ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES

Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en las Universidades Públicas Binacionales

Martha Inès kammerer David (1) Universidad de la Guajira, marthakammerer@gmail.com
Cira de Pelekais, (2) Universidad Rafael Belloso Chacin (URBE), cirapelekais@urbe.edu
Luis Rodolfo Rojas, Universidad del Zulia, luisrodolforojas@gmail.com

ABSTRACT
This research was to determine the association between the management of human resources and quality of service in the binational public universities, University of La Guajira, in Colombia and the University of Zulia, in the Bolivarian Republic of Venezuela a theoretical approach raised by Ibarra (2006) was used for management of human resources variable and Zeithalml and Bitner (2002) one, for the quality of service. The type of study was descriptive associative, on the field, with non-experimental design, descriptive transectional. The population was composed of two (2) groups, one of 28 subjects for the variable human resources management and the other 80 subjects for the variable quality of service. The technique of data collection was the observation through survey, with an instrument with questionnaire Likert type, divided in two parts, one to measure the human resources management and the other for measuring quality of service. Both were validated by experts, later, a pilot test was implemented and the reliability was estimated through the use of the Alpha Cronbach coefficient, indicating that the instrument is highly reliable for both variables (rrt = 0.84 and rtt = 0.85, respectively). Analysis of results is made using percentage, and descriptive statistics from which it was concluded that there was a high association between human resources management and the quality of service.
Key words: Human resources management, quality of service.

DOI:http://doi.org/10.5281/zenodo.5112203

(1) MSc. Recursos Humanos. Ingeniero Industrial. Docente Universidad de la Guajira en Colombia. Investigadora adscrita al CICAG. (2) Postdoctora. Doctora en Recursos Humanos. Magister. Abogada. Licenciada en Educación. Directora del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales de la URBE..(3) PostDoc Profesor Titular Emeritus de Universidad del Zulia, Profesor Universidad Católica André Bello

RESUMEN
La presente investigación estuvo dirigida a determinar la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en las Universidades Públicas Binacionales,

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela utilizando como enfoque teórico el planteado por Ibarra (2006) para la variable gestión de recursos humanos y el de Zeithalml y Bitner (2002), para la calidad de servicio. El tipo de estudio fue descriptivo asociativo, de campo, con diseño no experimental, transeccional descriptivo. La población estuvo compuesta por dos (2) grupos, una de 28 sujetos para la variable gestión de recursos humanos y la otra de 80 sujetos para la variable calidad de servicio. La técnica de recolección de datos fue la observación mediante encuesta, con un instrumento, con cuestionario tipo Likert, dividido en dos partes, uno para medir la gestión de recursos humanos y la otra para medir calidad de servicio. Ambos fueron validados por expertos, posteriormente se aplicó una prueba piloto y se estimó la confiabilidad mediante el uso del coeficiente de Alpha Cronbach, indicando que el instrumento es altamente confiable para ambas variables (rrt =0,84 y rtt= 0,85, respectivamente). El análisis de resultados se efectúo utilizando estadísticas descriptivas y porcentuales, a partir de lo cual se concluyó que existe una alta asociación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio.
PALABRAS CLAVE: Gestión de Recursos Humanos, Calidad de Servicio

INTRODUCCIÓN

La educación superior, es un reto que hoy se debe enfrentar sobre la base conceptual de la calidad universitaria, se exige delimitar las instituciones en su esencia, como también en su contexto, a través de sus funciones básicas y la interacción permanente con su entorno. En este sentido, la gestión de recursos humanos consiste en planificar, organizar, dirigir, evaluar; así como retroalimentar dentro de una visión sistemática, en forma eficaz, eficiente, productiva con equidad y humanidad.

Por lo antes expuesto, para las instituciones universitarias se hace imperativa la necesidad de colocar en práctica un conjunto de estrategias, conocimientos, técnicas e instrumentos que le permitan fomentar el espíritu de la excelencia, de tal manera que pueda contar con un talento humano preparado para el manejo óptimo de los limitados recursos de las mismas.

Sin embargo, el interés constante de las organizaciones es lograr la efectividad en la prestación de sus servicios y/o producción de bienes, centrando todos sus esfuerzos en mantener la calidad. No hay empresa viable sin atención al cliente, lo que implica una asistencia al momento de ofrecerle el servicio, la cual debe responder tanto a las necesidades como a las expectativas del usuario.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

En efecto, al cliente interno es hacia quien va dirigido este estudio. Los resultados colocan en evidencia la importancia que reviste examinar la necesidad que poseen éstos en torno al servicio que reciben de la institución. Por tal motivo, las universidades están empeñadas en diseñar estrategias que faciliten el cambio que han de transformarlas en organizaciones efectivas, productivas, donde prima la calidad.

Dentro de este contexto, el presente estudio pretendió determinar la asociación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las universidades públicas binacionales, entendiéndose no que prestan el servicio en ambos países, sino que son del carácter público, con el propósito de proponer herramientas sobre la base de sus debilidades y fortalezas, que se traduzcan en la eficiencia, satisfacción favorable, normas que superen las expectativas con una base filosófica que consolide la conquista del cliente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las personas constituyen el más valioso capital de la organización, sin el aporte de las mismas, ninguna podría alcanzar algún objetivo de rentabilidad o crecimiento. En tal sentido, uno de los retos más importantes que enfrentan las organizaciones es el de contar con un talento humano competitivo, lo cual implica una formación integral de alto nivel, donde el desarrollo profesional de sus empleados, se convierte en un proceso de educación permanente, aprendizaje y mejoramiento continuo hacia el logro de la excelencia, para alcanzar con altruismo las exigencias del mundo actual.

Dentro de este contexto, la universidad tiene una misión teleológica o trascendente. Mediante su gestión debe potenciar las cualidades superiores del ser humano, donde su dignidad intrínseca trascenderá en conocimientos, en tecnologías, en conciencia de la igualdad del género humano y en la necesidad de realizar una justicia social que logre los beneficios para todos. Debe democratizar aquel humanismo que integre al hombre con la naturaleza y el universo.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

En la práctica, la mejor formación profesional y científica solo podrá realizarse a través de la actividad académica universitaria, en el mejor desarrollo de currículos en las distintas materias del conocimiento, con la promoción de la investigación, la docencia y el imperativo del servicio social a través de la extensión universitaria. La Universidad es una expresión del ser humano, una realidad histórica y sociológica, reconocida por el Derecho e integrada al concepto del Estado Social de Derecho.

En tal sentido, es indiscutible el papel de las personas dentro de las universidades, donde son las protagonistas de todos los procesos, siendo factible que ellas mismas la doten de una identidad institucional y cultural propia, responsable de establecer de manera consciente o inconsciente un conjunto de valores, creencias, filosofías compartidas por todos los miembros de la organización, para facilitar el logro de los objetivos hacia la visualización de nuevos esquemas que definan el verdadero rumbo del desarrollo de las demás instituciones y la sociedad; formando profesionales capaces de integrar equipos para enfrentar cualquier situación, por compleja que sea.

A tal efecto, la educación busca como propósito trascendental el progreso integral del ser humano. Posee un valor cultural imprescindible para la humanidad, siendo el medio para transferir e intercambiar conocimientos, comportamientos e integrar valores; capaz de internalizar la necesidad de formar, educar a las personas como actor fundamental de una comunidad, con intereses, compromisos por las instituciones; condición necesaria para ser competitivos como región y país.

Sin embargo, la mayoría de las autoridades de los organismos de educación superior replantean como una constante, la misión, el papel de las universidades frente a la sociedad, el entorno regional, nacional e internacional; por lo que se ha constituido en una práctica usual, se han proyectado para el futuro, la perspectivas en Latinoamérica, donde se visualiza la Universidad como un agente activo en los procesos de transferencia tecnológica, conocimientos, desarrollo y ejecución de

programas, servicios y tecnologías demandadas por diferentes sectores, caracterizar e identificar su naturaleza, estableciendo propuesta estratégicas.

De igual forma, es de vital importancia el trabajo en equipo, por cuanto de esto depende que las instituciones tengan personal ideal. Desde esta perspectiva, la evaluación del desempeño es una medida encaminada a la acción empresarial, permiten que las instituciones dispongan del recurso humano competente para asumir las decisiones adecuadas para el desarrollo de la empresa, de lo contrario estaría en riesgo la estabilidad de las interacciones del personal. Atendiendo estas consideraciones, se crea un ambiente con componentes tanto internos como externos, el cual está constituido por elementos sociales, políticos y económicos fortalecidos.

Sin embargo, para el desarrollo de los conceptos de gestión y calidad, el estudio de la misma es una condición indispensable que forma parte de la filosofía y del conjunto de valores. Si bien en el mundo de los negocios, la aplicación de estos conceptos fue la raíz del éxito de los japoneses para su desarrollo, siendo acogidos posteriormente en el occidente, desde 1900, donde se realizaron algunas investigaciones, luego los estudios de Deming (1950), los cuales generaron importantes bases para la formulación hoy en día de la teoría de “Calidad”. Ésta es la base para la gestión de excelencia y el desarrollo de las ventajas competitivas de las empresas.

En torno a lo antes planteado, diversos sectores han cimentado su gestión en los principios de la calidad, los cuales conllevan a producir bienes y servicios con mejores características, es así, como en el sector educativo, se trabaja actualmente en un sistema de educación coherente y articulado a través de una política de fomento que jalone los niveles que preceden a la educación superior y propicie el ingreso y permanencia de los estudiantes en este nivel.

En este sentido, los esfuerzos del gobierno de Colombia por mejorar la calidad de la educación responden a las necesidades del país en su proceso de desarrollo para contar con una oferta de

programas pertinentes, formación avanzada e investigación que garanticen una mejor respuesta de la educación superior frente a las exigencias del mundo actual. Para el efecto, se creó la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CONACES, organizada por salas del conocimiento, a la que están vinculados pares académicos, lo que es una garantía pública de calidad y significa un paso importante hacia la internacionalización de la educación superior.

Además de lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional de Colombia viene liderando el proceso de implementación de la norma NTCGP 1000 en las universidades públicas, cuyo propósito es que las universidades logren su acreditación institucional en calidad, permitiéndole ser mayor competitivas para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario del servicio.

En relación a las Universidades Públicas de Venezuela, actualmente están enfrentadas a grandes presiones para poder sobreponerse a los problemas derivados de una política presupuestaria deficiente, mal instrumentada, y de la inviabilidad del modelo universitario para accionar con eficiencia antes la exigencias del cambio existente a nivel mundial, nacional y regional. Esta situación, ha llevado a universidades, a tomar en sus propias manos las tareas de las reformas necesarias para lograr su definición como una institución que se adapte y contextualice su desarrollo en el marco de las nuevas realidades.

En este orden, para las organizaciones de servicios lo importante es ofrecer una buena impresión al cliente, lo cual los hace sentirse especiales. Estudios demuestran que las necesidades en cuanto a calidad de servicios son cada vez más exigente, por ello la clave del éxito está en que al ofrecerlo se logre exceder sus expectativas, buscando además que se sientan comprendidas y atendidas sus ideas, generando en las organizaciones mayor preocupación por el usuario, utilizando para ello estrategias gerenciales orientadas a proveer excelencia.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

Por esta razón, la Gestión de Recursos Humanos busca en las instituciones de educación superior de carácter autónomo, generadoras, constructoras y transmisoras de saberes contribuyan al aumento del acervo cultural mundial con sentido de pertenencia social para contribuir con el desarrollo científico, tecnológico, humanístico, del país, responsable de la formación profesionales altamente calificados, con capacidad crítica, creativa con valores éticos, morales, les permiten su desarrollo permanente e inserción en el sector productivo, en búsqueda de la excelencia.

Al respeto, en la Universidad de La Guajira - Riohacha (Colombia), existe una notable preocupación por laborar con sentido de calidad, con el objeto de formar profesionales y desarrollar un recurso humano competitivo permitiendo identificar a la universidad como un centro de desarrollo integral por parte de la comunidad. Y en busca de una estructura de gestión, además, de configurar una cultura y filosofía de gerencia, como respuesta a la necesidad de establecer métodos más creativos para pensar en el servicio, organizarlo y prestarlo.

Por otro lado, la Universidad del Zulia-Maracaibo (Venezuela), ha iniciado el camino que facilitará un proceso de transformación para mejorar la calidad como institución. Mediante la Resolución No.336, emanada del consejo Universitario, de fecha 23 de Abril del 1997, se establece como prioridad la reorganización académica – administrativa como parte de un proceso de evaluación institucional que permitirá, a partir de un conocimiento profundo, efectivo de la institución, fundamentar las repuestas a los desafíos y demandas actuales.

Dentro de este marco, La Universidad del Zulia se encuentra en el umbral de una reforma académico – administrativa inobjetable, la cual deberá realizarse generando diferentes repuestas que transformen la panorámica universitaria actual, atendiendo los nuevos requerimientos, las cambiantes necesidades del mercado laboral, la regionalización económica, así como nuevos cambios en el desarrollo científico y tecnológico.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

En tal sentido, corresponde a las universidades asumir un papel protagónico, para ello, deben adoptar o cambiar estructuras organizativas flexibles, redireccionando los procesos. La gestión debe ser con un enfoque orientado a la calidad del servicio, realizando estudios en esta área, además, configurar una cultura, filosofía de gerencia, como respuesta a la necesidad de buscar métodos más creativos para pensar en el servicio, organizarlo y prestarlo.

Tanto la Universidad de La Guajira (Colombia) como la del Zulia (Venezuela), especialmente en lo relacionado con Gestión de Recursos Humanos, requieren revisar los proceso y procedimientos de trabajo, en cuanto a la forma de resolver las continuas quejas de los estudiantes, en los procedimientos, inexistencia de actividades relacionadas con la recepción de sugerencias, reclamos, falta de sistema de información, tecnología, pagina web en la cual puedan solicitar los servicios en línea.

En este orden de ideas, el personal administrativo de la dependencia de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio dirigida a los docentes de tiempo completo activos del programa Ingeniería Industrial de las universidades binacionales; mediante entrevistas informales realizadas en primer término al personal que elabora en la Dirección de Recursos Humanos y en segundo a los docentes que requieren del servicio ofrecido por esta dependencia se evidencio, una conducta desinteresada, apática así cuando las exigencias son muchas, tiende a expresar sentimientos, emociones ante colegas, de la manera inadecuada.

Al respecto, se realizó este estudio con el fin de determinar la asociación existente entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio, la cual debe poseer una Institución. Con la finalidad de que las mismas dejen de ser centros educativos alejados de la realidad, de su papel transformador de la sociedad; por lo tanto, se conviertan en una organización perfilada a la excelencia, con un personal administrativo comprometido atender ofrecer a sus usuarios acorde a la exigencia de sus necesidades. La atención personalizada, entre otros,

lo cual evidencia la necesidad de implantar acciones que permitan la redefinición de programas, procesos y procedimientos, a fin de mejorar la imagen institucional hacia la eficacia.

El desarrollo de esta investigación estuvo dirigida a la identificación de las fortalezas así como las debilidades inherentes en la prestación del servicio por parte del personal de Recursos Humanos de las Universidades Públicas Binacionales, a través de la percepción de los clientes internos, conformados por los docentes de tiempo completo activo, pertenecientes a la facultad de Ingeniería, programa Industrial que acuden a esta unidad a solicitar un beneficio.

De igual forma, se hizo necesario un análisis de los procesos de la Gestión de Recursos Humanos, que se desarrollan en las prestaciones del servicio a los usuarios, dando lugar acciones de rediseños para incrementar la eficiencia y eficacia, mejorando así la calidad del mismo.

Lo esbozado anteriormente, plantea la necesidad de hacer una investigación en las universidades públicas binacionales sobre los elementos esenciales que contienen la Gestión de Recurso Humano y calidad del servicio, para determinar la asociación que existe entre ellos; siendo posible generar acciones de eficiencia y eficacia, logrando mejorar las instituciones y destacando el liderazgo en el sector que se desarrollan, haciendo posible generar valor para el cliente.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Desde el punto de vista teórico, profundizar el conocimiento y la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio, para lo cual se identificará la percepción de la estructura organizacional existente, a partir del mejoramiento de los procesos de trabajo, fundamentando en el planteamiento de la importancia que las empresas fomenten a los trabajadores adaptarse a la globalización, descentralización y competitividad, así como al desarrollo acelerado de la tecnología y la calidad.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

La importancia de esta investigación está dada por la esencia que reviste y por los enfoques altamente significativos de autores, analizados en función de las variables objeto de estudio, referido a asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de servicio; es decir, busca mediante la aplicación de la teoría y conceptos básicos encontrar explicaciones adecuadas.

Además, abren el camino a profesionales de incursionar en este campo, sirviendo de referencia para el desarrollo de otras investigaciones concernientes a la temática, teniendo a su disposición un material de trabajo que refleja seriedad, validez y confiabilidad, sustentado por la aplicación de instrumentos de recolección de datos, previamente validados por expertos con conocimientos en Gerencia de Recursos Humanos y Calidad del Servicio, incluye su respectivo análisis estadístico, evidenciando la realidad de las variables objeto de estudio en las universidades públicas binacionales.

En cuanto al aspecto metodológico, por ser este trabajo una investigación construida bajo una rigurosa aplicación de los parámetros metodológicos, representa una guía para la realización de otras investigaciones, porque a través de la secuencia de la investigación se logra comprobar la certeza o verificación de las acciones requeridas para mejorar los programas, procesos y procedimientos administrativos relacionados con la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio, promoviendo dentro de las universidades públicas binacionales una efectiva toma de decisiones basada en la gestión de liderazgo.

En este orden de ideas, puede representar un aporte significativo para las universidades públicas binacionales, hacia la solución total del problema y tomar decisiones basadas en la realidad de los hechos, así como estratégicas laborales

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

ORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

Se desarrolló en las Universidades públicas binacionales, Universidad de La Guajira, ubicada en el municipio de Riohacha, República de Colombia y La Universidad del Zulia, ubicada en Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela.

La población objeto de estudio es dirigida a clientes internos, constituida por el personal docente activo de tiempo completo de la Facultad de Ingeniería, del programa Ingeniería Industrial, tiene mayor representatividad por el número de afluencia a la dirección de Recursos Humanos de las universidades públicas binacionales. El estudio estuvo soportado en autores, Ibarra (2006), Robbins (2005), Chiavenato (2002), Zeithaml y Bitner (2002), Bateman y Snell (2005), entre otros.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En términos globales se observa que en promedio X = 42,5 de las personas que trabajan en la gestión de recursos humanos de las universidades públicas binacionales al desarrollar sus actividades tienen una incidencia fuerte de las dimensiones e indicadores definidos para el análisis de la presente variable, representando en un porcentaje del 92,9%; con una baja proporción, 7,1%, de incidencia baja. La Gestión de Recursos Humanos se estudio desde dos (2) perspectivas, las dimensiones y los factores influyentes.

Es así como con el desarrollo del primer objetivo específico de esta investigación se buscaba Diagnosticar los subsistemas de Gestión de Recursos Humanos en las Universidades Públicas Binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela, al respecto se evidencia el promedio $\overline{X}$= 70,3, indicando una gran mayoría, 89,3% de los subsistemas se encuentran medianamente presentes, situación reflejada al analizar la tendencia de cada uno de los subsistemas donde los encuestados se decidieron por la opción de medianamente presentes en la gestión de recursos humanos.

En relación a lo anterior, no se puede descartar la fuerte tendencia en segunda instancia hacia la opción medianamente ausente, corroborado por el 10,7% de los encuestados que se inclinaron por la opción de medianamente ausente, teniendo gran incidencia el resultado del subsistema monitoreo donde prevaleció esta situación, en un 60,7%.

En cuanto al desarrollo del segundo objetivo específico de esta investigación encaminado a Identificar los aspectos que influyen en el proceso de Gestión de Recursos Humanos de las Universidades Públicas Binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela, se observa que el promedio X = 72,3, indicó que los aspectos influyentes en su gran mayoría, 85,7%, se encuentran medianamente presentes en el personal que labora en la gestión de recursos humanos, situación corroborada por la tendencia de los aspectos influyentes, donde se aprecia claramente en los encuestados su inclinación decidieron por la opción de medianamente presentes.

Sin embargo, al momento del análisis individual de cada aspecto influyente, a pesar de prevalecer la situación anterior, se observan otras dos (2) tendencias con importante apreciación por parte de los encuestados, la medianamente ausente y la altamente presente, corroborada por el 10,7% y 3,6%, respectivamente.

Lo anterior indica, las universidades públicas binacionales cuentan con un personal en quienes los aspectos influyentes definidos tienen una mediana presencia.

En relación con lo anterior, la Calidad de Servicio prestado por la gestión de recursos humanos en términos generales muestra en promedio X = 79,4, de los docentes de planta del programa de Ingeniería Industrial de las universidades públicas binacionales la perciben con un nivel alto, presentado en términos de proporción están en una relación de 3:1, reflejado en el 75% de los docentes que la califican con un nivel alto y el 25% restante, consideran que la calidad en el servicio está en un nivel bajo.

De igual forma, que para la variable gestión de recursos humanos, la variable Calidad de servicio se estudió desde la perspectiva de dos (2) dimensiones: situación actual y dimensiones de la calidad.

En consecuencia el tercer objetivo específico de esta investigación Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio en las Universidades Públicas Binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela, dando como resultado en promedio X = 39,4, mostrando que para los encuestados, docentes de planta del programa de Ingeniería Industrial de ambas instituciones, la situación actual de la calidad, fundamentada en los indicadores definidos, se encuentra en un nivel alto, representado en el 78,8%.

Sin embargo, al analizar la tendencia de cada uno de los indicadores esta situación no se reflejó de la misma forma, obteniendo un nivel bajo para los indicadores meta y satisfacción, con una participación de 61,3% y 48,8%, respectivamente.

Al evaluar el cuarto objetivo específico de esta investigación tendiente a describir las dimensiones de la Calidad de Servicio Administrativo en las Universidades públicas binacionales, Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela y La Universidad de La Guajira, en Colombia, los resultados indican que en promedio X = 40, los docentes de los programas de Ingeniería Industrial de las universidades en estudio, tienen una percepción con nivel alto, reflejado porcentualmente con un 61,3% de los encuestados.

Sin embargo, existe una tendencia representativa, el 28,8%, que considera que el nivel de la calidad de servicio que se presta por parte de la universidades públicas binacionales es bajo; donde tiene gran influencia la tendencia del indicador empatía, representado en el 45%, ubicándose en el nivel bajo; pudiéndose inferir que las personas que prestan los servicios en la gestión de recursos no lo hacen con la amabilidad y la atención que los clientes aspiran.

En relación con lo antes planteado, empatía según, Zeithaml y Birtner (2002), es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa. Además de ello, es definida por el autor en estudio como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa brinda a sus clientes.

En tal sentido, la ubicación de acuerdo al comportamiento de las medias de los indicadores permite agruparlos así:

Por último, el objetivo orientado a establecer la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio de Universidades Públicas Binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela, luego de la aplicación de la fórmula de asociación Omega al Cuadrado (ω^2), se obtuvo un valor del 76,9%, lo que indica una alta asociación entre ambas variables.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el estudio, se puede concluir lo siguiente:

En cuanto al Objetivo General de esta investigación, el cual se centró en establecer la asociación entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio de Universidades Públicas Binacionales, Universidad de La Guajira, en Colombia y la Universidad del Zulia, en la República Bolivariana de Venezuela. Los resultados obtenidos demuestran que existe una asociación fuerte y positiva entre las dos (2) variables en estudio, representada en un nivel de asociación del 76,9%.

En relación al primer objetivo específico, referente al diagnóstico de los subsistemas de gestión de recursos humanos, se concluye que estos se encuentran medianamente presentes en la gestión de recursos humanos de las universidades en estudio, con un 89,3%. Sin embargo, existe un 10,7% ubicado en el nivel medianamente ausentes.

Respecto al segundo objetivo específico, sobre los aspectos influyentes en el proceso de gestión de recursos humanos, se deduce su nivel de participación como medianamente presente al prestar el servicio por parte de las personas que laboran en la gestión de recursos humanos. De todas maneras, no puede pasar desapercibido el 10,7% ubicado en el nivel medianamente ausente.

Por su parte, el tercer objetivo específico, encaminado a diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio por parte de la gestión de recursos humanos en las universidades en estudio, se concluye que la calidad de servicio es alta, con un porcentaje del 75%, de acuerdo a la percepción de los clientes. Siendo motivo especial de atención, el 25% que considera la calidad del servicio como de nivel bajo, donde los indicadores de mayor incidencia son Meta, 61,3%, Satisfacción, 48,8% y Necesidad, 40,0%.

En torno al cuarto objetivo específico, donde se busca describir las dimensiones de la calidad del servicio existentes en la gestión de recursos humanos de las universidades en estudio, se concluye que estas se encuentran en un nivel alto al momento de la prestación de servicio por el personal de la dependencia. Sin desconocer el nivel de bajo, percibido por el 28,8% de los clientes del servicio.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el alto grado de asociación mostrado por las dos variables en estudio, Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio, se hace necesario tener presente que cualquier cambio en cualquiera de éstas inmediatamente tiene incidencia directa en el comportamiento de la otra, razón por la cual, antes de implementar acciones se debe analizar el impacto en ambas variables.

Para garantizar la prestación del servicio con el mismo nivel de calidad o niveles superiores al actual, es necesario que se establezca estrategias de seguimiento y monitoreo permanente sobre las dimensiones e indicadores, que permitan por lo menos mantener los

niveles mostrados en cada uno de los indicadores y se genere una cultura de mejoramiento continuo.

De igual forma se deben desarrollar acciones que conduzcan a aumentar el nivel de competencia, motivación y compromiso por parte de las personas pertenecientes a la gestión de recursos humanos, toda vez que este indicador mostró una fuerte tendencia hacia el nivel medianamente ausentes.

Se debe prestar principal atención en la definición de acciones de intervención o mejoramiento a la dimensión situación actual de la calidad de servicio, específicamente a los indicadores de meta, satisfacción y necesidad que arrojaron un comportamiento con un nivel bajo.

En el mismo sentido en lo que respecta a la dimensión de la calidad a los indicadores de confiabilidad, responsabilidad y empatía que mostraron una tendencia hacia el nivel bajo.

Por último, se debe diseñar e implementar un modelo permanente de gestión de la calidad, basado en el ciclo de la calidad: planear, hacer, verificar y actuar, buscando lograr la satisfacción de las necesidades, expectativas de los clientes, por ser éstos en últimas, los únicos responsables del crecimiento y permanencia institucional.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Bateman y Snell (2004). **Administración Un Nuevo Panorama Competitivo.** Sexta Edición. McGraw-Hill Companies.

OORBIS
Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences
/ PPX200502ZU1935 / ISSN 1856-1594 / By Fundación Unamuno / Venezuela
/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.*edu.au* / www.ebscokorea.co.kr, Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]
Cita / Citation: Martha Inès kammerer David, Cira de Pelekais y Luis Rodolfo Rojas (2011) **MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES AND QUALITY OF THE SERVICE IN THE PUBLIC BINATIONAL UNIVERSITIES**
www.revistaorbis.org.ve 19 (7) 181-197

Chiavenato I. (2002). Berry L, Bennetd, y Brow,C (1989). **Calidad del Servicio.** Editorial Díaz de santos. Madrid.

Ibarra (2006). **Gestión de Recursos Humanos.** Edición McGraw-Hill Interamericano.

Robbins, S (2005). **Administración. Editorial Pearson**. Educatión.

Zeithmal V. y Bither M. (2002). **Marketing de Servicio. Un enfoque de Integración del cliente a la empresa.** 2da Edición México .D.F. McGraw-Hill. Interamericana.

REVISTAS Y BOLETINES GERENCIALES

REVISTAS:

II Convenio Colectivo de Trabajo APUZ- LUZ, (1994).
Convenio Colectivo de Trabajo APUZ- UNIGUAJIRA. (1999).
Plan de Desarrollo Estratégico de LUZ. (2000). Rectorado. Maracaibo-Venezuela.

Plan de Desarrollo Estratégico de UNIGUAJIRA. (2004).Rectorado. Riohacha-Colombia.

Revista de Ciencias Sociales. (2000). La Universidad del Zulia frente al proceso de Transformación Organizacional Perspectiva de Algunos Factores del Proceso. FCES/LUZ Vol. NO VIII. Maracaibo.