the institution and the General Manager respectively, in addition, a form measuring the quality of service and attention was applied to 358 users. The results showed that there is good administration, but users rate the attention provided and the quality of service as terrible; There is a need to implement constant training and a space for suggestions and complaints for workers and users, in addition to periodically inform the functions and develop a good work environment to meet the institutional objectives. In conclusion, strategies and an improvement plan must be applied to obtain better performance and results for each area, mainly in the attention and quality of the services offered to users.

Keywords: administration, human, institution, function, strategies

Introducción

A nivel mundial en la administración de talento humano se ha generado una perspectiva de eficiencia y eficacia en las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas, lo que permite definir actividades y acciones para manejar de manera sistemática los recursos asignados como son los humanos, económicos, tecnológicos para utilizarlos de manera correcta y eficiente para el objetivo empresarial de la organización o institución. A nivel internacional existen varios avances de manera administrativa para manejar los recursos de las empresas y la buena gestión interna, aplicando tecnología y estrategias que impulsan al buen manejo y aplicación de las funciones que desempeñan para lograr el éxito empresarial. En el Ecuador la administración y aplicación de la gestión del talento humano son limitados, incluso durante los últimos años no se alcanzó estándares óptimos en el sector público, ya que todo depende de la satisfacción del usuario, esto se debe a que implica una evaluación independiente de todas las transacciones comerciales para determinar si se siguen los procedimientos que cumplen con las expectativas de los servicios que se brinda y del manejo de la gestión interna y se cumplen los estándares establecidos o se utilizan los recursos de manera correcta (Martinez & Yela, 2015).

En el Ecuador la administración va conjuntamente con la calidad de los servicios es un reto para los altos gerentes, ya que se identifica la prestación de servicios como una necesidad básica del ser humano y en un derecho indispensable para mejorar la calidad de vida, la gran demanda de los servicios es notorio en las grandes ciudades, las poblaciones crecen de manera acelerada y por ende es más difícil que lleguen y se cumplan con los parámetros de los servicios prestados por las

instituciones públicas que se consideran como parte de la gestión global para dar equidad, servicio y autonomía a la sociedad (Sosa, 2018). El administrador del talento humano maneja una área importante de la empresa, donde se desarrolla las principales funciones internas para la excelencia en gestión y administración; es aquí donde existe la necesidad de un respectivo cronograma previsto con actividades plasmadas en un manual interno que facilite el cumplimiento de las diferentes funciones que ayude y contribuya a la ejecución de los objetivos empresariales, la regulación de los procesos y el manejo de todas las asignaciones para cada colaborador según su área y su función, como departamento clave de la empresa se considera como el eje primordial de la misma, que al generar un control, eficiencia y eficacia de manera óptima influye en la calidad de los servicios y alcanza indicadores excelentes del buen manejo de los recursos asignados para un año fiscal.

Según (Cortez, 2012), La especialidad de gestión depende de la participación integra de un equipo de alta calidad que mejora el rendimiento de la institución, que podría considerarse como pilar ejecutivo de la organización, donde el éxito depende de la buena ejecución de los objetivos propuestos y la colaboración de los diferentes talentos humanos y colaboradores externos, donde la formación y la capacidad de mejorar una organización en conjunto será uno de los desafíos más grandes en el sentido empresarial, además el buen desenvolvimiento de las áreas administrativas se basa netamente en el enfoque de un solo objetivo planteado en conjunto. Toda empresa requiere la presencia y trabajo de equipos de alto rendimiento que tengan la capacidad tanto de desarrollar proyectos simples, como complejos, además de adaptarse a los cambios. Para que esto ocurra, es indispensable la labor de líderes con las aptitudes necesarias para cumplir con una gestión de talento humano efectiva.

Ecuador tiene tres tipos de empresas públicas, privadas y mixtas, donde el sector financiero es muy extenso y comprende un esquema empresarial privado en el país, ofreciendo servicios al usuario, actualmente cuenta con 887 organizaciones que prestan servicios de ahorro y crédito a nivel nacional según datos de la Superintendencia de bancos y compañías, la fuente principal de la existencia de este tipo de instituciones financieras son los clientes también llamados socios, donde guardan sus ahorros y gozan de un sinnúmero de beneficios y servicios que ofrecen las instituciones como créditos de diferentes tipos, inversiones, ahorros programados, etc., donde este sistema financiero comprende el más grande de la economía social y popular del país. En el área administrativa de las instituciones financieras debe existir un excelente ambiente laboral y el manejo de las diferentes funciones de acuerdo a la necesidad de la demanda de sus clientes, utilizando estrategias de dirección, organización, gestión y control para cumplir los diferentes objetivos internos, y con las expectativas de los usuarios que es el flujo del funcionamiento que se convierte en un factor importante para lograr los objetivos comerciales, por lo que debe actualizar su estrategia de gestión personal y desarrollo tanto interno como externo.

Actualmente, las empresas, organizaciones y cooperativas financieras nacionales han comenzado a integrar a los clientes y socios en estrategias funcionales de servicios, donde se ofrece el mejor sistema de beneficios para los socios y futuros clientes de cada cooperativa, muchas compañías e instituciones financieras deben administrar y medir la satisfacción, el desarrollo y dar un acompañamiento al cliente para que se sienta a gusto con los servicios que se ofrece en la institución financiera, además aplicar una buena administración interna para que el manejo de los recursos

sea eficiente con capacitaciones constantes, adaptación a las funciones, motivación del personal y cumplimiento de los objetivos y metas. En muchos casos, los clientes acuden a estos servicios para generar negocios y mejorar las condiciones de trabajo, lo que es un servicio adquirido de manera voluntaria para un crecimiento personal (Ortega, 2017).

Por lo tanto, la administración de talento humano es necesario contar con un puesto de trabajo claramente definido e interpretado, los cuales establezcan las funciones, análisis, perfiles y características de cada puesto. En consecuencia, el presente manual de puestos y funciones constituye un instrumento técnico de gran importancia para el adecuado desarrollo del personal que conforma el departamento de intervención.