



UNIVERSIDAD DE ORIENTE

NÚCLEO DE MONAGAS

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, SEGÚN EL MODELO
SERVQUAL. CASO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS (E.C.S.A) DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NUCLEO MONAGAS. MATURÍN-ESTADO
MONAGAS. AÑO 2013**

Asesor Académico:

Lcda. Maruly Córdova

Autores:

**Bello Mender Rosa V.
C.I: 17.708.868**

**Ramírez Alcázar, Jesús R.
C.I: 18.081.084**

**Trabajo de Grado Modalidad Cursos Especiales presentado como
requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Gerencia de
Recursos Humanos.**

Maturín, febrero de 2013



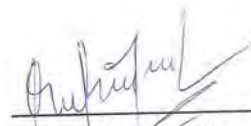
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

ACTA DE APROBACIÓN

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, SEGÚN EL MODELO
SERVQUAL. CASO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS (E.C.S.A) DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO MONAGAS.
MATURÍN-ESTADO MONAGAS. AÑO 2013.**

APROBADO POR:


MSC. MARTHA PEREZ
JURADO


DRA. OMAIRA GARCIA
JURADO


LCDA. MARULY CORDOVA
ASESOR

RESOLUCIÓN

Artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado

Los trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al consejo Universitario, para su autorización



DEDICATORIA

A **Dios Todo Poderoso**, por darme la Sabiduría necesaria para emprender este viaje que ha llegado a su destino.

A mi Madre, **Yamila Mender**, por ser mi principal apoyo, animándome a seguir adelante, por guiarme, educarme, protegerme y ser mi mejor amiga. Te amo mamá.

A mi Padre, **Manuel Bello**, por ser el motivo de inspiración para lograr esta meta, y cumplir tu sueño de ser una profesional, esto es por ti y para ti con mucho cariño. Te amo papá.

A mi Hermano, **Manuel Alejandro**, por acompañarme, cuidarme y sobre todo amarme, que esto sea para ti un ejemplo y puedas cumplir tus metas y sueños con constancia sin rendirte. Te amo memei.

Al Amor de mi vida, **Elías Obechi**, por apoyarme cuando lo necesito, por amarme, valorarme, respetarme y sobre todo por tu paciencia al saber esperarme, has sido mi principal motivación para culminar esta carrera. Te Amo mi Príncipe.

A mis Tíos, Primos y demás Familiares por hacer suya mi felicidad y formar parte de este logro en mi vida, especialmente: **Jimmy, María, Yaneht y Mario**, por cuidar de mí como a una hija y brindarme un hogar.

Rosa Valentina Bello Mender.

DEDICATORIA

A **Dios Todo Poderoso**, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por darme la fortaleza en mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el período de estudio

A mi Madre, **María Alcázar**, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y siempre apoyarme, por ser mi todo, mi aliento, mi ejemplo, mi motivación, mi guía, mi apoyo, impulsándome a lograr todo lo que me propongo y siempre seguir adelante. Te adoro.

A mi Padre, **Fidencio Ramírez**, por ser mi motivación, mi orgullo y mi ejemplo, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. Que Dios te tenga en su Santa Gloria.

A mis Hermanos, **Mario Enrique y Diana Patricia**, por apoyarme, cuidarme regañarme a su manera guiándome al camino del éxito, espero servirles de ejemplo.

A mi princesa, **Rosalic Cabello**, por quererme, ayudarme, apoyarme, motivarme y estar ahí siempre que lo he necesitado. Te amo.

Jesús Ricardo Ramírez Alcázar

AGRADECIMIENTOS

A **DIOS TODO PODEROSO** por darme la vida llenándola de su preciosa paz, su amor, salud, sabiduría y fortaleza. Gracias Padre. La Gloria sea para ti.

A la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE** por brindarme la oportunidad de formar parte de la casa más alta de Oriente, es un orgullo decir: Soy Udista.

A todos los **PROFESORES** que forman parte de esta casa de estudio, ha sido un privilegio haber sido formada profesionalmente por personas que con su constancia, dedicación y conocimiento sembraron la semilla del saber en mí, especialmente a **Maruly Córdova, Martha Pérez y Omaira García** Gracias.

A mi **FAMILIA: Yamila Mender, Manuel Bello, Manuel Alejandro**, a todos mis **tíos (as) y primos (as)** por siempre apoyarme y sobre todo cuidarme y consentirme como lo hacen, este logro es de ustedes, gracias por todo el amor y el cariño que me han brindado, así mismo con quien pronto compartiré mi vida y formaremos una nueva familia **Elías Obechi**, gracias por siempre estar ahí mi príncipe.

A todos aquellos que fueron mis **COMPAÑEROS DE CLASES**, especialmente a **Carennis García, Laura Padrón, Maryorie Acosta, Yndira Ubiera, Wenkiria Molina, Oria Farías y Samuel Rondón**, han sido una bendición en mi vida, contar con verdaderas amistades como ustedes no tienen precio, nunca los olvidaré y siempre los llevaré en mi corazón.

A mi Compañero de Tesis, **Jesús Ramírez**, por su responsabilidad, constancia, dedicación y amistad para finalizar esta etapa con éxito.

Rosa Valentina Bello Mender.



AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mis agradecimientos:

En primer lugar a **Dios Todopoderoso** por dotarme de la vida, de salud y de la inteligencia necesaria para ver culminada esta meta.

A mí Amada **Familia** por su amor, cuidados, dedicación y por apoyarme en todo momento para la culminación de esta importante etapa.

A mi Princesa **Rosalic Cabello** por apoyarme, quererme e impulsarme a lograr lo que me propongo.

A la Licenciada **Damelys Serrano** por su apoyo en todo momento, por su paciencia y su amistad brindada en tan poco tiempo de conocernos.

A la Licenciada **María Gabriela García** por ayudarme siempre que lo he necesitados.

A mis **Compañeros y Amigos** que de alguna forma han participa en esta trayectoria.

A mi compañera de tesis **Rosa Bello**, por acompañarme es esta batalla y haber luchado para que fuera posible cumplir esta meta.

A la Universidad de Oriente y a todos los profesores y demás personal que la integran en especial a las profesoras **Maruly Córdova, Martha Pérez y Omaira García**, por las asesorías, por compartir sus conocimientos y experiencias.

A todos ellos muchas gracias, este logro les pertenece y que sea un incentivo para luchar por lo que desean, teniendo siempre presente que todas las metas se pueden alcanzar si luchamos y trabajamos para ello.

Jesús Ricardo Ramírez Alcázar



INDICE

RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	vi
INDICE DE CUADROS	xi
INDICE DE GRAFICOS	xiii
RESUMEN	xiv
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.3 OBJETIVOS	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4 JUSTIFICACIÓN	11
1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	13
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	16
ETAPA II	18
MARCO TEORICO	18
2.1 ANTECEDENTES	18
2.2 BASES TEÓRICAS	23
2.3 BASES LEGALES	37
2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	39
ETAPA III	45
MARCO METODOLOGICO	45
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN	46
3.4 MUESTRA	46
3.5 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.5.1 Observación participante	48
3.5.2 Revisión Documental	49
3.5.3 Encuesta	49
3.5.4 Cuestionario	49
3.6 Procedimientos De Análisis	51
ETAPA IV	54
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54
ETAPA V	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
5.1 CONCLUSIONES	111
5.2 RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS	117
HOJAS DE METADATOS	133

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables.....	15
Cuadro 2: *Ítems cuya valoración debe invertirse a la hora de analizarlos...	34
CUADRO 3: Distribución Absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que la ECSA cuenta con equipos de nuevas tecnologías y apariencia moderna.	54
CUADRO 4: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que las instalaciones físicas de la ECSA son cómodas, accesibles e identificables.	57
CUADRO 5: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que la apariencia del personal administrativo de la ECSA es pulcra.....	60
CUADRO 6: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la ECSA son suficientemente explícitos.....	62
CUADRO 7: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	65
CUADRO 8: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que cuando los estudiantes tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.	68
CUADRO 9: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que en la ECSA habitualmente se presta una buena atención.	71
CUADRO 10 Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si considera que en la ECSA se presta el servicio en el tiempo acordado.....	73
CUADRO 11: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que en la ECSA se cometen errores en los trámites de las solicitudes de los diferentes servicios.....	75
CUADRO 12: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que en la ECSA le informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.....	77
CUADRO 13: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si consideran que el personal administrativo de la ECSA ofrece un servicio rápido y ágil a los estudiantes.	80

CUADRO 14: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.	82
CUADRO 15: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los estudiantes.....	85
CUADRO 16: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el comportamiento del personal de la ECSA transmite confianza a los estudiantes.	88
CUADRO 17: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que se siente seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la E.C.S.A.....	91
CUADRO 18: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA es siempre amable con los estudiantes.....	94
CUADRO 19: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA recibe el apoyo adecuado de la Universidad para desarrollar bien su trabajo.	97
CUADRO 20: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA ofrece una atención individualizada a cada estudiante.	99
CUADRO 21: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA ofrece atención personalizada (preferencial) a los estudiantes.	102
CUADRO 22: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA se preocupa por atender las necesidades específicas de los estudiantes.....	104
CUADRO 23: Distribución Absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si consideran que se preocupa el personal de la ECSA por los intereses de los estudiantes..	106
CUADRO 24: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de estudiantes.	108

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1	55
Grafico 2	57
Grafico 3	60
Grafico 4	63
Grafico 5	65
Grafico 6	68
Grafico 7	71
Grafico 8	73
Grafico 9	75
Grafico 10	78
Grafico 11	80
Grafico 12	82
Grafico 13	85
Grafico 14	88
Grafico 15	91
Grafico 16	94
Grafico 17	97
Grafico 18	100
Grafico 19	102
Grafico 20	104
Grafico 21	106
Grafico 22	108

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, SEGÚN EL MODELO SERVQUAL.
CASO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS
SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS (E.C.S.A) DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE,
NÚCLEO MONAGAS.
MATURÍN-ESTADO MONAGAS. AÑO 2013.**

Asesor Académico:

Lcda. Maruly Córdova

Autores:

**Bello Mender Rosa V.
C.I: 17.708.868**

**Ramírez Alcázar, Jesús R.
C.I: 18.081.084**

RESUMEN

El propósito de esta investigación consistió en analizar la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, según el modelo SERVQUAL. El diseño metodológico se distinguió por ser de campo a nivel descriptivo, el cual surge por la necesidad de conocer las expectativas y percepciones que tienen los estudiantes acerca de la calidad de servicio que les brinda el personal administrativo. Para la recolección de los datos se empleó la observación participante, la revisión documental y la encuesta, esta última se aplicó tomando en cuenta una muestra de la población, la cual fue desglosada por especialidad, es decir: para Gerencia 86, Administración 84 y para Contaduría 87 estudiantes, dicha encuesta está basada en cinco (05) dimensiones, las cuales medirán la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía a través de 22 ítems que compone el cuestionario establecido por los autores del modelo SERVQUAL y que por su condición de adaptabilidad fueron ajustadas de acuerdo a lo que se desea conocer en este ámbito. Posterior a esto, conforme a los resultados obtenidos y su previo análisis se pudo apreciar que en la mayoría de los resultados obtenidos las expectativas superaron a las percepciones, concluyendo de manera general que en muchos aspectos la calidad de servicio que brinda el personal administrativo es relativamente deficiente, para ello se efectuaron las recomendaciones pertinentes para mejorar la calidad y ofrecer un servicio digno de la Casa más Alta de Oriente.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día fácilmente se puede distinguir aquellas empresas y organizaciones que por su ímpetu logran obtener éxito en el mercado, cuando esto ocurre, es porque éstas se van enfocando progresivamente en los aspectos que deben ir nutriendo para escalar poco a poco los peldaños que los llevara a la cima del triunfo, por ejemplo si bien los factores materiales son importantes para iniciar y que los empleados se desenvuelvan en sus funciones también lo es el valor que se le atribuye a estos como el talento humano que proyectara a la empresa.

Por esta causa la empresas deben considerar importante que antes de ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, deben procurar brindarle a sus trabajadores una calidad interna, por ello es necesario mantenerlos preparados, motivados y proveerles las herramientas necesarias y suficientes, esto con el propósito de que cada día mejoren su desempeño no solo con respecto a sus conocimientos y habilidades, sino también a las actitudes y conductas con las que se desenvuelven, lo que permitirá a ese talento humano desarrollarse de una manera efectiva en su puesto de trabajo y es aquí de donde se puede decir que nace la calidad de los servicios que la empresa proporciona a sus clientes.

Cuando los aspectos anteriormente nombrados son de alguna manera ejecutados, la calidad de los servicios brindada será perfeccionada constantemente permitiendo satisfacer a la clientela que recibe dicha atención, la cual de esa manera se mantendrá y aumentara generando prestigio a la empresa y un distinguido reconocimiento ante la sociedad en general y en definitiva en una mayor utilidad económica.

La calidad de los servicios hoy en día genera a las empresas moverse con agilidad en un mercado altamente competitivo y cambiante, por esta razón para ellos es una prioridad satisfacer las expectativas de todos los clientes, por esta razón, es indispensable conocer las necesidades y exigencias que estos requieren, y de esa manera determinar el nivel de calidad que se les debe proporcionar.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, en referencia a la calidad de los servicios que deberían ofrecer las universidades es importante que estas se alineen a los requerimientos de los estudiantes, ya que ésta sería la manera más adecuada de eliminar el vacío entre lo que la institución entrega con lo que el estudiante espera recibir, además con ello se podrá tener garantía de ser percibida como una organización con principios y valores adecuados a su naturaleza o misión principal, tal como debería estar expresado en su misión y visión.

Por las consideraciones anteriores, y a la inquietud de los autores respecto a este tema, aunado a las observaciones presenciadas de acuerdo a la calidad del servicio que existe en la Universidad de Oriente, ha surgido la necesidad de realizar este trabajo de investigación con el propósito de analizar la calidad del servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) aplicando el modelo SERVQUAL, el cual está estructurado de la siguiente manera:

Etapa I: Denominada el Problema y sus Generalidades, la cual comprende el planteamiento y la delimitación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, su respectiva operacionalización de variables y una breve definición de los términos más importantes de la investigación.

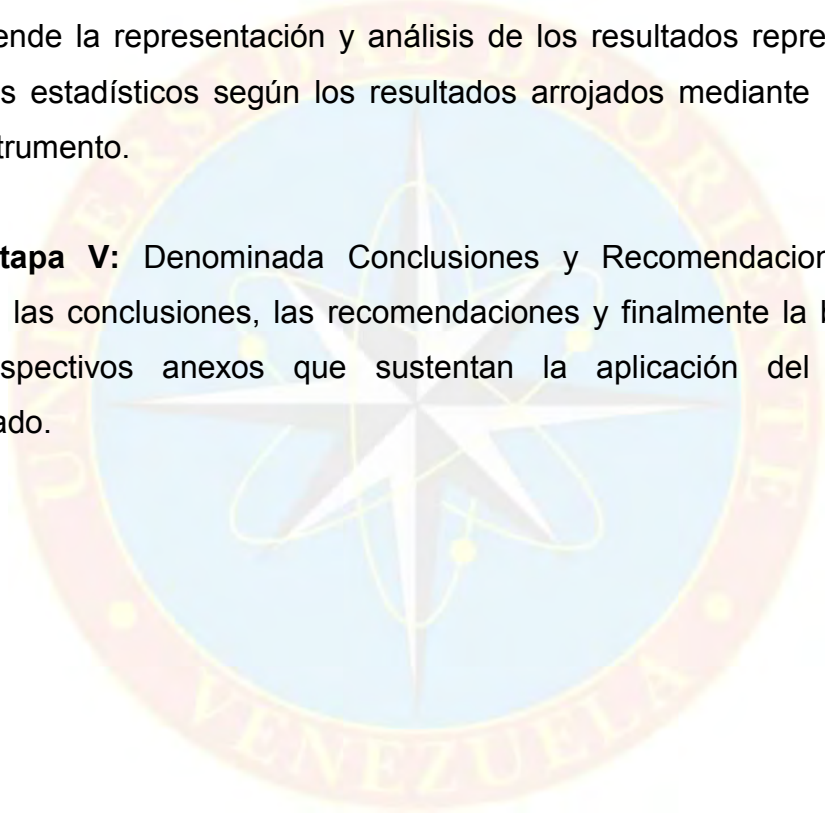
Etapa II: Denominado Marco Teórico, el cual contiene los antecedentes previos a esta investigación, las bases teóricas que sustentan la base del

estudio realizado, las bases legales que respaldan el tema central en cuanto a la calidad y por último una breve identificación de la institución.

Etapa III: Titulado Marco Metodológico, el cual abarca el tipo de investigación, nivel de investigación, población y muestra, las técnicas de recolección de datos y el procedimiento de análisis.

Etapa IV: Titulado presentación y análisis de los resultados, el cual comprende la representación y análisis de los resultados representados en cuadros estadísticos según los resultados arrojados mediante la aplicación del instrumento.

Etapa V: Denominada Conclusiones y Recomendaciones, el cual abarca las conclusiones, las recomendaciones y finalmente la bibliografía y los respectivos anexos que sustentan la aplicación del instrumento empleado.



ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente el servicio al cliente es un tema que pasa por desapercibido en algunas empresas donde se aprecia que el enfoque principal es: la administración de los recursos económicos, humanos, materiales, entre otros. Dejando de lado al cliente en cuanto a la atención que a este se le debe brindar. Si bien cuando se habla de clientes, se menciona uno de los elementos vitales e importantes, se podría decir literalmente que es el aire para que toda organización, empresa o negocio pueda respirar y mantenerse viva, pues sin en el cliente éstas no tendrían vida.

Resulta oportuno aclarar que no es igual la atención y el servicio, pues, aunque son palabras similares estas conllevan una gran diferencia cuando de por medio está el cliente, ya que cuando éste recibe un buen servicio pero con una pésima atención, el cliente queda insatisfecho, cuando por el contrario si hay un mal servicio aunado a una buena atención provoca en los clientes la paciencia y la comprensión de la situación quedando satisfechos con la atención profesional de la persona que los atiende.

Si bien uno de los factores fundamentales para la prosperidad de cualquier negocio es la atención al cliente ya que de esta atención depende la satisfacción que sienta el consumidor por el servicio que le están brindando y hará que el mismo desee seguir siendo cliente de este o por el contrario, no quiera visitarlo y sugiera a los demás irse a otra parte donde le ofrezcan mejor atención.

Las empresas en general deberían estar al tanto de la importancia que tienen los clientes, los cuales son su razón de existir, conociendo que más allá de sus necesidades, las expectativas que estos tienen son mayores, y partiendo de este punto poder desarrollar estrategias que permitan captar al cliente más por la atención brindada que por los servicios que se ofrecen.

Hoy en día se puede apreciar las diferentes gestiones que se realizan en las empresas privadas para garantizarle a su clientela una buena atención, sin embargo en las empresas, organizaciones o instituciones de carácter público se evidencian las innumerables quejas por parte de los ciudadanos en cuanto al servicio que a estos se les brinda.

Los recursos económicos que tienen las empresas privadas para capacitar a sus empleados y además de eso mantenerlos incentivados es uno de los factores que influyen a la hora de proporcionar una calidad de atención al cliente satisfactoria que genera no solo buena imagen sino también la ganancia económica, así como también la atracción de un cliente más que se conquista mediante dicha atención, de esta manera, las medidas de competitividad serán elevadas en relación a la medida en que satisfagan a su clientela, garantizando así su permanencia en el mercado.

Sin embargo son muy pocas las empresas públicas, instituciones u organizaciones que cuentan con dichos recursos, esto se puede apreciar en aquellas de materia educativa, donde el Estado les ofrece cada cierto tiempo planes de capacitación que permitan instruir a los empleados en crecimiento profesional, mejor desempeño de sus funciones y por ende mejor calidad en los servicios personales que estos ofrecen en cuanto a la atención brindada a las personas que requieran una atención de su parte.

Así mismo, es sabido que la competencia entre las empresas de carácter público es pequeña debido a que son propiedades del Estado y aunque en muchos casos tienen como opositor otra empresa de carácter

privado los ciudadanos, que este caso son los clientes, en su mayoría optarán por buscar o adquirir según sea su posición económica los beneficios que por derecho les corresponde.

En consideración con lo anteriormente expuesto, resulta interesante señalar que son muchas las variables que influyen en el desarrollo de un País, una de las más importantes y con mayor influencia en los ciudadanos, es la formación universitaria, ya que de ella depende el futuro social y económico de los mismos. Por esta razón, es de vital importancia que todos los países cuenten con universidades que brinden la orientación necesaria a todo ciudadano, mediante su contribución doctrinaria, para formar profesionales y especialistas en las áreas que más los beneficie, de acuerdo a la demanda de actividad productiva de la Nación.

En este sentido, las Universidades deben consolidar ciudadanos técnicos y profesionales, cumpliendo con su función rectora a través de la educación, la cultura y la ciencia, y para que esto se logre con éxito, sus actividades deben basarse en dirigir, crear, asimilar y difundir los conocimientos a través de la investigación y la enseñanza, para que de esa manera se complemente la formación integral iniciada en los períodos educacionales anteriores; actualmente sin duda los bienes tangibles y el nivel de producción de una nación son importantes y significativos pero la verdadera e indiscutible riqueza se encuentra en el aprovechamiento de las capacidades de sus ciudadanos siendo estas determinantes en parte por su educación.

Si bien la educación es importante para los ciudadanos, también es un aspecto bien relevante la calidad de servicio que se ofrece en las universidades, pues el talento humano que en ellas laboran es un factor imprescindible tanto para la institución como para los estudiantes que de alguna manera u otra son los protagonistas en este escenario, y

dependiendo de una buena o mala gestión de estos, el éxito o fracaso de la misma, y por ende de la nación.

Hoy en día, la calidad es un término muy usado en todos los ámbitos de la vida actual, pues esta es capaz de adaptarse a cualquier aspecto económico, social y productivo. Introduciendo este tema al campo de la educación abarcaría el complejo mundo de lo social, las relaciones humanas y todo lo que concierne a un dar y recibir cualquier tipo de información necesaria para lograr un objetivo, es por ello que si las universidades conducen la formación de un ciudadano y el país hacia su desarrollo profesional es de vital importancia la calidad de servicios que se ofrece dentro de una institución.

Las universidades y demás instituciones educativas al igual que cualquier organización, empresa necesitan de una eficaz gerencia de recursos humanos que permita disponer de un personal preocupado por la calidad de su desempeño, sus conocimientos, habilidades, su entusiasmo, así como también la satisfacción en su cargo y desenvolvimiento en un clima laboral agradable, dando un servicio de excelente calidad.

Mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se podrá medir el nivel de la calidad de servicio de los empleados de una empresa, organización o institución recopilando las percepciones de los clientes de aquellos factores que deben tenerse en cuenta como lo son: la seguridad, puntualidad, capacidad de respuesta y empatía que los empleados brindan a la clientela.

Para medir el nivel de la calidad de servicio se utiliza el método SERVQUAL, el cual permite conocer las diferencias entre las expectativas que tiene el cliente de lo que espera y las perspectivas de lo que realmente percibe. Si bien, cada cliente busca satisfacer sus propias necesidades con el servicio que va a recibir, y un factor influyente son las experiencias que

anteriormente pudo haber vivido y que ahora pueda tener del mismo o similares servicios.

En este sentido, es de suma importancia la imagen que proyecta la empresa mediante la publicidad que le permite darse a conocer, para ello se debe tomar en cuenta los elementos tangibles, que mostrarán sus instalaciones físicas, así como también la fiabilidad, que no es más que la habilidad de brindar el servicio prometido de manera precisa, así como también la capacidad de respuesta, para expresar el deseo de ayudar y servir a los clientes inmediatamente, otro aspecto también importante es la seguridad con la cual se debe atender al cliente transmitiéndoles la confianza necesaria, y por último la empatía con la cual se demuestra una atención individualizada a los mismos.

Hablando en el caso de las universidades donde los clientes son los estudiantes, si estos no reciben un buen servicio se desmotivan y pudiera alargarse su tiempo en la universidad debido a que en procesos cortos se les hace tedioso y largo por falta de información perdiendo el interés, provocando tal vez que los mismos se cambien de universidad o hasta abandonen los estudios. Es curioso saber el porqué de esta situación, observándose del puesto de la clientela (estudiantes en este caso) uno de los factores más desfavorables para ellos es no recibir la atención adecuada por parte de los trabajadores de la empresa a que se dirigen.

Debido a esto, es oportuno observar la deficiencia que existe en cuanto a la calidad de servicio ofrecida a los estudiantes y porque esta se está viendo afectada, para ello se desarrolla la presente investigación, la cual se realizó en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas campus los Guaritos en el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) ubicado en el sector los Guaritos de Maturín, donde se han observado ciertas deficiencias en cuanto a la atención que se le brinda a los estudiantes y que de alguna manera u otra se sienten

desmotivados al momento de solicitar alguna información o realizar algún proceso necesario para progresar en los requisitos que demanda su carrera universitaria.

Después de lo anteriormente expuesto se considera necesario realizar un análisis de la calidad del servicio al cliente basado en el método SERVQUAL que permita conocer las fortalezas, oportunidades, deficiencia y debilidades en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo, en referencia a las cinco (5) dimensiones que establece este método las cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A partir de este diagnóstico se podrá precisar con claridad las estrategias y medidas convenientes para optimizar el servicio de atención al cliente.

Esta investigación ofrecerá respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cómo será la calidad del servicio del personal administrativo de la E.C.S.A en la UDO Monagas?

¿Puede el modelo SERVQUAL a través de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, determinar la calidad del servicio?

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación está orientada a analizar la calidad de servicio que presta el personal administrativo a los estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas. La investigación se realizó en Febrero de 2013

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, según el modelo SERVQUAL, en Maturín – Estado Monagas, Año 2013.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la calidad de Servicio en cuanto a elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación) que ofrece el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.
2. Detectar la calidad de servicio en cuanto a la fiabilidad (Cumplir lo prometido, interés en solucionar los problemas de los estudiantes, prestar una buena atención, cumplir con el tiempo acordado, evitar errores en los trámites) para ejecutar el servicio que ofrece el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.
3. Determinar la calidad de servicio en cuanto a la capacidad de respuesta (Información puntual y sincera, servicio rápido y ágil, disposición de ayudar) que brinda el personal administrativo para atender a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.
4. Precisar la calidad de servicio en cuanto a la seguridad (Transmitir confianza, seguridad y amabilidad) para inspirar la credibilidad y

confianza del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

5. Caracterizar la calidad de servicio en cuanto a la empatía (Atención individualizada y personalizada, preocupación y comprensión de los intereses y necesidades específicas de los estudiantes, flexibilidad de horarios) del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La calidad de servicio es un término usado muy frecuentemente en cualquier campo de la vida moderna, pues con ella se pretende satisfacer al cliente que espera ser atendido por un empleado simpático, carismático y que además sea rápido y eficiente, es por eso que se puede apreciar como las empresas le están dando la importancia que este tema merece, rompiendo los paradigmas, dejando atrás los procesos y estructuras ineficientes de atención al cliente adaptándose a estos y sus necesidades ofreciéndoles calidad, eficiencia y una atención personalizada.

Las instituciones públicas de educación superior, si bien no constituyen un negocio o actividad comercial, son organizaciones aptas para ser gerenciadas como tal en muchos aspectos, y sobre todo en lo referente a la calidad de los servicios que éstas ofrecen a los estudiantes ya que estos son el cliente potencial o protagonista de las universidades.

La atención que ofrece el personal administrativo a los estudiantes universitarios que hacen uso de los servicios, resulta ser un tanto difícil pues

esta interacción continua del personal con los estudiantes resulta ser agotadora, pues no es solo la cantidad de estudiantes atendidos a diario sino también la diversidad de personalidades que existe y sin contar con las funciones que aparte deben cumplir en su puesto de trabajo, por esta razón se evidencia la deficiencia de la calidad de servicio en las oficinas administrativas en las universidades.

Con esta investigación se pretende determinar si en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad De Oriente del Núcleo de Monagas esto está aconteciendo y conocer la magnitud del problema, además de verificar si el personal administrativo está ofreciendo una buena atención a los estudiantes.

De igual manera el presente trabajo de investigación se considera trascendental ya que valdrá como fuente de información, demostración y realización de estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio con el paso del tiempo, logrando que tanto los estudiantes como el personal administrativo se sientan satisfechos.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivo General: Analizar la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, según el modelo SERVQUAL, en Maturín – Estado Monagas, Año 2013.				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de calidad de Servicio en cuanto a elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que ofrece el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. 	<p>Elementos Tangibles:</p> <p><u>Definición Nominal:</u></p> <p>Se trata de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apariencia de las instalaciones físicas. • Empleados. • Materiales de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna. • Instalaciones físicas cómodas e identificables. • Empleados con apariencia pulcra (aseo personal). • Elementos materiales (folletos, carteleras, información, documentación y similares) son suficientemente explícitos. 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Señalar el nivel de calidad de servicio en cuanto a la fiabilidad para ejecutar el servicio que ofrece el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la UDO, Núcleo Monagas. 	<p style="text-align: center;">Fiabilidad</p> <p><u>Definición Nominal:</u> Es la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Adecuado. • Servicio a tiempo esperado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del tiempo estimado para las solicitudes. • Soluciones de dudas e inconvenientes. • Servicio prestado. • Conclusión de servicio en el tiempo acordado. • Trámites (procedimientos de solicitudes) 	<p style="text-align: center;">5</p> <p style="text-align: center;">6</p> <p style="text-align: center;">7</p> <p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">9</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de calidad de servicio en cuanto a la capacidad de respuesta que brinda el personal administrativo para atender a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad De Oriente, Núcleo Monagas. 	<p style="text-align: center;">Capacidad de Respuesta</p> <p><u>Definición Nominal:</u> Definición de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Servicio. • Disponibilidad de los trabajadores. • Respuesta a las necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información puntual y sincera de las condiciones de servicio. • Servicio rápido a sus estudiantes. • Disposición de ayudar a los estudiantes. • Disposición de tiempo para responder a las preguntas de los estudiantes. 	<p style="text-align: center;">10</p> <p style="text-align: center;">11</p> <p style="text-align: center;">12</p> <p style="text-align: center;">13</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Precisar el nivel de calidad de servicio en cuanto a la seguridad para inspirar la credibilidad y confianza del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. 	<p>Seguridad:</p> <p><u>Definición Nominal:</u></p> <p>Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza transmitida al estudiante. • Amabilidad y cortesía. • Conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento que transmite confianza. • Seguridad de los estudiantes al realizar trámites. • Amabilidad y cortesía por parte del personal hacia los estudiantes. • Apoyo de la Universidad para atender a los estudiantes. 	<p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Indicar el nivel de calidad de servicio en cuanto a la empatía del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. 	<p>Empatía</p> <p><u>Definición Nominal:</u></p> <p>Significa la atención individualizada al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al estudiante. • Intereses. • Horario 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada a cada estudiante. • Atención personalizada por parte del personal. • Necesidades específicas de los estudiantes. • Preocupación por los intereses de los estudiantes. • Horarios de trabajo convenientes para todo tipo de estudiantes. 	<p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p>

Cuadro N° 1 Operacionalización de Variables.

1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Atención al cliente:** Es cualquier cosa que sirva al Cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar de un producto. (Renata Paz, 2005:05).
- **Calidad:** Es la que permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores, que satisface plenamente las expectativas y necesidades de éstos a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee. (Vanessa Pérez, 2006:25).
- **Calidad de Atención al Cliente:** Es un proceso dirigido a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades del cliente. (Vanessa Pérez, 2006:23).
- **Calidad de Servicios:** Supone el ajuste de estas prestaciones a las necesidades, expectativas y deseos del cliente. (Vanessa Pérez, 2006:27).
- **Cliente:** Es el árbitro final de la calidad del producto y el servicio. (Vanessa Pérez, 2006:24).
- **Excelencia:** Significa ir más allá de las expectativas del cliente, sorprenderle de manera positiva. (Vanessa Pérez, 2006:23).
- **Expectativa:** Es la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por un determinado resultado (María Martínez, 2013:05).
- **Institución Pública:** Es un organismo que generalmente depende del gobierno o del estado el cual presta sus servicios a todo el público en general. (Soto, 2003:8).
- **Percepción:** Son las dimensiones del servicio y las formas en que el cliente evalúa el servicio. (Zeithaml y Bitner, 2000:93).
- **Personal:** Conjunto de personas que trabajan en una empresa, incluyendo a aquellas afectas a la plantilla “de carácter fijo” como aquellas que realizan un trabajo de forma temporal y/o a tiempo parcial. También comúnmente, con este término se significa al departamento o área funcional de la empresa con

responsabilidad en la planificación, gestión, administración y desarrollo de los recursos humanos de la organización, que engloba aspectos como la selección, contratación, remuneración, formación, etc. (Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección, 1999).

- **Personal Administrativo:** Incluye el personal de apoyo y operativo no comprendido en otras áreas, como son: secretarías, auxiliares administrativos, intendentes, mensajeros y vigilantes, entre otros. (www.definicion.org/personal-administrativo)
- **Servicio:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. (Equipo Vértice, 2010:04).
- **Servqual:** Es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y las percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. (Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1988)).
- **Universidad:** Institución en la que se imparte la educación superior, cuya superación conlleva la obtención de un título universitario. Las universidades están integradas por departamentos, facultades, escuelas técnicas superiores, escuelas universitarias, centros e institutos universitarios. (Diccionario de Recursos Humanos Organización y Dirección, 1999).
- **Universidad:** es fundamentalmente una comunidad de intereses espirituales que reúne a profesores y estudiantes en la tarea de buscar la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre. (Ley de Universidades, Art.1).
- **Universidades:** Son instituciones al servicio de la nación y a ellas corresponde colaborar en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria en el esclarecimiento de los problemas nacionales. (Ley de Universidades, Art.2)

ETAPA II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

En relación a la temática de estudio se ha realizado una revisión de diversas investigaciones que sirven de apoyo para ampliar los conocimientos en el área y desarrollar el presente proyecto, con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos.

En el año 2009, Choufi Wilfredo y Hernández Ana realizaron una investigación titulada: Análisis de la calidad de servicio aplicando la herramienta FODA, en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Para el presente análisis los autores aplicaron la técnica de cuestionario con preguntas abiertas, donde a través de los resultados obtenidos desarrollaron una matriz FODA que les permitió indicar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que tiene la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) para de esta manera concluir con los resultados arrojados en los cuales se pudo apreciar diferentes variables, entre ellas se destacan las más relevantes:

- La Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas cuenta con equipos audiovisuales actualizados (retroproyectores, video beam), pero dicho servicio se ve afectado por no contar con una cantidad considerada que permita cubrir, al menos, con la mitad de las actividades que se llevan a cabo en las aulas de clases, lo que se puede determinar como una Debilidad.
- La Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, cuenta con un personal facilitador apto y capacitado para ofrecer un buen servicio, lo que constituye una Fortaleza.

- Generalmente los horarios de atención al estudiantado muy pocas veces se adecuan a aquellos estudiantes para quienes trabajan además de estudiar es una necesidad.
- La Escuela de Ciencias Sociales y administrativas, no resuelve rápido y eficientemente las quejas de los estudiantes generando en estos ciertos grados de insatisfacción con respecto al servicio, lo que permite reflejarse como una Debilidad.
- La Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, se encuentra ubicado en un lugar apropiado para llevar a cabo sus servicios de una manera eficiente y eficaz, satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, por lo que se refleja como Fortaleza para la organización.

Esta investigación brindo un aporte significativo en cuanto se ha dado a conocer a través de los estudiantes las opiniones que tienen acerca de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A), la cual también es nuestro campo de estudio para el presente proyecto, y aunque los autores se basan en crear una matriz FODA y no guarda ninguna relación directamente proporcional con el modelo SERVQUAL, si se asemejan algunas de las variables de estudio, las cuales han aportado el conocimiento acerca de algunas características que serán investigadas en breve con el modelo que se aplicará en la presente investigación.

En el Año 2012, Bueno Yenireé y Estaba Deborath, realizaron una investigación titulada: Análisis de la calidad del servicio del personal de atención al cliente de McDonald's ubicado en el sector Juanico, según el modelo SERVQUAL. Maturín- Estado Monagas. Año 2012. La investigación se realizó con el fin de identificar las fortalezas y habilidades del restaurante en referencia a las instalaciones físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En el transcurso de la investigación utilizaron el modelo SERVQUAL, con el cual recopilaron la información necesaria para esclarecer y dar respuestas a los objetivos propuestos, donde se pudo conocer también los resultados de las expectativas y percepciones de los clientes que acuden a dicho restaurante de comida rápida.

Esta Investigación tiene un aporte significativo para el presente proyecto de investigación ya que fue de gran utilidad el conocimiento de este método debido a que también se aplicó el modelo SERVQUAL para analizar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo a los estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

La Calidad en Venezuela

En la reciente historia del país desde el desarrollo industrial concebido durante la gestión de gobierno del general Pérez Jiménez que se concreta con la zona industrial de la ciudad de Valencia, es el Estado quien asume políticas de desarrollo y de tecnologías que ayudarán a implantar los primeros conceptos de calidad en el país. La experiencia previa que se tiene en esta área proviene a través de la industria petrolera que para la época era netamente norteamericana y quienes establecían parámetros de control tanto de normas como de control de calidad de sus proveedores.

La creciente exigencia del mercado, en áreas relacionadas con la calidad de los servicios y procesos, así como, la necesidad de homologación de criterios en el área de la Normalización y Certificación de la Calidad, lleva al Estado Venezolano, en el año de 1958, a la promulgación del Decreto Oficial N° 501 para la creación de la Comisión Venezolana de Normas Industriales, COVENIN.

La creación de COVENIN permite el desarrollo de políticas en el ámbito de la normalización y control de calidad, inexistentes para ese entonces en el país, comenzándose el desarrollo de las primeras normas técnicas a nivel nacional.

En 1970, las actividades de Normalización y Certificación de la Calidad reciben un impulso importante, al crear el Ministerio de Fomento, la Dirección de Normalización y Certificación de Calidad (DNCC), la cual se convierte en la unidad operativa de COVENIN. A través de esta dirección se comienza con el otorgamiento de la “Aprobación COVENIN de Laboratorios”, otorgándose dichas aprobaciones hasta finales del año 1992.

A través del Decreto Oficial 1195, “Sobre Normalización Técnica y Control de Calidad” (1973), se crea el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), presidido por el Ministerio de Fomento y con participación del sector privado. Dicho fondo fue creado con el objetivo de apoyar los programas, que en materia de Normalización y Certificación de la Calidad, estableciera el Ministerio de Fomento, a través de la DNCC.

Motivado a las limitaciones presentadas en los documentos existentes para el momento, los cuales no abarcaban todo el universo de conceptos necesarios en esta área, se crea en 1979, la Ley sobre Normas Técnicas y Control de Calidad, contemplando la misma, aspectos tales como: ámbito de aplicación de las Normas Técnicas, declaración de norma de obligatorio cumplimiento y otorgamiento de la Marca NORVEN.

En el proceso de reestructuración del Ministerio de Fomento, quién da paso al Ministerio de Industria y Comercio (MIC), se crea en 1993, SENORCA, convirtiéndose en el Organismo Nacional de Acreditación. FONDONORMA es acreditado como Organismo Certificador de Sistemas de la Calidad y

Productos y le es otorgada una autorización como Organismo de Normalización.

SENORCA comienza a otorgar las primeras acreditaciones a Laboratorios de Ensayos en 1994, en conformidad con los requisitos establecidos en la NVC 2534:1994 (ISO/IEC Guía 25:1990).

En Diciembre de 1998, se da origen a la creación de SENCAMER (Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos), servicio adscrito al Ministerio de la Producción y el Comercio (anterior MIC), resultante de la fusión de SENORCA y SANAMET (Servicio Autónomo Nacional de Metrología).

A mediados del año 2001 la Dirección de Conformidad con Normas de SENCAMER otorga la primera acreditación a un Laboratorio de Ensayos bajo la nueva norma NVC 2534:2000 (ISO/IEC 17025:2000. En ese mismo año se da inicio a la acreditación de Laboratorios de Calibración bajo esta normativa internacional.

En Octubre de 2002 es promulgada la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, con el fin de desarrollar los principios orientadores, que en materia de calidad, consagra la Constitución. Esta Ley establece los mecanismos necesarios para garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de: Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Ensayos y Reglamentaciones Técnicas; siendo SENCAMER el ente coordinador de velar por el cumplimiento de esta Ley.

2.2 BASES TEÓRICAS

La Calidad

La calidad es el punto de partida más importante de cualquier organización de ella dependerá captar las exigencias de los clientes y ofrecerles así soluciones a sus necesidades. Jacques (1991) indica: “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad”. (p.01).

Hoy en día, tanto en el terreno industrial como en el gran consumo, los mercados se segmentan cada vez más de acuerdo con la diversidad creciente de los clientes. Un estudiante, por ejemplo, no tiene las mismas exigencias en materia de hoteles que un hombre de negocios; el que compra un Renault no espera que su concesionario le preste el mismo servicio que al propietario de un BMW. Una editorial no exige la misma rapidez en la reparación de su impresora que un despacho de abogados.

Ante la diversidad de necesidades, cada servicio debe seleccionar una clientela clave. La tentación de satisfacer a todos un poco ha pasado a ser el medio más seguro de fracasar. En cuanto a clientela clave Jacques (1991) lo define como: “Aquella que por sus expectativas y sus necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar”. (p.01).

El nivel de la Excelencia

En el mundo de los servicios, calidad no significa necesariamente lujo, ni algo inmejorable, ni el nivel superior de la gama. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando responde a las demandas de un grupo seleccionado. Si un segmento de la clientela quiere que las reparaciones se efectúen en tres

días no hay necesidad alguna de hacerlo en tres horas. Según el objetivo al que se tienda, tres días y tres horas pueden ser niveles de excelencia totalmente válidos.

La conformidad

La conformidad se trata de mantener el nivel de excelencia en todo momento y en todo lugar. No se puede recibir una acogida mejor por la mañana que por la tarde. El respeto de las normas es uno de los aspectos más difíciles de la gestión de la calidad de los servicios.

El Servicio

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. Claro que una sonrisa nunca está de más. Si es verdad que se ve por teléfono, hace falta además que esa sonrisa proporcione una buena información. Jacques (1991) señala: “El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (p.02)

Calidad de Servicio

Los servicios se distinguen de los bienes materiales a partir de cuatro características:

1. La intangibilidad, considerada la más sustancial diferencia entre los bienes y servicios y posiblemente la única característica en común de todos los servicios, significa que el servicio no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquirido, por lo que supone un mayor riesgo percibido para los consumidores manifestando como el temor a verse insatisfechos tras la adquisición.

2. La inseparabilidad, que significa que su producción es inseparable de su consumo.
3. La heterogeneidad, que hace referencia a la dificultad de estandarización dada la alta variabilidad potencial en el desempeño de los servicios, así, los resultados de su prestación, pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente.
4. El carácter perecedero, o sea, no puede almacenarse.

Estas características implican que la calidad no pueda ser gestionada de la misma manera como se hace con los productos tangibles, cuestión que se agudiza debido a la naturaleza subjetiva de la calidad de servicio dada por la percepciones propias del consumidor.

El Modelo de Zeithaml, Berry y Parasuraman, mejor conocido como el modelo SERVQUAL considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del servicio, pues éste es intangible, heterogéneo e inseparable.

Los principales factores que determinan la calidad en el servicio son:

- El comportamiento, actitud y habilidad del empleado que proporciona el servicio.
- El tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio.
- Los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

En lo que respecta a las actividades, se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, entre otros. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer una respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto por el cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

En otro aspecto, algunas de las características de la calidad del servicio son intangibles y no medibles, por lo que solo pueden ser observadas, sentidas o percibidas. Por ejemplo, la cortesía, la amabilidad, la cooperación, la honestidad, la actitud, la apatía, entre otros.

Atención al Cliente.

Pérez 2006 define la atención al cliente como: “El conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe”. (p.6)

Para llevar una política exitosa de atención al cliente, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirá, posteriormente, convertirlas en demanda. Para determinarlo, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar.

Asimismo, para Ciampa (2001) las características más importantes que debe tener la atención al cliente son:

- La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.
- El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.
- El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
- Se debe procurar adecuar el tiempo de servir, no a su propio tiempo, si no al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.
- Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir ratificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.

- La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. (p.21).

En consecuencia, con lo anteriormente estudiado y las afirmaciones de cada uno de los autores, en el presente estudio se emplea el desempeño que deben cumplir los empleados de una empresa, en lo que se refiere al comportamiento y a las actitudes que deben demostrar durante el proceso de atención al cliente.

Modelo de la Calidad de Servicio SERVQUAL

La cuantificación sistemática de la calidad que el cliente percibe de un servicio no es tarea fácil. Se requiere de herramientas que ayuden a la empresa a comprender mejor el significado de valor para el cliente, así como el grado en que sus esfuerzos están mejor cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos.

Esta necesidad llevó a cabo el desarrollo de algunas técnicas y metodologías para la medición de la satisfacción de los clientes en este terreno estos últimos quince años, proponiendo en ellos que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio. Una de las más aplicadas en la actualidad, especialmente en empresas norteamericanas, es la metodología SERVQUAL desarrollada por Zeithaml, Berry y Parasuraman, (1988) en sus estudios realizados para su trabajo "Delivering Quality Service" donde añaden que la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas y lo importante que será la gestión de ambas.

Zeithaml, Berry y Parasuraman, analizaron cuales eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre

sus diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que puedan tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Con SERVQUAL, Zeithaml, Berry y Parasuraman, desarrollaron dicho modelo que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan un servicio como lo son: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía las cuales son representadas en un cuestionario que consta de 22 preguntas, donde los resultados obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

Conforme a Zeithaml, Parasuraman y Berry los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características anteriormente nombradas son integradas en cinco dimensiones las cuales se describen a continuación:

1. Elementos Tangibles

Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. Los cuáles serán medidos a través de:

- La empresa de servicios tienen equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.

- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

2. Fiabilidad

Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, siendo medida en base a:

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo acordado.

3. Capacidad de Respuesta

Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, las cuales son medidas a través de:

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.

4. Seguridad

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios la seguridad representa el

sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio. Esta seguridad será medida a través de:

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

5. Empatía

Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes. La cual será medida por:

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

El nivel de importancia a las cada una de estas dimensiones depende tanto del tiempo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

En consideración de que este modelo se enfoca sobre la calidad concebida y percibida es importante señalar que muy pocas veces marchan a la par. La superioridad de un nuevo servicio sólo en contadas ocasiones resulta tan evidente para un cliente potencial como para su creador. Además los clientes tienden a callarse su insatisfacción en materia de servicios, porque la mayor parte de los servicios requiere la intervención de una persona. Entonces expresar su descontento equivale, a ojos del cliente, a incriminar a alguien, a colocarlo en una situación difícil; Ese silencio es grave para las empresas en materia de servicios ya que el cliente raramente concede una segunda oportunidad. Un cliente al que no le satisface su primera experiencia es, casi siempre, un cliente perdido.

La experiencia demuestra que de cada cien clientes insatisfechos sólo cuatro expresarían su insatisfacción de forma espontánea y además en caso de insatisfacción el cliente se lo contará a once personas, mientras que si está satisfecho, sólo se lo dirá a tres. Resulta, pues, indispensable que cada empresa investigue de forma voluntaria el grado de satisfacción de sus clientes.

Además, cuando un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia sus componentes. Lo juzga como un todo, lo que prevalece es la impresión del conjunto, y por ello cuando existe algún defecto en un elemento de un servicio, el cliente tiende a generalizar los defectos a todo el servicio. Es, pues, esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la mayor homogeneidad entre sus elementos.

Es mucho más difícil gestionar la calidad de un servicio que la de un producto. En general, los servicios presentan un número mucho mayor de características que los productos y éstas resultan más visibles.

El servicio presenta la particularidad de que se fabrica y se consume al mismo tiempo. Una acogida no puede fabricarse, controlarse, almacenarse y

luego consumirse, es instantánea. Dado que no puede haber control de calidad a posteriori comparable al que existe para los productos, el error, una vez cometido, no puede subsanarse, sólo puede preverse.

Con el propósito de analizar las causas de los problemas de la calidad del servicio y de diseñar acciones encaminadas a mejorarla, Zeithaml, Berry y Parasuraman, determinaron cinco deficiencias que pueden afectarla:

Deficiencia 1: Es la diferencia (desajuste) que existe entre las expectativas de los clientes y la percepción que de ellas tienen los directivos de la organización que presta el servicio.

Deficiencia 2: Diferencia o desajuste entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Esta discrepancia se basa en la dificultad que los directivos encuentran en convertir lo que ellos creen que son las expectativas de los clientes en normas de calidad del servicio.

Deficiencia 3: Diferencia entre las especificaciones o normas de la calidad del servicio y la prestación del servicio. Esta situación se da, principalmente, por falta de interés y/o incapacidad del personal de contacto (fuerza de ventas) en cumplir las normas, en otras palabras es el desajuste entre las normas establecidas sobre la prestación del servicio y la prestación propia del mismo.

Deficiencia 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Esta discrepancia se produce por el incremento experimentado en las expectativas a partir de la publicidad realizada por la empresa que presta el servicio, la comunicación de su red de ventas, y otras comunicaciones, o sea, el desajuste entre la prestación del servicio y la comunicación externa hecha a los clientes.

Deficiencia 5: Diferencia potencial desde el punto de vista del cliente entre el servicio esperado y el recibido.

Escala de SERVQUAL

	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES
TANGIBILIDAD	1. Deberían tener equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna	1. Tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna
	2. Sus instalaciones físicas deberían ser cómodas y visualmente atractivas	2. Sus instalaciones físicas son cómodas y realmente atractivas
	3. Sus empleados deberían tener apariencia pulcra	3. Sus empleados tienen apariencia pulcra
	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrecen estas empresas deberían ser visualmente atractivas	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrecen estas empresas son visualmente atractivos
FIABILIDAD	5. Cuando estas empresas prometen hacer algo en cierto tiempo, deberían hacerlo	5. Cuando estas empresas prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen
	6. Cuando los clientes tienen un problema, deberían mostrar un sincero interés en solucionarlo	6. Cuando el cliente tiene un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo
	7. Deberían prestar habitualmente bien el servicio.	7. Habitualmente presta bien el servicio
	8. Deberían prestar el servicio en el tiempo acordado	8. Prestan el servicio en el tiempo acordado
	9. Deberían mantener sus registros sin errores	9. Insisten en no cometer errores en sus registros
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10. No cabría esperar que informen puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio*	10. No informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio*
	11. No es realista para los consumidores esperar un servicio rápido y ágil de los empleados de estas empresas*	11. Los empleados no ofrecen un servicio rápido y ágil a sus clientes*
	12. Los empleados no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a sus clientes*	12. Los empleados no siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes*

	13. No importa si están demasiado ocupados para responder rápidamente a las preguntas de sus clientes*	13. Los empleados están demasiado ocupados para responder rápidamente a las preguntas de sus clientes*
SEGURIDAD	14. Los clientes deberían ser capaces de tener confianza con los empleados de estas empresas	14. El comportamiento de los empleados transmitió confianza a sus clientes
	15. Los clientes deberían ser capaces de sentirse seguros en sus transacciones con los empleados de las empresas	15. Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa
	16. Sus empleados deberían ser siempre amables	16. Sus empleados deberían ser siempre amables con sus clientes
	17. Sus empleados deberían recibir el apoyo adecuado de estas empresas para desarrollar bien su trabajo	17. Sus empleados reciben el apoyo adecuado de la empresa para desarrollar bien su trabajo
EMPATIA	18. De estas empresas no se debe esperar que ofrezcan una atención individualizada a cada cliente*	18. No ofrece una atención individualizada a cada cliente*
	19. De los empleados de estas empresas no se debe esperar que ofrezcan atención personalizada a sus clientes*	19. Los empleados de esta empresa no ofrecen atención personalizada a sus clientes*
	20. No es realista esperar que los empleados de estas empresas conozcan cuales son las necesidades específicas de sus clientes*	20. No sabe cuáles son las necesidades específicas de sus clientes*
	21. No es realista esperar que los empleados de estas empresas busquen lo mejor para los intereses de sus clientes*	21. No busca lo mejor para los intereses de sus clientes*
	22. No se debe esperar de ellas que tengan horarios flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes*	22. No tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de clientes*

Cuadro 2: *Ítems cuya valoración debe invertirse a la hora de analizarlos.
Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)

La Encuesta del Modelo SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. La clave de esto está en ajustar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en

cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la empresa.

El cuestionario consta de 22 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tenga para la empresa; por ejemplo, hay empresas que debido a la naturaleza del servicio que ofrecen, consideran de mayor importancia la capacidad de respuesta (compañía de seguros), por lo que deben dedicar un par de preguntas más a esta sección, y menos preguntas a la sección de elementos tangibles. Sin embargo, se debe procurar que cada dimensión tenga cantidad similar de preguntas asignadas.

Es importante considerar los principios estadísticos para la aplicación de las encuestas y para el análisis de los resultados y su representatividad. Este análisis se llevará a cabo mediante la evaluación de las brechas que sugieren Zeithaml, Berry y Parasuraman, en su modelo SERVQUAL.

Brechas del Modelo SERVQUAL.

Las brechas principales en la calidad de los servicios propuestas por Zeithaml, Berry y Parasuraman, en su modelo SERVQUAL muestran las diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como lo son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

Brecha 1: Evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes

insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo con el cliente, ya que es éste el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamientos.

Brecha 2: Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

Brecha 3: Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.

Brecha 4: Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.

Brecha 5: Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Todas estas brechas ayudan a identificar y medir las ineficiencias en la gestión de los servicios. Cada empresa debe orientar sus estudios hacia donde los principales “síntomas” lo indiquen. Sin embargo, una brecha que se debe analizar y tomar en consideración en todos los casos es la brecha 5, ya que permite determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

2.3 BASES LEGALES

Las bases legales que servirán de apoyo a la presente investigación son las siguientes.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La carta magna (1999) es la herramienta legal más importante del País, en ella se puede apreciar los principios de protección al ciudadano, específicamente en el Artículo 117, donde se indica que todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad entre otras cosas:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos (p.34)

Es muy evidente a lo que este artículo se refiere, pues responde por los derechos que adquiere el consumidor con la calidad de los servicios, información adecuada, además de tener un trato equitativo y digno.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2002).

El objeto de esta Ley es desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución regulando el sistema Venezolano para la calidad y de esa manera garantizar a los ciudadanos los derechos en cuanto a bienes y servicios de calidad en el país se refiere. En cuanto a la acción que tiene el estado en materia de calidad, ésta estará dirigida a 5 aspectos importantes entre ellas a la prestación de servicios.

En el artículo número 4 de dicha Ley y destacando los numerales de mayor interés que hacen referencia a las definiciones ratificadas por las organizaciones, leyes y normativas venezolanas como lo son, las Normas Venezolanas COVENIN, las normas ISO, y por la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML):

A los efectos de la presente Ley y su reglamento, se entenderá por:
(...) **2. Calidad:** grado en que un conjunto de características inherentes a bienes y servicios cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias (requisitos);
(...) **5. Control de la Calidad:** parte de la Gestión de la Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad;
(...) **13. Gestión de la Calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

El capítulo II de dicha ley nos presenta los deberes, derechos y garantías que tienen las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas indicando lo siguiente en su artículo 6.

“Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con la reglamentación técnicas que a tal efecto se dicten”.

Así mismo en los tres artículos correspondientes al Capítulo III, se refleja lo inherente a la educación, y formación de Recursos Humanos.

Artículo 14: El Ministerio de la producción y el Comercio promoverá junto con el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, el Ministerio de Educación Superior y con los organismos e instituciones públicas y privadas, el desarrollo de programas de estudio sobre el sistema Venezolano para la Calidad, con el objeto de difundir, sensibilizar y concientizar los conceptos relacionados con los sistemas de Gestión de la Calidad en el País.

Artículo 15: Es responsabilidad de las instituciones públicas y privadas y en especial del Ministerio de la Producción y el Comercio, del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes y del Ministerio de Educación Superior, promover y coordinar políticas, planes y programas de adiestramiento, formación y actualización de

los recursos humanos en materia de calidad, con el objeto de asegurar la formación del personal con el conocimiento adecuado para las actividades que se desarrollen en el Sistema Venezolano para la Calidad.

Artículo 16: Es responsabilidad de las instituciones públicas y privadas, establecer políticas, planes, programas de adiestramiento, formación y actualización de sus recursos humanos, especialmente en las áreas de ensayo, certificación y el Sistema Internacional de Unidades, con el objeto de disponer de personal con el conocimiento requerido en las actividades que desarrolle el Sistema venezolano para la Calidad.

En síntesis de lo anterior, es importante la creación y desarrollos de programas sobre la calidad que se ofrece en el sistema venezolano, además es de exclusiva responsabilidad de las instituciones públicas y privadas promover dichos programas que aseguren la formación que requiere el personal para brindar un mejor servicio en todas y cada una de las actividades que estos desarrollen.

2.4 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre

UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NÚCLEO MONAGAS.

Finalidad

La Universidad, acorde con su compromiso social, considera indispensable el estudio y la búsqueda de propuestas de solución a la problemática de la colectividad, n miras a la formación integral del hombre y reafirman primacía de la persona en la organización de la sociedad y del Estado.

Reseña Histórica

El Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente se creó el 20 de Febrero de 1960, por resolución del Consejo Universitario. Las actividades académicas se iniciaron en octubre de 1961. La primera sede del núcleo se ubicó en el campo petrolero de Jusepín, instalaciones que fueron donadas por la Creóle Petroleum Corporation.

Jusepín fue la esperanza para establecer los laboratorios donde se estudiarían y resolverían los problemas de la industria petrolera, la agricultura y la ganadería venezolana.

Allí comienzan las actividades académicas con una matrícula de 31 estudiantes de Ingeniería Agronómica y 13 de Ingeniería de Petróleo, quienes habían culminado el curso básico en Cumaná. Apenas cinco profesores conformaban la nómina de docentes del Núcleo, liderado por la figura de un Director de Núcleo.

Actualmente, el núcleo de Monagas tiene su sede principal en el campus los Guaritos, en Maturín, edificación inaugurada el 21 de agosto de 1990. En las instalaciones del campus Guaritos están concentrados los cursos básicos y todas las escuelas profesionales, así como los diferentes servicios estudiantiles que dispensa la Universidad.

Misión

Formar profesionales del más alto nivel de calidad, profesionales que atiendan problemas de su particular formación y competencia, bajo un alto espíritu de solidaridad y compromiso social. Se trata de formar profesionales

creativos, capaces de destacarse en un mercado cada vez más competitivo con el mejoramiento de la calidad de vida y con el desarrollo.

Mantener una permanente vinculación con sus egresados para su actualización constante. Así mismo, permanecer en contacto con los sectores sociales y productivos.

Brindar a sus trabajadores tanto, en la parte académica, administrativa y estudiantil las mejores condiciones para que estos encuentren el éxito en el desempeño de sus funciones. Mantener un clima de respeto mutuo, de libertad de expresión, organización, de pluralidad de todas las corrientes de pensamiento, dentro de un ambiente de responsabilidad y tolerancia a todas las ideas e igualmente estar vinculada con su entorno.

La misión constituye el marco de referencia que fundamenta el sentido por el que habrá de transitar la Universidad.

Visión

La Universidad de Oriente reafirmará su compromiso de ser el centro de estudio, análisis y producción de ideas necesarias para el desarrollo social, económico y político del oriente del País, capaz de desarrollar métodos y tecnologías innovadoras, de asegurar la calidad por medio de los sistemas eficientes de planificación, evaluación y motivación.

La Universidad será una institución cuyo ambiente estimule la creatividad y productividad de todos sus miembros. Así mismo deberá ocupar una posición de liderazgo en investigación y logro académicos. Con intención de situarse en un lugar privilegiado en los sueños de cada miembro de la Comunidad Universitaria.

Reseña Histórica de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A).

La E.C.S.A fue creada según resolución del consejo Universitario N° 1198, del 23 de Junio de 1998. Esta surge de la necesidad de integrar los programas académicos de Administración, Contaduría Pública y Gerencia de Recursos Humanos, los cuales se transformaron en departamentos conformando la actual E.C.S.A.

Misión

Formar profesionales en las áreas de Administración, contaduría Pública y Gerencia de Recursos Humanos, con vocación de servicio, sensibilidad social y conocimientos técnicos y científicos capaces de incorporarse de manera.

Visión

Consolidarse como una escuela profesional, orientada por la excelencia, que coopere con el desarrollo económico, social, cultural, científico, humanístico y tecnológico del País, contribuyendo con la formación de los valores esenciales para el fortalecimiento del espíritu y la razón del individuo en nuestra sociedad.

Objetivos y Funciones Generales

Organizacionales

- Contribuir a través de sus deberes y atribuciones estatuidas, al cumplimiento responsable de las actividades académicas y

administrativas de la E.C.S.A cónsonas con la misión y objetivos de la Institución.

Funcionales

- Dirigir y coordinar las actividades académicas y administrativas de la E.C.S.A.
- Coordinar con los demás Directores de las distintas Escuelas y Unidad de Estudios Básicos la prestación de servicios docentes, entre sus respectivos departamentos.
- Ejecutar las decisiones del consejo de Escuela o del Consejo de Núcleo, cuando la situación lo requiera.
- Mantener al día el inventario de los bienes existentes de la E.C.S.A, para cada periodo académico y administrar el presupuesto de la misma.
- Informar periódicamente al decano y al Consejo de Núcleo acerca del desarrollo de las actividades de la E.C.S.A.
- Contribuir con los demás deberes y obligaciones señalados en los reglamentos y los acuerdos emanados de los órganos superiores de Dirección Universitaria.

Valores de la E.C.S.A

Valores que rigen la conducta de los integrantes de la E.C.S.A

- La Escuela al Servicio de la Nación.
- Honradez.
- Armonía y Cooperación.
- Lucha por mejorar
- Cortesía y humanidad.
- Adaptación y Asimilación
- Gratitud.

Dirección Local: Maturín Estado Monagas, Avenida Universidad, Sector los Guaritos, UNIVERSIDAD DE ORIENTE, CAMPUS LOS GUARITOS.

Dirección Electrónica: www.monagas.udo.edu.ve

Organigrama de La Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A)



ETAPA III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para responder a la problemática planteada referente a analizar el modelo SERVQUAL en la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, se determina que el presente proyecto de investigación es de campo ya que los datos han sido recaudados específicamente en el lugar de estudio, aplicándose las respectivas encuestas a los estudiantes adscritos a la E.C.S.A.

De esta manera Sabino (2002), indica que “los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Estos datos, obtenidos directamente de la experiencia empírica, son llamados primarios, denominación que alude al hecho de que son datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza”. (p.64)

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación indica el grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, de esta manera se muestra que el estudio realizado es de nivel descriptivo ya que se pretende describir y estudiar la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente (UDO), Núcleo Monagas.

Según, Tamayo (2002), explica que “la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace

sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. (p.46).

3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

Bernal (2006), cita a Jany señalando que “la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. (p.164).

La población indica el conjunto de elementos que conforman el entorno que se quiere estudiar, para indagar y conocer sus características, en el caso de la presente investigación cuenta con una población finita la cual está integrada por un total de 2417 estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A). Esta población se desglosa por especialidad de la siguiente manera:

- Administración de Empresas: 669 estudiantes.
- Contaduría Pública: 896 estudiantes.
- Gerencia de Recursos Humanos: 852 estudiantes.

3.4 MUESTRA

La Muestra de la presente investigación es una muestra estratificada, debido a que la población de estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) está dividida en subconjuntos como lo son los estudiantes de Gerencia de Recursos Humanos, Administración de Empresas y Contaduría Pública. De acuerdo con esto Sabino (2002), acota que “la muestra estratificada se presenta cuando el universo pueda degradarse en subconjuntos menores, homogéneos internamente pero heterogéneos entre sí”. (p.86)

Así mismo, se utilizó el muestreo aleatorio simple en cada subconjunto de la población para obtener la muestra de cada estrato. Según Sabino (2002), "En las muestras aleatorias cada uno de los elementos del universo tiene una probabilidad determinada de ser seleccionado".

Para el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n: Muestra.

N: Total de la población = 2417

Z_{α}^2 : El nivel de confianza, en este caso es de 90% = 0,50 = 1,96

p: Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q: Probabilidad de no ocurrencia = 1- p = 0,5

e^2 : error máximo de estimación, en este caso 10%: $0,1^2 = 0,01$

Se calculará entonces la muestra de cada subpoblación, en este caso n_1 serán los estudiantes de Administración, n_2 le corresponde a los estudiantes de Contaduría Pública y n_3 para los estudiantes de Gerencia de Recursos Humanos.

$$n_1 = \frac{669 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01 (669 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{642,24}{7,62} = 84,28$$

$$n_2 = \frac{896 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01 (896 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{860,16}{9,91} = 86,79 \sim 87$$

$$n_3 = \frac{852 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,01 (852 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = \frac{817,92}{9,47} = 86,36$$

Mediante la fórmula aplicada, los resultados arrojados indican una muestra representativa de cada subpoblación, siendo así que; para n_1 serán 84 estudiantes de Administración, para n_2 serán 87 estudiantes de Contaduría Pública, y para n_3 son 86 estudiantes de Gerencia de Recursos Humanos, encuestados en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA), seleccionados por especialidad.

3.5 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Acerca de este punto, dice Tamayo (2002), “Esta sección es la expresión operativa del diseño de investigación, la especificación concreta de cómo se hará la investigación”. (p.182)

En pro de obtener una mayor claridad y objetividad en los datos recolectados, y debido a la complejidad de la presente investigación se utilizaron diversas técnicas de recolección de información indispensables para la realización de este proyecto, dentro de las cuales se encuentran:

3.5.1 Observación participante

Sabino (2002), “La observación participante puede llamarse natural cuando el observador pertenece, de hecho, al conjunto humano que investiga” (p.103)

Este tipo de observación permitirá no solo observar sino también participar en el desarrollo del comportamiento del fenómeno estudiado al analizar la calidad de atención brindada a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, siendo que los autores de dicha investigación forman parte de los estudiantes adscritos a la Escuela, tal condición permitirá comparar y corroborar la información suministrada por los encuestados.

3.5.2 Revisión Documental

Para desarrollar esta investigación se requiere revisar y estudiar el método SERVQUAL y la diversidad de temas relacionados con la calidad de servicio. Según Roldán (1998), “La revisión documental comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada” (p.12).

3.5.3 Encuesta

Sabino (2002) “La encuesta se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. (p.71) Así mismo mediante la aplicación de la encuesta a los estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, se podrá conocer los resultados a las respuestas de los encuestados, y de esta manera conocer las expectativas y opiniones para luego realizar las comparaciones con los resultados del cuestionario y finalmente determinar las posibles soluciones o recomendaciones de ser necesarias.

3.5.4 Cuestionario

Con respecto al cuestionario, según Bernal C. (2006) “Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación; en general un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p.217)

El cuestionario ha sido diseñado por Zeithaml, Berry y Parasuraman, establecido en su modelo SERVQUAL, el cual consta de 22 preguntas relacionadas directamente con los objetivos y variables de la investigación, y

que a su vez debido a la flexibilidad suficiente que este permite para adaptarse a cada caso en particular, estas han sido ajustadas al medio donde se desarrolla la presente investigación, siendo así este un instrumento que nos permitirá conocer las percepciones de los estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) en cuanto a la atención suministrada por parte del personal administrativo que ahí labora.



3.6 Procedimientos De Análisis

Para el procedimiento de análisis se aplicó el modelo SERVQUAL, el cual es la abreviatura de Service Quality, lo que traducido al español significa Calidad de Servicio.

Este modelo consta de cinco dimensiones, definidas como: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, las cuales permiten comparar las expectativas que tienen los estudiantes en relación al servicio que esperan recibir, con las perspectivas que es lo que realmente reciben.

Las cinco dimensiones que comprenden el modelo hacen referencia a una serie de aspectos los cuales permitirán obtener los resultados y establecer las comparaciones. Cada dimensión está compuesta de la siguiente manera:

- Tangibilidad o elementos tangibles: Se refiere a las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Se refiere a cumplir lo prometido, al interés en solucionar los problemas de los estudiantes, a prestar una buena atención, a cumplir con el tiempo acordado y evitar errores en los trámites.
- Capacidad de Respuesta: la cual engloba a la Información puntual y sincera, el servicio rápido y ágil y disposición de ayudar al estudiante.
- Seguridad: la cual incluye la confianza, la seguridad y la amabilidad que debe transmitir el personal administrativo con su comportamiento a los estudiantes.
- Empatía: Referente a la atención individualizada y personalizada que ofrece el personal, además de preocuparse y comprender los intereses y necesidades específicas de los estudiantes, así como también la flexibilidad de horarios que brinda la Escuela.

Para medir las percepciones se utilizó un cuestionario que consta de veintidós (22) preguntas, referentes a las Cinco (05) dimensiones que establece el modelo, adaptadas a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) para medir la Calidad de Servicios que en ella se presta a los estudiantes.

De acuerdo a los resultados obtenidos, referente a las diferentes opiniones de los estudiantes se prosiguió a contabilizar dichos resultados de acuerdo a los puntajes establecidos por los autores del modelo Servqual para cada una de las respuestas (Totalmente de acuerdo: 4 puntos, De acuerdo: 3 puntos; Desacuerdo: 2 puntos, Totalmente desacuerdo: 1 punto).

Así mismo para medir las expectativas se utilizó una entrevista estructurada, la cual se iba aplicando al mismo tiempo que el estudiante iba respondiendo el cuestionario; Esta entrevista al igual que el cuestionario comprende las mismas veintidós (22) preguntas referentes a las cinco (05) dimensiones que establece el modelo, pero con la diferencia de que son adaptadas de acuerdo al Cuadro N°2 de la escala Servqual, la cual se expresan a manera de conocer lo que los estudiantes realmente esperan.

De igual manera, de acuerdo a los resultados obtenidos, referente a las diferentes opiniones de los estudiantes se prosiguió a contabilizar dichos resultados de acuerdo a los puntajes establecidos por los autores del modelo Servqual para cada una de las respuestas (Si: 4 puntos, Tal Vez: 3 puntos; No: 2 puntos, Nunca: 1 punto).

Para culminar, estos resultados permitirán realizar las conclusiones y recomendaciones adecuadas, dando respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación con el propósito de mejorar la calidad del servicio ofrecido en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A).

A continuación se presentarán los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y entrevistas utilizados para medir las expectativas y percepciones de los estudiantes adscritos a la Escuela de Ciencias Sociales Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.



ETAPA IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Nivel de calidad de servicio en cuanto a elementos tangibles que ofrece el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas

CUADRO 3: Distribución Absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que la ECSA cuenta con equipos de nuevas tecnologías y apariencia moderna.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	56	224	21	63	9	18	0	0	86	305	3,54
Percepciones	0	0	12	36	55	110	19	19	86	165	1,91
CONTADURÍA											
Expectativas	32	128	45	135	10	20	0	0	87	283	3,25
Percepciones	0	0	16	48	70	140	1	1	87	189	2,17
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	44	176	22	66	18	36	0	0	84	278	3,30
Percepciones	0	0	15	45	59	118	10	10	84	173	2,05

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Gráfico 1

De acuerdo a las respuestas de los estudiantes entrevistados se puede apreciar con respecto a la primera pregunta de la dimensión de elementos tangibles, que para cada uno de los departamentos de las carreras que conforman la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) las expectativas superaron a las percepciones en relación a la pregunta de que si en éstas se tienen equipos de nuevas tecnologías demostrando que hay un mínimo grado de insatisfacción en los estudiantes.

En Gerencia de Recursos Humanos la mayoría de los encuestados opinaron que este departamento debería de contar con equipos de nuevas tecnologías y apariencia moderna, sin embargo hay un grupo que no ven como prioridad que este departamento tenga equipos de dichas características.

En cuanto a lo que perciben los estudiantes encuestados de Gerencia de Recursos Humanos es que el departamento si cuenta con equipos de apariencia moderna y nuevas tecnologías, aunque existe una mínima cantidad que afirma que el departamento no los posee.

En Contaduría Pública se manifiesta una pequeña cantidad de encuestados que no esperan que el departamento cuente con equipos de

nueva tecnología y apariencia moderna, sin embargo en el resto de los encuestados predomina la expectativa donde expresan que si deben contar con equipos de nueva tecnología aunque esta no sea una prioridad.

De acuerdo a las percepciones, la mayoría de los estudiantes encuestados de Contaduría Pública indican que el departamento no tiene equipos de nuevas tecnología y apariencia moderna, pero una pequeña cantidad percibió que si cuenta con equipos nuevos.

En Administración se manifiestan las opiniones de una manera muy similar a las de los estudiantes de los otros dos departamentos, existe una expectativa en los estudiantes donde consideran que el departamento debería tener equipos de nuevas tecnologías y un pequeño grupo que piensa que no es necesario.

En cuanto a lo que perciben la mayoría es que no hay equipos de nuevas tecnologías, aunque muy pocos afirman que si cuentan con estos equipos.

Por lo tanto es oportuno acotar en base a estos resultados que la Universidad de Oriente es una institución pública donde su recurso principal proviene del Estado, y aun así, es posible apreciar a simple vista que los departamentos de la Escuela poseen al menos dos equipos, uno para la secretaria y otro para el jefe de departamento, lo que es “considerablemente” suficiente para cumplir con las actividades que cada departamento demanda, ya sea para elaborar las diferentes solicitudes que requieren los estudiantes, como para los diferentes tipos de cartas, memorándum, documentos que necesita el departamento como tan para funcionar ante la Universidad de Oriente.

CUADRO 4: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que las instalaciones físicas de la ECSA son cómodas, accesibles e identificables.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	57	228	29	87	0	0	0	0	86	315	3,66
Percepciones	0	0	50	150	36	72	0	0	86	222	2,58
CONTADURÍA											
Expectativas	49	196	38	114	0	0	0	0	87	310	3,56
Percepciones	17	68	33	99	37	74	0	0	87	241	2,77
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	65	260	18	54	1	2	0	0	84	316	3,76
Percepciones	5	20	30	90	44	88	5	5	84	203	2,41

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 2

Continuando con lo que corresponde al análisis se presenta lo que se observa en cada departamento de acuerdo a los datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario, en la segunda pregunta.

Los estudiantes encuestados correspondientes al departamento de Gerencia de Recursos Humanos expresan que la E.C.S.A debe contar con instalaciones cómodas, accesibles y que se puedan identificar fácilmente, sin embargo 36 de los 86 encuestados indican todo lo contrario, que estas instalaciones no son suficientemente cómodas, accesibles e identificables.

Sin embargo, el resto de los encuestados en este departamento se sienten satisfechos, pues afirman que las instalaciones físicas son cómodas, accesibles y de fácil identificación.

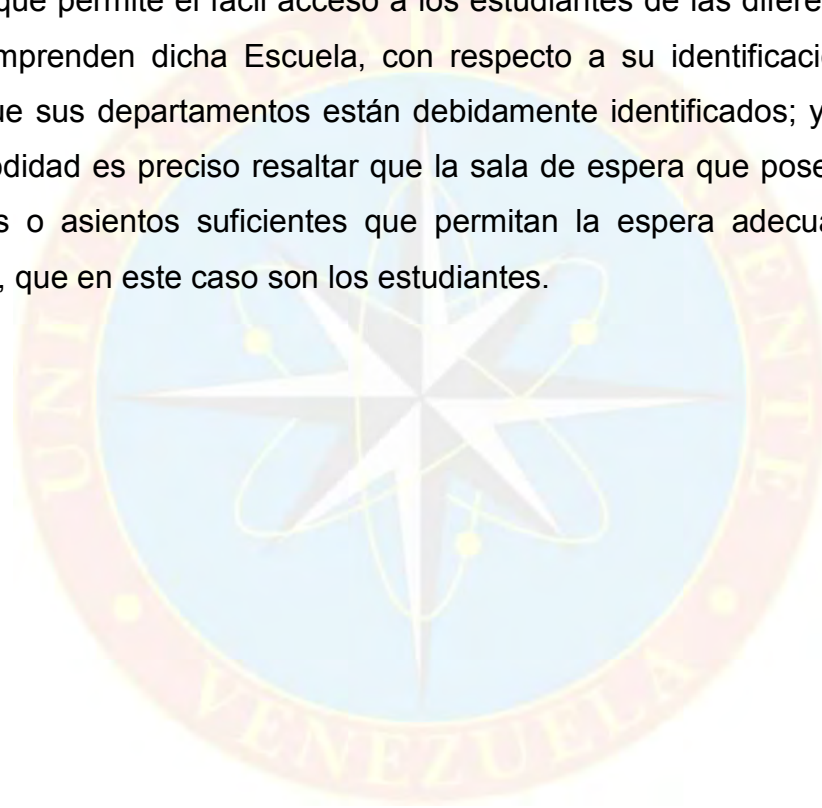
La diferencia entre expectativas y percepciones de los encuestados pertenecientes a Contaduría Pública es muy pequeña, solo 69 puntos de diferencia y 0,79 de diferencia en relación a la media aritmética, de expectativas por encima de las percepciones, lo que nos indica que el servicio satisface las necesidades de los estudiantes en cuanto a las instalaciones físicas pero sus expectativas siguen siendo mayores.

De esta manera los estudiantes entrevistados pertinentes al departamento de Administración proporcionaron sus respuestas desde sus diferentes puntos de vista las cuales permiten visualizar y conocer la apreciación que estos tienen del servicio.

Según sus percepciones alegan que la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas no es realmente cómoda, accesible e identificable, por lo contrario en lo referente a las expectativas de estos dicen que es necesario que la Escuela sea verdaderamente cómoda, accesible e identificable.

Sin embargo aunque los estudiantes se encuentran conformes demuestran ante este medidor del nivel de calidad que sus expectativas son mayores.

De esta manera podemos acotar que como se puede notar las instalaciones de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) se encuentra en una estructura nueva, donde se puede apreciar un espacio amplio que permite el fácil acceso a los estudiantes de las diferentes carreras que comprenden dicha Escuela, con respecto a su identificación se puede decir que sus departamentos están debidamente identificados; y en cuanto a la comodidad es preciso resaltar que la sala de espera que posee, carece de muebles o asientos suficientes que permitan la espera adecuada para los clientes, que en este caso son los estudiantes.



CUADRO 5: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que la apariencia del personal administrativo de la ECSA es pulcra.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	83	332	3	9	0	0	0	0	86	341	3,96
Percepciones	12	48	55	165	13	26	6	6	86	245	2,84
CONTADURÍA											
Expectativas	71	284	16	48	0	0	0	0	87	332	3,81
Percepciones	20	80	59	177	8	16	0	0	87	273	3,13
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	66	264	18	54	0	0	0	0	84	318	3,78
Percepciones	5	20	67	201	7	14	5	5	84	240	2,85

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 3

En relación a la tercera pregunta de la dimensión de tangibilidad, los estudiantes consideraron que la apariencia del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) es pulcra, pero aun así sus expectativas continúan siendo mayores que las percepciones.

De esta manera es posible apreciar que tanto Gerencia de Recursos Humanos, como en Administración y en Contaduría Pública la expectativa es que el personal de la ECSA debe tener una apariencia pulcra.

A su vez, lo opinado por los encuestados de Gerencia hacen referencia a que solo una pequeña cantidad de estudiantes afirman que la apariencia del personal no es pulcra. Pero hay que destacar que la mayoría afirman que siempre lo es.

De igual manera en Contaduría Pública la mayoría tiene una posición en que el personal posee una apariencia pulcra y solo 8 de los 87 encuestados opinaron que la apariencia es un tanto descuidada.

Para Administración la apariencia del personal algunas veces es pulcra otras veces no lo es, a través del cuadro se demuestra que aunque las expectativas son mayores existe una gran cantidad de alumnos a favor de la apariencia de personal administrativo.

Es preciso destacar que en cuanto al aseo personal, siempre es notorio que el personal administrativo mantiene una apariencia limpia y pulcra dentro de su área de trabajo, en cuanto al uniforme que estos utilizan y la imagen que proyectan a través de ellos para ser inmediatamente identificados es un poco más esporádica, ya que poseen diversos atuendos y es aquí donde los estudiantes alegan a través de sus percepciones, que en oportunidades no es fácil reconocer quien está a cargo de la oficina porque no poseen un mismo uniforme para poder identificarlos.

No obstante, ante tal argumento se puede justificar al personal administrativo, que sería atractivo que todos diariamente mantuvieran un mismo uniforme para proyectar una buena imagen y seriedad en representar a la institución en la cual hacen vida, pero que no es algo tan necesario, pues lo que verdaderamente importa es la calidad en los servicios que estos ofrezcan.

CUADRO 6: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la ECSA son suficientemente explícitos.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	65	260	21	63	0	0	0	0	86	323	3,75
Percepciones	7	28	12	36	42	84	25	25	86	173	2,01
CONTADURÍA											
Expectativas	67	268	20	60	0	0	0	0	87	328	3,77
Percepciones	0	0	46	138	41	82	0	0	87	220	2,52
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	48	192	36	108	0	0	0	0	84	300	3,57
Percepciones	0	0	19	57	60	120	5	5	84	182	2,16

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 4

La última pregunta en la relación a la dimensión de elementos tangibles nos indica que una vez más las expectativas superaron las percepciones.

Gerencia de Recursos Humanos presenta una perspectiva donde la mayoría de los estudiantes afirman que existen fallas en los documentos y materiales de información pues no son suficientemente explícitos, notándose la insatisfacción que sienten los estudiantes, pues no se están cubriendo sus expectativas.

Sin embargo para Contaduría pública se presenta un poco más de equilibrio pues aunque la expectativa indica que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios de información que ofrece la E.C.S.A deben ser suficientemente explícitos.

Las perspectivas indican que casi la mitad de los estudiantes encuestados afirman que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios ofrecidos son suficientemente explícitos mientras que la otra parte indican que no lo son.

En Administración las expectativas indican que todos los encuestados creen conveniente que los materiales y documentos sobre los servicios que ofrece la E.C.S.A deben ser totalmente explícitos.

Solo 19 estudiantes de los 84 encuestados afirman que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la ECSA son suficientemente explícitos, el resto de los estudiantes (la mayoría) indican que no son lo son.

Los servicios que la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) ofrece en cuanto a documentación se refieren, estos son básicos y sencillos, sin embargo los estudiantes alegan que en ciertas oportunidades al solicitar una carta de pasantías, el personal administrativo no es lo suficientemente explícito con los datos que se requieren para realizar dicha documentación, es esta una de las razones por las que podemos apreciar en el gráfico que las expectativas son mayores que perspectivas, ya que los estudiantes desearían tener la información necesaria bien explicada para ellos realizar sus respectivas solicitudes sin ningún tipo de confusión.

Ante esta situación, considerando tales diferencias, el personal administrativo debería ser más explícito cuando brinda la información que el estudiante necesita para realizar su solicitud sin cambios posteriores por falta de información o malos entendidos que pudieran ser aclarados al momento, así como también los estudiantes deberían de alguna manera considerar que estos atiende a muchos de ellos diariamente y cualquier información se les puede escapar; preguntar sería la solución para solventar cualquier duda.

Nivel de calidad de servicio en cuanto a la fiabilidad para ejecutar el servicio que ofrece el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

CUADRO 7: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	56	224	30	90	0	0	0	0	86	314	3,65
Percepciones	0	0	6	18	36	72	44	44	86	134	1,55
CONTADURÍA											
Expectativas	85	340	2	6	0	0	0	0	87	346	3,97
Percepciones	4	16	24	72	47	94	12	12	87	194	2,22
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	75	300	9	27	0	0	0	0	84	327	3,89
Percepciones	5	20	0	0	64	128	15	15	84	163	1,94

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 5

La segunda dimensión relacionada con la fiabilidad, en su primera pregunta nos indicará los valores arrojados a lo referente a que si el personal administrativo de la (E.C.S.A) cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

Los estudiantes encuestados del departamento de Gerencia de Recursos Humanos presentan sus expectativas indicando que el personal de la E.C.S.A cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe hacer.

En cambio las percepciones indican que no siempre cumplen lo que prometen, solo 6 de los 86 estudiantes que participaron en el cuestionario afirman que el personal de la E.C.S.A les ha cumplido una promesa hecha.

Algo parecido sucede en el departamento de Contaduría Pública donde solo 28 afirman que el personal cumple con lo que les promete, pero los otros 59 informan que en sus casos el personal no les ha cumplido.

En Administración los estudiantes reflejan las mismas expectativas donde desearían que el personal de la E.C.S.A cumpla lo que les promete, pero lo que indican en sus percepciones es que solo 5 estudiantes afirman que el personal les ha cumplido, mientras que los otros 79 encuestados manifiestan que no están conformes con este servicio, ya que el personal no cumple con lo que promete.

La Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) y cada uno de los departamentos que la comprenden tienen establecidos los días de entrega de las diferentes solicitudes que realizan los estudiantes, y estos mismos alegaron mediante la entrevista que sus respectivos departamentos no cumplen con el tiempo establecido, como se puede notar el margen de diferencias, cuando sus expectativas son que deberían cumplirles.

Es importante acotar que cada departamento cuenta con más de 600 estudiantes (clientes) que pueden requerir el servicio, además que es solo una secretaria (personal administrativo) por departamento quien realiza cada una de las solicitudes y esto puede variar dependiendo de la demanda que haya en una semana, es decir, cómo puede que sean pocos, puede también ser muchos y esta no es la única actividad que realiza la secretaria en su puesto de trabajo.



CUADRO 8: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que cuando los estudiantes tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	54	216	32	96	0	0	0	0	86	312	3,62
Percepciones	6	24	0	0	18	36	62	62	86	122	1,41
CONTADURÍA											
Expectativas	79	316	9	27	0	0	0	0	87	343	3,94
Percepciones	8	32	21	63	48	96	10	10	87	201	2,31
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	71	284	13	39	0	0	0	0	84	323	3,84
Percepciones	0	0	10	30	54	108	20	20	84	158	1,88

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Gráfico 6

En Gerencia de Recursos Humanos, los estudiantes encuestados en relación a esta pregunta expresaron su expectativa la cual es que el personal administrativo de la E.C.S.A debe mostrar un sincero interés en solucionar los problemas que presenten los estudiantes.

Seis estudiantes de los encuestados afirman que el personal se ha preocupado cuando han llegado al departamento y han manifestado que tienen algún problema. Todo el resto de los encuestados indican que cuando han tenido algún problema y acuden al departamento el personal no muestra ningún interés en solucionarles.

En Contaduría Pública una cantidad más representativa de 29 estudiantes encuestados afirman que el personal ha mostrado un sincero interés en ayudarles con sus problemas.

Sin embargo una cantidad mayor informa que el interés demostrado por el personal de la E.C.S.A en el momento en que han acudido al departamento solicitando ayuda para solucionar algún problema ha sido nulo.

No obstante, los estudiantes manifiestan su inconformidad con el servicio debido a que sus expectativas no son saciadas, ya que estos quisieran que cuando fueran al departamento manifestando algún problema el personal administrativo mostrara un sincero interés en solucionarles.

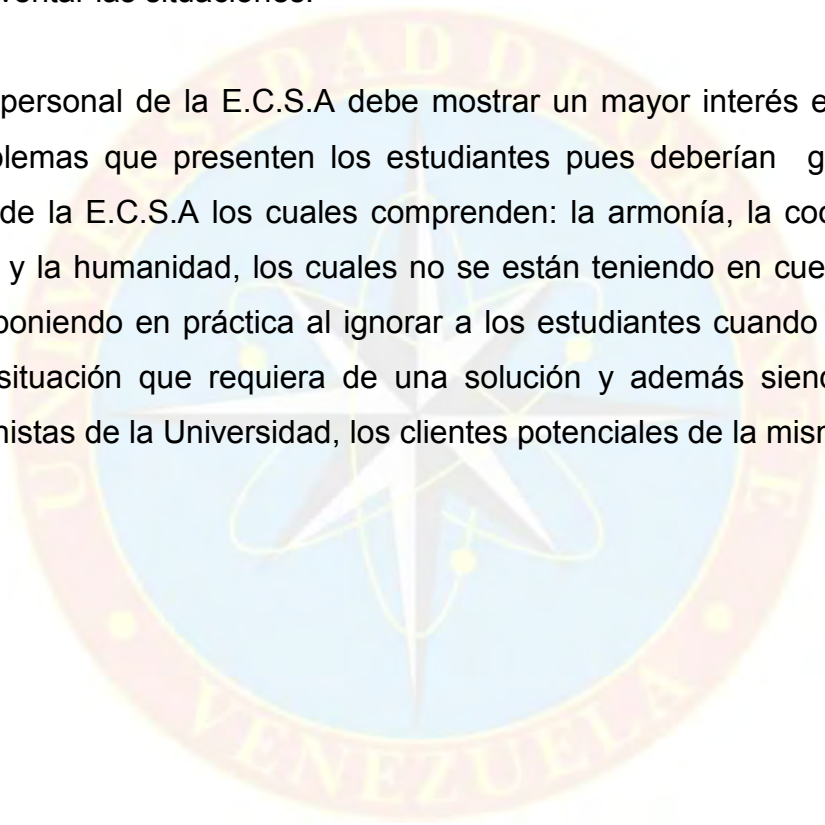
Los estudiantes de Administración encuestados dejan claro que sus expectativas son igual que la de los estudiantes de los otro dos departamentos, que esperan que el personal muestre un sincero interés en solucionar los problemas que estos presenten.

Un total de 74 estudiantes de los 84 encuestados informan que el personal no muestra ningún interés en solucionarles los problemas que estos

presentan ante el departamento, solo 10 encuestados afirma que el personal se ha interesado en solucionar sus problemas.

Referente a esto se puede indagar, que tal vez el personal administrativo no está siendo bien capacitado para responder a las necesidades que se les presente a los estudiantes, como también podría ser que están atareados con otras actividades, del mismo modo que pudiera ser que no tienen la iniciativa para solventar las situaciones.

El personal de la E.C.S.A debe mostrar un mayor interés en solucionar los problemas que presenten los estudiantes pues deberían garantizar los valores de la E.C.S.A los cuales comprenden: la armonía, la cooperación, la cortesía y la humanidad, los cuales no se están teniendo en cuenta y mucho menos poniendo en práctica al ignorar a los estudiantes cuando estos tienen alguna situación que requiera de una solución y además siendo estos los protagonistas de la Universidad, los clientes potenciales de la misma.



CUADRO 9: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que en la ECSA habitualmente se presta una buena atención.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	78	312	8	24	0	0	0	0	86	336	3,90
Percepciones	6	24	6	18	30	60	44	44	86	146	1,69
CONTADURÍA											
Expectativas	82	328	5	15	0	0	0	0	87	343	3,94
Percepciones	4	16	47	141	32	64	4	4	87	225	2,58
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	78	312	8	24	0	0	0	0	84	336	4,0
Percepciones	0	0	25	75	44	88	15	15	84	178	2,11

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 7

En esta oportunidad con respecto a la pregunta de que si en la E.C.S.A se cuenta con un personal que brinda habitualmente una buena atención, los estudiantes de Gerencia expresaron que la mayoría de las veces no se presta un buen servicio, solo 12 de los 86 encuestados afirman que habitualmente en la Escuela se presta una buena atención. Indicando que existe insatisfacción debido a que las expectativas son que siempre se debe prestar una buena atención.

Con respecto a los estudiantes de Contaduría una mayor cantidad indican que en la E.C.S.A se presta una buena atención con un total de 51 encuestados representando la mayoría.

En Administración una cantidad menor, de solo 25 de los encuestados afirman que en relación a su departamento, si se presta una buena atención, los demás indican que esto no es así.

Las expectativas se presentaron de la misma manera en los tres departamentos pertenecientes a la E.C.S.A, considerando que en esta siempre se debe prestar una buena atención.

Estas elevadas discrepancias demuestran que los estudiantes se encuentran verdaderamente insatisfechos con la atención ofrecida por el personal administrativo, se puede indagar que esto se debe a que como personas poseemos diferentes tipos de personalidades, y caracteres que varían según el estado de ánimo, pues también cabe dentro de la posibilidad que depende mucho la atención brindada de acuerdo a la actitud, educación amabilidad con la que el estudiante se disponga a tratar al personal administrativo, de la misma manera cabe resaltar que muchas veces el exceso de estudiantes que asisten a diario a los departamentos influyen en que el personal administrativo no ofrezca un servicio óptimo para las exigencias de cada estudiante.

CUADRO 10 Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si considera que en la ECSA se presta el servicio en el tiempo acordado.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	79	316	7	21	0	0	0	0	86	337	3,91
Percepciones	0	0	18	54	42	84	26	26	86	164	1,90
CONTADURÍA											
Expectativas	83	332	4	12	0	0	0	0	87	344	3,95
Percepciones	12	48	37	111	38	72	0	0	87	231	2,65
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	71	284	13	39	0	0	0	0	84	323	3,84
Percepciones	0	0	15	45	49	98	20	20	84	163	1,94

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Gráfico 8

En relación a esta pregunta se puede ver que las expectativas son muy similares en los tres departamentos indicando que en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas se debe prestar el servicio siempre en el tiempo acordado. Las diferencias se notan en las perspectivas que los estudiantes encuestados expresaron a través de sus distintas opiniones.

Para Gerencia de Recursos humanos tenemos que la mayoría de los encuestados indican que en la E.C.S.A no siempre se presta el servicio en el tiempo acordado, sin embargo 18 estudiantes afirman que si.

En Contaduría Pública es mayor la cantidad de encuestados que afirman que en el departamento el servicio se presta en el tiempo correspondiente, solo 38 de los 87 encuestados indican que no se cumple.

Solo 15 de los 84 encuestados en Administración indican que si se presta el servicio en el tiempo acordado. En el resto de los encuestados indican en este departamento los servicios prestados no se hacen en el tiempo acordado.

El problema en estas notables diferencias radica en que por cada departamento solo está disponible una secretaria, que en este caso es quien representa al personal administrativo del cual se habla para atender cada una de las necesidades que los clientes quienes son los estudiantes, requieren a la hora de prescindir de sus servicios facilitador de las diferentes solicitudes que de sus respectivos departamentos provienen y no cubre la demanda que cada carrera genera a través de sus estudiantes, es por ello evidente las diferencias entre las expectativas y percepciones antes conocidas.

CUADRO 11: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que en la ECSA se cometen errores en los trámites de las solicitudes de los diferentes servicios.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	$\sum \text{Puntajes}$	
GERENCIA											
Expectativas	49	196	37	111	0	0	0	0	86	307	3,56
Percepciones	32	128	18	54	18	36	12	12	86	230	2,67
CONTADURÍA											
Expectativas	66	264	21	63	0	0	0	0	87	327	3,75
Percepciones	4	16	54	162	25	50	4	4	87	232	2,66
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	69	276	15	45	0	0	0	0	84	321	3,82
Percepciones	0	0	34	102	45	90	5	5	84	197	2,34

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

$\sum \text{Puntajes}$ = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 9

En relación a la última pregunta de la dimensión de fiabilidad tenemos que en esta ocasión en Gerencia de Recursos Humanos se ubica con mayor cantidad de estudiantes que indican que no se cometen errores en los trámites realizados en el departamento. 36 de los 86 encuestados indican que se cometen errores en los trámites de las solicitudes

Para Contaduría Pública se aprecia que la minoría informan que en algunos casos se han cometido errores en los tramites, sin embargo la mayoría representada por 58 encuestados alegan que las veces que han realizados tramites en el departamento no se han cometido errores

A diferencia de Contaduría y Gerencia en Administración se observa como es menor la cantidad de estudiantes que afirman que no se cometen errores en los trámites, teniendo que 50 de los 84 encuestados se ubican en la contra parte diciendo que la mayoría de las veces se cometen errores.

Con respecto a estos puntajes se puede inferir que debido a las condiciones antes nombradas, precisamente porque es una sola persona encargada de realizar las cartas, solicitudes y demás servicios que requieran los estudiantes, y partiendo de que somos humanos y errar cabe dentro de las posibilidades humanas es que estos márgenes de error son escasos, a pesar que de los entrevistados sugieren a través de sus expectativas que no deberían cometerse errores, pero esta es una variable humanamente posible y que no depende de una maquina si no de una persona, un talento humano encargado de diversas actividades diariamente, pues quienes opinaron que si se cometen errores pues es de lógica que en alguna oportunidad esos márgenes de error les correspondió a ellos.

Nivel de Calidad de Servicio en cuanto a la Capacidad de Respuesta que ofrece el personal Administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) para servir a los estudiantes de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

CUADRO 12: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que en la ECSA le informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.

Ítems	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	81	324	5	15	0	0	0	0	86	339	3,94
Percepciones	6	24	6	18	30	60	44	44	86	146	1,69
CONTADURÍA											
Expectativas	71	284	16	48	0	0	0	0	87	332	3,81
Percepciones	8	32	35	105	32	64	12	12	87	213	2,47
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	73	292	11	33	0	0	0	0	84	325	3,86
Percepciones	10	40	15	45	44	88	15	15	84	188	2,23

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 10

En la tercera dimensión correspondiente a la capacidad de respuesta, se tiene como primera pregunta la información puntual y sincera que debe ofrecer la E.C.S.A acerca de todas las solicitudes, procedimientos y actividades que ahí se realizan para los estudiantes.

Al igual que en la mayoría de los análisis en este caso las expectativas se manifiestan en puntajes muy similares, señalando que la E.C.S.A siempre debería informar puntualmente y con total sinceridad acerca de todos los procedimientos, actividades y solicitudes que allí se realicen, los estudiantes esperan más información y credibilidad en ellas, además de que estas sean publicadas con tiempo y así estar informados no solo de las actividades sino también de los periodos de tiempo para solicitudes y entregas de las mismas, y los requisitos necesarios para ello.

No obstante Gerencia de Recursos Humanos tiene una pequeña cantidad de estudiantes que afirman que el servicio cumple con sus expectativas, pero la mayoría se manifiestan en desacuerdo e inconformidad indicando en algunos casos no han recibido la información adecuada y puntual acerca de las actividades que se deben realizar.

En cuanto a estos resultados en Contaduría los estudiantes indicaron casi en partes iguales las perspectivas, con 43 encuestados respondiendo a favor de que si se informa puntual y con sinceridad acerca de los procedimientos tareas y actividades, y los otros 44 indican que no se sienten insatisfechos con la poca información que les brinda el departamento acerca de los procedimiento y actividades.

Para Administración si comparamos con los resultados de Contaduría podemos decir que es menos la cantidad de afirmantes que dicen que si se informa con sinceridad y puntualidad, pero es mayoría los estudiantes que indican que no es puntual ni suficiente la cantidad de información que suministra el departamento acerca de su procedimiento, solicitudes y actividades.

Esto se debe a que la E.C.S.A no posee de una cartelera informativa donde el estudiante pueda dirigirse específicamente a buscar la información, además de ser esto así, el personal administrativo se ahorraría el trabajo de tener que repetir la información cada vez que un estudiante lo solicite.

CUADRO 13: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si consideran que el personal administrativo de la ECSA ofrece un servicio rápido y ágil a los estudiantes.

	Totalmente de acuerdo (4 puntos)		De acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	$\sum Puntajes$	
GERENCIA											
Expectativas	54	216	32	116	0	0	0	0	86	332	3,86
Percepciones	0	0	0	0	42	84	44	44	86	128	1,48
CONTADURÍA											
Expectativas	65	260	22	66	0	0	0	0	87	326	3,74
Percepciones	4	16	37	111	38	76	0	0	87	203	2,33
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	50	200	34	102	0	0	0	0	84	302	3,59
Percepciones	0	0	15	45	54	108	15	15	84	168	2,0

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

$\sum Puntajes$ = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 11

Los estudiantes de Gerencia encuestados en relación a la segunda pregunta de la dimensión correspondiente a la capacidad de respuesta, se manifiestan bastante inconforme pues nos indican todo lo contrario a sus expectativas, pues el servicio que les ha ofrecido el departamento no es rápido ni nada ágil.

En Contaduría pública hay una gran cantidad de estudiantes satisfechos con el servicio ya que solo 42 de los 87 estudiantes encuestados de este departamento indican que el servicio no cubre sus expectativas.

Administración obtuvo solo 15 encuestados a favor de que se presta un servicio rápido y ágil para los estudiantes, los 69 representantes de la mayoría en Administración se manifiestan en insatisfacción ya que el servicio recibido no les parece nada ágil ni rápido para los estudiantes.

Estos resultados reflejan una vez más lo que ya se ha dicho anteriormente, es posible inferir que debido a que es solo una persona por departamento la encargada de atender a más de 600 estudiantes por carrera, es posible que un caso más que otro tenga una solución rápida, y sea eficaz la atención que estos tengan, sin embargo es importante reconocer que de acuerdo a lo que los estudiantes requieran también dependerá la rapidez con que se les despache y se retiren satisfechos.

CUADRO 14: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	61	244	15	45	0	0	0	0	86	289	3,36
Percepciones	7	28	12	36	37	74	30	30	86	168	1,95
CONTADURÍA											
Expectativas	79	316	8	24	0	0	0	0	87	340	3,90
Percepciones	8	32	38	114	33	66	8	8	87	220	2,52
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	81	324	3	9	0	0	0	0	84	333	3,96
Percepciones	0	0	35	105	39	78	10	10	84	193	2,29

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 12

Según las respuestas de los estudiantes entrevistados se puede apreciar con respecto a la tercera pregunta de la dimensión de capacidad de respuesta, que en los tres departamentos de las respectivas carreras que conforman la E.C.S.A las expectativas vuelven a superar a las percepciones en relación a la pregunta de que si el personal de la E.C.S.A siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.

Analizando estos resultados es preciso indicar que las percepciones en Gerencia marcan un alto grado de insatisfacción de acuerdo a que 67 encuestados de 86 manifestaron que el personal no siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.

En Contaduría es más el grado de satisfacción aunque sea por pocos puntos debido a que 46 de los 87 encuestados afirmaron que el personal siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes en lo que necesite.

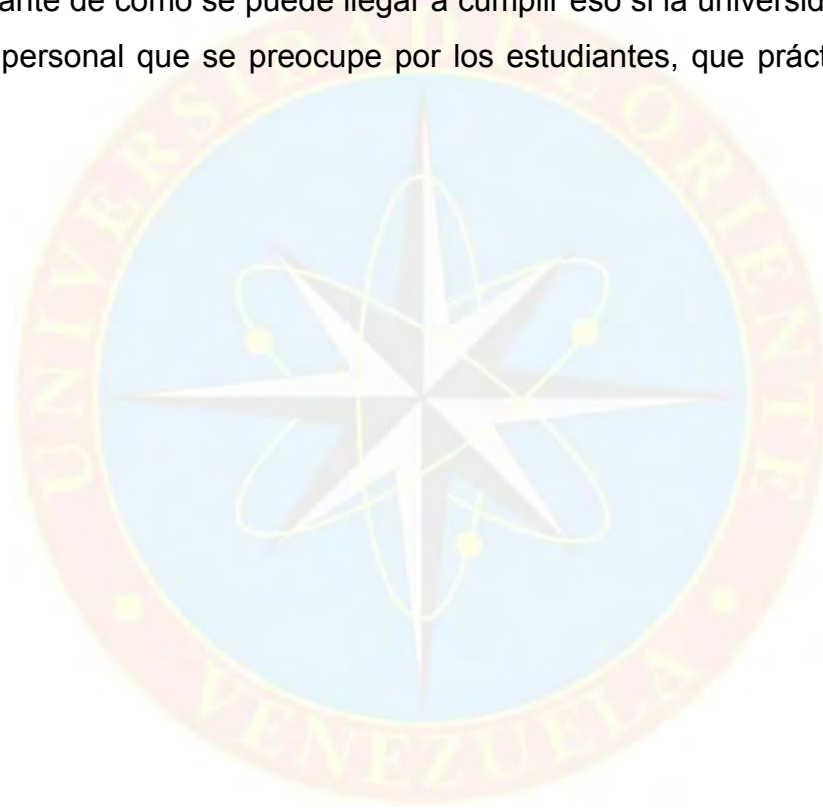
Por otro lado en Administración gran parte de los estudiantes afirmo que la mayoría de la veces el personal no está dispuesto a colaborar con los estudiantes.

Ahora bien, en base a estas expectativas es preciso resaltar que el presente estudio se está realizando en la Universidad De Oriente la cual es una de las Universidades Públicas con más volumen de usuarios por lo que se dificulta la labor al personal para poder brindarles ayuda siempre a toda la comunidad estudiantil, siendo esta abundante y contando un una cantidad muy pequeña de personal para dicha demanda.

Además, se puede inferir que dicho personal no pudiera estar capacitado para brindar una buena atención a una población de usuarios tan extensa.

Sin embargo es importante resaltar que los departamento logran cumplir los objetivo y actividades inherentes a sus funciones quizás no en el tiempo correspondiente y resultando un poco tediosa pero cumpliendo con sus funciones.

Es importante señalar que en la misión de la E.C.S.A se indica “formar profesionales con vocación de servicio y sensibilidad social”, entonces surge la interrogante de cómo se puede llegar a cumplir eso si la universidad no cuenta con un personal que se preocupe por los estudiantes, que prácticamente los ignore.



CUADRO 15: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	35	140	28	84	23	46	0	0	86	270	3,13
Percepciones	18	72	18	54	24	48	26	26	86	200	2,32
CONTADURÍA											
Expectativas	32	128	43	129	12	24	0	0	87	128	1,47
Percepciones	12	48	29	87	46	92	0	0	87	227	2,60
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	22	88	38	114	24	48	0	0	84	250	2,97
Percepciones	10	40	44	132	20	40	10	10	84	222	2,64

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 13

En relación a la cuarta pregunta, referente a, si el personal de la E.C.S.A está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los estudiantes, se puede apreciar que los tres departamentos tienen la misma expectativa de que el personal no debe estar demasiado ocupado para atender a las incógnitas de los estudiantes.

En el departamento de Contaduría Pública las percepciones estuvieron algo cerca de cubrir las expectativas, sin embargo la mayoría afirma que el personal siempre se encuentra demasiado ocupado para ayudar a los alumnos.

En el departamento de Gerencia de Recursos Humanos solo 36 de los 86 alumnos encuestados afirman que el personal no siempre está ocupado y trata en lo posible de responder sus preguntas.

En Administración de acuerdo a estos resultados que afirman que el personal de la ECSA si está demasiado ocupado para responder rápidamente sus preguntas son solo 30 de los 84 encuestados y la otra parte de los encuestados mantienen que el personal ha tenido suficiente tiempo para darle respuestas a sus inquietudes, .

Como se ha mencionado anteriormente, la Universidad De Oriente cuenta con un gran volumen de usuarios, y los distintos departamentos no pudieran contar con el personal suficientemente capacitado para cubrir las demandas de las inquietudes de los estudiantes.

Sin embargo no se puede obviar el esfuerzo y empeño que aporta el personal administrativo para lograr cubrir con la demanda de cada requerimiento que los estudiantes solicitan.

Es necesario resaltar que en muchas oportunidades los estudiantes ignoramos el agotamiento, estrés y desmotivación que puede presentar el

personal administrativo por no tener buenos incentivos, por tener que responder tantas veces la misma pregunta, además de soportar el abuso en oportunidades por parte de estudiantes abusivos y mal educados, aparte de no contar con las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones de manera eficiente.



Nivel de Calidad y Servicios en cuanto a la Seguridad que ofrece el Personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) para inspirar credibilidad y confianza a los estudiantes de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

CUADRO 16: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el comportamiento del personal de la ECSA transmite confianza a los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 puntos)		Desacuerdo (2 puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	$\sum Puntajes$	
GERENCIA											
Expectativas	45	180	25	75	16	32	0	0	86	287	3,33
Percepciones	0	0	6	18	37	74	43	43	86	135	1,56
CONTADURÍA											
Expectativas	37	148	38	114	12	24	0	0	87	286	3,28
Percepciones	8	32	57	171	18	36	4	4	87	243	2,79
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	40	160	35	105	9	18	0	0	84	283	3,36
Percepciones	5	20	30	90	37	74	12	12	84	196	2,33

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

$\sum Puntajes$ = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 14

Con respecto a estos resultados expresados en el cuadro y gráfica anterior, correspondiente a las respuestas que ofrecieron los estudiantes entrevistados en relación a la primera pregunta de las dimensiones del nivel de seguridad que ofrece el personal de la E.C.S.A en relación a la pregunta de que si el comportamiento del personal administrativo de dicha Escuela transmite confianza a los estudiantes.

En Gerencia de Recursos Humanos es muy pequeño el número de estudiantes que afirman que les ha transmitido confianza el personal de acuerdo a su comportamiento. 80 de los 86 encuestados niegan haber percibido seguridad de acuerdo al comportamiento del personal.

No es mucha la diferencia en cuanto a los estudiantes de Administración y Contaduría que afirman que el comportamiento del personal transmite confianza. Contaduría Pública presenta 22 encuestados que indican que la mayoría de las veces el comportamiento del personal no transmite confianza, por su parte 49 estudiantes de Administración informan que no han llegado a sentir confianza de acuerdo al comportamiento del personal administrativo, diferencia muy notoria en comparación con Gerencia.

Con respecto a estos puntajes se puede mencionar que de acuerdo a las expectativas de los estudiantes de las tres carreras una cantidad pequeña no considera que el personal debería transmitir confianza con su comportamiento y a su vez, la mayoría consideran que si deberían hacerlo.

Los estudiantes de Contaduría Pública la mayoría de las veces se sienten seguros con el comportamiento, mientras que los estudiantes de Administración algunas veces se sienten seguros y otras veces no.

Podemos alegar que esto ocurre, debido a que hay días donde los departamentos tienen poca demanda lo cual permite un ambiente agradable

facilitándose la comunicación y actuación del personal administrativo, por ende ofrecen un mejor servicio, a su vez, existen días donde los departamentos están saturados recibiendo solicitudes, teniendo que dar respuestas a muchos casos, entregando documentos, entre otras cosas, que se dan de una manera más frecuente debido a la culminación de un semestre.



CUADRO 17: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que se siente seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la E.C.S.A.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	47	188	30	90	9	18	0	0	86	296	3,44
Percepciones	0	0	37	111	24	48	25	25	86	184	2,19
CONTADURÍA											
Expectativas	37	148	40	120	10	20	0	0	87	288	3,31
Percepciones	20	80	55	165	12	24	0	0	87	269	3,09
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	53	212	25	75	6	12	0	0	84	299	3,55
Percepciones	5	20	50	150	27	54	2	2	84	226	2,69

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 15

En la segunda pregunta de la dimensión del nivel de seguridad con respecto a si se sienten seguros al realizar trámites en la E.C.S.A es posible apreciar en los tres departamentos que dentro de las expectativas hay una minoría que indica que no necesariamente deben sentirse seguros al realizar los trámites, sin embargo la mayoría afirman lo contrario siempre deberían sentirse seguros realizando cualquiera de los trámites correspondientes a cada departamento.

En el caso de, Contaduría Pública esta posee la mayor cantidad de encuestados afirmando que si se han sentido seguros con los tramites que han realizado en el departamento.

Gerencia de Recursos Humanos posee las más alta cantidad de estudiantes que respondieron que en ninguno de los casos se han sentido seguros en la realización de sus trámites.

Sin embargo los estudiantes de Administración 55 de los 84 encuestados afirman que han confiado plenamente en los trámites realizados el resto se manifiesta en inconformidad pues de sus experiencia no le quedan ganas de sentirse seguros.

Los estudiantes esperan sentirse seguros al realizar los trámites que le permiten de alguna manera avanzar hacia su meta que no es más que graduarse y ser profesional, pero resulta interesantes estos resultados, pues los estudiantes se encuentran con atenciones diferentes, por ejemplo, los estudiantes de Gerencia indican que sus perspectivas son bajas lo cual permite que no estén muy seguros, mientras que los de contaduría si lo están, pues el margen de diferencia es bajo, lo que quiere decir que esta población no tiene mayores problemas con sus trámites, sin embargo, los estudiantes de administración están entre ambas, de acuerdo con sus percepciones, estos aprecian, que en oportunidades se sienten seguros y otras veces no tanto.

Indagando un poco a acerca de esta problemática es posible señalar que debido a las condiciones antes nombradas, con respecto a que hay poco personal administrativo para cubrir las actividades demandadas sea esta la posible razón de que los estudiantes se sientan en alguna manera inseguros.



CUADRO 18: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA es siempre amable con los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	82	328	4	12	0	0	0	0	86	340	3,95
Percepciones	0	0	0	0	37	74	49	49	86	123	1,43
CONTADURÍA											
Expectativas	85	340	2	6	0	0	0	0	87	346	3,97
Percepciones	8	32	36	108	35	70	8	8	87	218	2,50
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	76	304	8	24	0	0	0	0	84	328	3,77
Percepciones	0	0	25	75	32	64	27	27	84	166	1,97

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 16

Las expectativas que muestran los tres departamentos pertenecientes a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas indican que siempre el personal debe ser amable con los estudiantes, pues este es el factor principal para que un cliente quede con una buena impresión del servicio.

Sin embargo en relación a las perspectivas las diferencias que arrojaron los resultados para cada departamento son las siguientes:

En Gerencia de Recursos Humanos todos los encuestados se manifestaron en inconformidad e insatisfacción, pues nos indican que la mayoría de las veces el personal no es amable con los estudiantes.

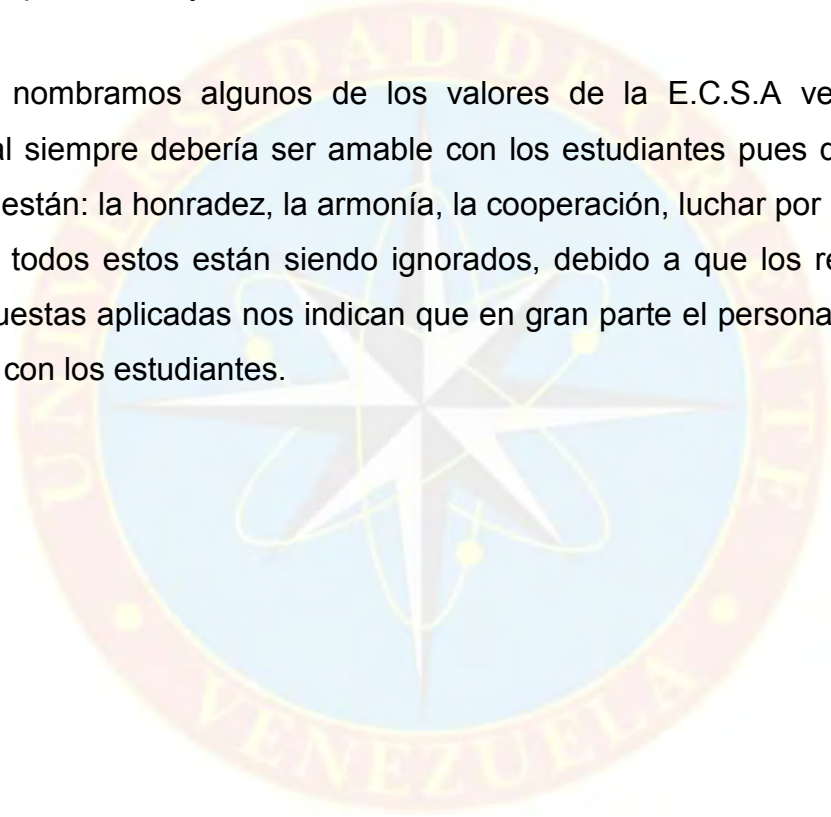
Para Contaduría Pública existen dos posiciones 44 de los estudiantes encuestados afirman que la atención que han recibido en el departamento los ha dejado satisfechos pues estos han sido amables prestando el servicio. Y los otros 43 encuestados indican lo contrario diciendo que muchos casos el personal no ha sido amable con ellos.

Otra diferencia se aprecia en Administración donde existen las dos posiciones pero con menor índice en satisfacción, pues la mayoría de los estudiantes encuestados informan que la atención brindada por el personal al momento de prestar el servicio los deja muy inconformes, debido a que estos no son nada amables.

Como hemos notado las expectativas de los estudiantes es que el personal de la E.C.S.A deberían ser siempre amable con los estudiantes, cuando al contrario, la realidad es otra de acuerdo a sus percepciones, pues la mayoría de los estudiantes indican que en muchas oportunidades han recibido una muy mala atención, con un trato poco amable, sin embargo existe un pequeño promedio de respuesta que indicaron que en algunas oportunidades reciben una buena atención con un trato amable de parte del personal.

Es posible alegar una vez más que de acuerdo con lo antes expuesto acerca de que la Escuela no cuenta con un apoyo de información como carteleras informativas que permitan al personal administrativo publicar los diferentes tipos de informaciones, en carencia de esto, se genera una mala atención cuando estos tienen la labor de repetir innumerables veces la misma u otras preguntas en los momentos en los que el personal se encuentra sobrecargado generando en ellos estrés, agotamiento, mal humor, entre otros factores que contribuyen a una mala atención.

Si nombramos algunos de los valores de la E.C.S.A vemos que el personal siempre debería ser amable con los estudiantes pues dentro de los valores están: la honradez, la armonía, la cooperación, luchar por mejorar. Y al parecer todos estos están siendo ignorados, debido a que los resultados de las encuestas aplicadas nos indican que en gran parte el personal no es nada amable con los estudiantes.



CUADRO 19: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA recibe el apoyo adecuado de la Universidad para desarrollar bien su trabajo.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	72	288	14	42	0	0	0	0	86	330	3,83
Percepciones	12	48	18	54	19	38	37	37	86	177	2,05
CONTADURÍA											
Expectativas	82	328	5	15	0	0	0	0	87	343	3,94
Percepciones	8	32	16	48	49	98	14	14	87	192	2,20
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	76	304	8	24	0	0	0	0	84	328	3,90
Percepciones	0	0	10	30	47	94	27	27	84	151	1,79

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 17

En relación a este cuadro de distribución absoluta los puntajes de las expectativas vuelven a ser similares reflejando los resultados expresados por los estudiantes encuestados de la Escuela de Ciencias Sociales (E.C.S.A) los cuales reflejan que la Universidad siempre debe brindarle el apoyo al personal para que estos puedan desarrollar bien todas las actividades inherentes al cargo.

En Gerencia de Recursos Humanos se refleja que los estudiantes que afirmaron que el personal si recibe el apoyo necesario de parte de la Universidad es representado por 30 de los 86 encuestados, el resto de los estudiantes nos indican que hace falta un mayor apoyo por parte de la universidad para que los empleados puedan desarrollar sus actividades de manera más eficiente.

En Contaduría Pública 69 de los 87 estudiantes encuestados informaron que la universidad no apoya suficientemente al personal para que estos realicen sus funciones de la mejor manera.

En Administración solo 10 de los encuestados opinaron que la Universidad apoya en lo necesario al personal.

En referencia a estos resultados se puede indicar que los estudiantes consideran que la universidad debería ofrecerle todo el apoyo que necesite el personal para desarrollar bien su trabajo y prestar un servicio de excelente calidad, pero la realidad nos indica que el personal en escasas ocasiones reciben dicho apoyo, el cual es insuficiente. Es posible que esto se deba a que la universidad cuenta con un presupuesto escaso que no permite cubrir todas las partidas y satisfacer las demandas requeridas en cada departamento.

Es relevante conocer que la misión de la UDO, Núcleo Monagas se señala: “brindar las mejores condiciones para que estos encuentren el éxito en el desempeño de sus funciones”. Pues, tal afirmación, lamentablemente, no se aprecia en la realidad.

Nivel de Calidad de Servicios en cuanto a la empatía que ofrece el Personal Administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (ECSA) de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas.

CUADRO 20: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA ofrece una atención individualizada a cada estudiante.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	$\sum \text{Puntajes}$	
GERENCIA											
Expectativas	30	120	19	57	37	74	0	0	86	251	2,91
Percepciones	6	24	12	36	31	62	37	37	86	159	1,84
CONTADURÍA											
Expectativas	59	236	24	72	4	8	0	0	87	316	3,63
Percepciones	0	0	42	126	25	50	20	20	87	196	2,25
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	53	212	21	63	10	20	0	0	84	295	3,51
Percepciones	10	40	24	72	45	90	10	10	84	212	2,52

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total

$\sum \text{Puntajes}$ = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 18

En relación a la primera pregunta de la última dimensión del grado de empatía que ofrece el personal de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas. Se aprecia que Gerencia de Recursos Humanos en cuanto a las expectativas se manifiestan un pequeño grupo de encuestados que no esperan que el personal administrativo les ofrezca atención individualizada. Sin embargo la mayoría piensa que es necesario que se ofrezca atención individualizada.

En referencia a las perspectivas de los encuestados solo 18 de los 86 encuestados informan que el personal les ha brindado atención individualizada, el resto dicen que la atención no es nada individualizada para cada estudiante.

En Contaduría en cuanto a las expectativas solo 4 de los 87 encuestados manifestaron que no es necesario brindar atención individualizada, el resto representando la mayoría tienen la expectativa que la atención ofrecida a cada estudiante debe ser individualizada.

Con lo que respecta a las perspectivas en Contaduría se manifiestan 42 encuestados alegando que el personal les ha brindado atención individualizada y el resto de los encuestados, es decir los 45 restantes informan que la atención recibida no es nada individualizada.

Administración se percibe que es mayor la cantidad de estudiantes insatisfechos, pues 55 de los 84 afirman que la atención que les brinda el personal no es individualizada, el resto de los encuestados informa que ha recibido una atención un tanto personalizada.

Así mismo en base a los resultados antes expuestos de acuerdo a las distintas opiniones de los estudiantes, estos consideran que el personal debería ofrecer una atención individualizada donde lo importante sería satisfacer sus necesidades cuando estos lleguen a un respectivo departamento a gestionar alguna solicitud o simplemente a buscar algún tipo de información, recibiendo un servicio con amabilidad y cortesía el cual debería ser recíproco.

Sin embargo, la realidad se presenta según las distintas opiniones de algunos estudiantes, de esta manera, unos pocos de ellos afirman haber recibido siempre una atención individualizada, otros alegan que la mayoría de las veces que acuden a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas no la han recibido.

Es posible que esto se deba a que el personal no esté bien capacitado para brindar una atención individualizada a cada estudiantes, también es viable alegar que muchos estudiantes no saben pedir las cosas de buena manera, o no están realmente conformes con lo que están haciendo, además que existen otros factores que pudieran influir en la atención prestada.

CUADRO 21: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA ofrece atención personalizada (preferencial) a los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	15	60	46	138	25	50	0	0	86	248	2,88
Percepciones	31	124	18	54	18	36	19	19	86	233	2,70
CONTADURÍA											
Expectativas	19	76	30	90	38	76	0	0	87	242	2,78
Percepciones	20	80	26	78	41	82	0	0	87	240	2,75
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	31	124	25	75	28	56	0	0	84	255	3,03
Percepciones	12	48	47	141	20	40	5	5	84	234	2,78

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 19

Conforme a las respuestas de los estudiantes entrevistados se puede apreciar que el personal administrativo no debería ofrecer ningún tipo de atención personalizada, así las expectativas se presentan de manera muy parecida en los tres departamentos.

En oposición a esto se encuentra el resto de los encuestados representando la mayoría señalando una mayor expectativa en que el personal debería ofrecer atención personalizada y preferencial para algún tipo de estudiantes.

Es oportuno señalar que en Gerencia son más los estudiantes que señalan que han recibido una atención personalizada por parte del personal, solo 25 de los encuestados indican que no han recibido atención personalizada.

En el caso de Contaduría los estudiantes consideran que no es de gran necesidad que ofrezcan atención personalizada pero afirman que en oportunidades la han recibido. 41 de los 84 encuestados señalan que no han recibido atención personalizada.

Se observa que en los estudiantes encuestados de Administración solo 25 de los 84 encuestados indican que la atención que han recibido no es personalizada, así mismo el resto hace énfasis en que el servicio que han recibido la mayoría de las veces es personalizado o preferencial.

Por esto es factible inferir que, ya que las relaciones humanas se hacen presentes en cualquier ámbito de la vida social, y también de acuerdo a sus actitudes y patrones de conductas hacia los demás, estas genere simpatía, la cual permite que las relaciones entre estudiantes y personal administrativo sean más llevaderas, favoreciéndose de recibir una atención personalizada y agradable cada vez que los estudiantes requieran de la ayuda y la atención del personal administrativo que ahí labora.

CUADRO 22: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA se preocupa por atender las necesidades específicas de los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	68	272	18	54	0	0	0	0	86	326	3,79
Percepciones	0	0	0	0	49	98	12	12	86	110	1,27
CONTADURÍA											
Expectativas	64	256	23	69	0	0	0	0	87	325	3,73
Percepciones	4	16	40	120	43	86	0	0	87	222	2,55
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	56	224	28	84	0	0	0	0	84	308	3,66
Percepciones	0	0	5	15	67	134	12	12	84	161	1,91

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 20

En relación a la tercera pregunta de la dimensión del grado de fiabilidad que ofrece el personal administrativo, los estudiantes entrevistados de los tres departamentos aclararon sus expectativas diciendo que es oportuno que el personal de la ECSA se preocupe por atender las necesidades específicas de cada estudiante para que estos se sientan satisfechos con la atención recibida y solventen todas las inquietudes que tenga.

Pero considerando las percepciones de los estudiantes de Gerencia afirman que el personal no se ha preocupado sus necesidades.

En Contaduría 44 encuestados afirman que la mayoría de los estudiantes cuando han acudido con algún problema al departamento el personal se ha preocupado por atenderle y ayudarlos. Pero existe una cantidad muy similar que dice lo contrario, 43 de los estudiantes encuestados señalan que en algunos casos no han recibido una atención donde perciban que el personal se preocupa específicamente por sus necesidades.

En Administración solo 5 de los 84 estudiantes encuestados alegan que el personal se preocupa por los intereses de los estudiantes, el resto de los encuestados demuestran lo contrario.

Esto puede estar ocurriendo debido a lo difícil que debe ser para el personal prestar una atención donde puedan preocuparse por cada caso en específico que presenten cada uno de los estudiantes, que ya hemos dicho anteriormente que la universidad cuenta con una gran población estudiantil y que en personal no pudiera ser suficiente o no pudiera estar suficientemente capacitado para cubrir con las necesidades de los estudiantes sin que se les pase algo por alto.

CUADRO 23: Distribución Absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si consideran que se preocupa el personal de la ECSA por los intereses de los estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	\sum Puntajes	
GERENCIA											
Expectativas	44	176	32	96	10	20	0	0	86	292	3,39
Percepciones	0	0	6	18	42	84	38	38	86	140	1,62
CONTADURÍA											
Expectativas	45	180	29	87	13	26	0	0	87	293	3,36
Percepciones	16	64	28	84	37	74	6	6	87	228	2,62
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	48	192	30	90	6	12	0	0	84	294	3,37
Percepciones	0	0	15	45	52	104	17	17	84	166	1,97

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

\sum Puntajes = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Grafico 21

Las expectativas que se reflejan en este cuadro indican que los estudiantes encuestados pertenecientes a la Escuela de Ciencias Sociales expresaron su opinión y sus resultados son bastante elevados.

En Gerencia de Recursos Humanos solo 6 de los encuestados afirman que el personal se preocupa por los intereses del estudiante, aunque la mayoría indica que el personal no muestra preocupación alguna por los intereses de los estudiantes.

Los Estudiantes pertenecientes al departamento de Contaduría Pública 44 encuestados representando la mayoría indican que el personal administrativo se ha preocupado por atender los intereses de los estudiantes, los otros 43 que conforman los 87 encuestados afirman lo contrario.

En Administración la mayoría de los estudiantes afirman que el personal no se preocupa por atender los intereses de los estudiantes. Solo 15 de los 84 encuestados alegan lo contrario.

En referencia a estos resultados se puede indicar que los estudiantes consideran que el personal de la ECSA debería preocuparse por los intereses de los estudiantes y además ofrecerle todo el apoyo que necesite, pero lo que en realidad opinan los estudiantes es que el personal la mayoría de las veces no muestra preocupación por satisfacer los intereses de los estudiantes.

Esta observación guarda mucha relación con el cuadro de distribución absoluta antes analizado debido a que hablaba sobre la escasa preocupación del personal por atender las necesidades de los estudiantes y en este análisis se hace énfasis en la poca preocupación que muestra el personal por los intereses de los estudiantes.

Es posible que esto se esté presentando debido a que el personal está sobre cargado con otras actividades y no este motivado para poner todo el empeño para prestar más atención en los intereses de los estudiantes.

CUADRO 24: Distribución absoluta de las Expectativas y Percepciones de los estudiantes entrevistados en lo referente a: Si Consideran que el personal de la ECSA tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de estudiantes.

	Totalmente de Acuerdo (4 Puntos)		De Acuerdo (3 Puntos)		Desacuerdo (2 Puntos)		Totalmente Desacuerdo (1 Punto)		TOTALES		Media Aritmética
	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	N	Puntaje	$\sum N$	$\sum Puntajes$	
GERENCIA											
Expectativas	79	316	7	21	0	0	0	0	86	337	3,91
Percepciones	0	0	18	54	36	72	32	32	86	158	1,83
CONTADURÍA											
Expectativas	72	288	15	45	0	0	0	0	87	333	3,82
Percepciones	4	16	51	153	24	48	8	8	87	225	2,58
ADMINISTRACIÓN											
Expectativas	81	324	3	9	0	0	0	0	84	333	3,96
Percepciones	10	40	40	120	27	54	8	8	84	222	2,64

N: Número de personas que seleccionaron esa respuesta.

Puntaje: Multiplicación de: **N** por el valor asignado a cada respuesta. (Según modelo SERVQUAL. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988).)

Totales: $\sum N$ = Población Total.

$\sum Puntajes$ = Sumatoria de todos los Puntajes anteriores.



Gráfico 22

En relación a la última pregunta de la última dimensión del grado de Empatía que ofrece el personal de la Escuela de Ciencia Sociales y Administrativas y de acuerdo a las opiniones expresadas por los estudiantes

encuestados en relación a que si el personal de la E.C.S.A tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de estudiantes los resultados resultaron ser significativos para los tres departamentos.

Las expectativas se manifiestan en resultados muy parecidos para los tres departamentos pertenecientes a la E.C.S.A. Señalando que el personal debería de contar con horarios flexibles en el que se pueda brindar atención a todos los tipos de estudiantes que existen en la Universidad.

En Gerencia de solo 18 estudiantes de los 86 encuestados señalan que el horario del personal es suficientemente flexible para atender a los estudiantes, los otros 68 restantes afirman que los horarios del personal no se adaptan a todos los tipos de estudiantes.

En contaduría la mayoría afirman que los horarios son flexibles y adaptados a todos los estudiantes, solo 32 de los 87 encuestados indican lo contrario.

En Administración solo 35 de los estudiantes encuestados indican que el personal no cuenta con horarios flexibles, mientras que la mayoría representada por 50 encuestados afirman que los horarios del personal son suficientemente flexibles y adaptados para atender a todos los tipos de estudiantes.

De acuerdo a las distintas opiniones podemos concluir que a pesar de que los alumnos consideran que el personal si debería tener horarios de trabajos flexibles y adaptados a todos los tipos de estudiantes, la realidad es que la mayoría de los estudiantes afirman que no todo el tiempo les resulta accesible los horarios debido a que hay una gran cantidad de estudiantes que viven en otros municipios y hasta otros estados y se les hace un tanto difícil en algún momento dado, y los horarios no son suficiente para abarcar esos estudiantes.

Es posible que esto se deba a que el personal no esté todo el tiempo correspondiente a su horario de trabajo en su puesto de trabajo.



ETAPA V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Como se ha mencionado en ocasiones anteriores, la calidad de servicio, en la actualidad, es uno de los factores fundamentales que toda empresa, organización y en este caso particular, la institución debería tomar en cuenta, pues la calidad del servicio mantiene a los clientes satisfechos, por esa razón es imprescindible conocer lo que buscan, lo que esperan y lo que desean en cuanto a la atención se refiere.

La Universidad de Oriente tiene un slogan único y muy particular que lo identifica como: “La casa más alta de Oriente” si bien los recursos económicos son esenciales para un buen desempeño, el talento humano que ahí labora significa mucho más, ya que de ellos nace la cultura de la institución, estos son quienes ponen en práctica la misión y la visión tanto de la Universidad como de los departamentos donde hacen vida y quienes tienen contacto directo con los protagonistas de ésta casa a lo largo de toda una carrera, los estudiantes.

En este sentido fue preciso realizar el presente estudio, el cual tenía como objetivo general, analizar la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas según el modelo SERVQUAL, y en relación a las variables de estudio, tomándose en cuenta los objetivos planteados correspondientes a las dimensiones del modelo se concluye lo siguiente:

En consideración con los elementos tangibles que representan la primera dimensión del modelo SERVQUAL se deduce que las expectativas en todos

los casos superaron las percepciones de los estudiantes que requieren de los servicios del personal administrativo correspondiente a su especialidad, pues, estos consideraron que la E.C.S.A debería poseer equipos modernos de nuevas tecnologías, a pesar de que en esta se puede observar que posee los equipos necesarios, cómodos y sencillos para las actividades básicas que el personal administrativo requiere para la ejecución de sus funciones.

En relación a la segunda dimensión del modelo de SERVQUAL referente a la Fiabilidad las expectativas también superaron significativamente a las percepciones. Recordemos que la Fiabilidad se refiere a la habilidad constante que tiene el personal administrativo para realizar el servicio prometido de manera adecuada, y en relación a esto los estudiantes consideran que estos no brindan respuestas oportunas en el tiempo acordado y debido a esto deben esperar más de lo normal o establecido por el mismo departamento.

Sin embargo existe un índice de estudiantes que indican todo lo contrario, pues han recibido los servicios en el tiempo acordado y le han mostrado interés cuando presentan algún problema.

De lo anteriormente expuesto se puede concluir y alegar que el personal administrativo de la E.C.S.A no solo atiende las necesidades de los estudiantes, sino también de los profesores y además deben cumplir con las funciones inherentes a su cargo, por lo que el personal administrativo se sobrecarga de trabajo disminuyendo su eficiencia por dicha razón.

Con respecto a la Capacidad de Respuesta correspondiente a la tercera dimensión, las diferencias entre las expectativas y percepciones se hicieron notar, pues lo que esperan los estudiantes a través de sus expectativas es obtener un servicio rápido por parte del personal administrativo de la E.C.S.A, además de que estos estén dispuestos a dar soluciones y responder ante cualquier situación que se les presente, por esta razón los estudiantes

sugieren que estos aspectos deben ser mejorados ya que lo que ellos perciben es un servicio lento, además de no cumplir con el tiempo que establecen para dar respuesta o entrega de los documentos que solicitan ya que estos están ocupados en otras actividades que no les permite cumplir con lo anteriormente expuesto.

En lo que respecta a la cuarta dimensión denominada Seguridad en esta se apreció resultados muy diferentes en relación con cada departamento aun así se determina de manera general que las expectativas prevalecen sobre las percepciones, los estudiantes expresan que el personal administrativo debería transmitir más confianza durante la ejecución de sus funciones, así mismo en relación al dominio de las informaciones el personal administrativo debería estar completamente informado para responder con seguridad las interrogantes del estudiantado.

En la quinta dimensión denominada empatía, los estudiantes una vez más a través de sus respuestas expresaron que sus expectativas son más de lo que realmente perciben, así mismo estos indican que la atención individualizada pero que en muchos caso se presta una atención personalizada a ciertos estudiantes, lo cual debería ser equitativo, es decir no deberían tener preferencias entre unos u otros por ninguna razón. A su vez la mayoría de los estudiantes consideran que el personal administrativo debería ser un poco más amable, receptivo y preocupado por sus necesidades.

Por último a pesar de que la E.C.S.A cuenta con un horario diurno sujeto a las 8 horas legales de trabajo, los estudiantes se encuentran insatisfechos, debido a que manifiestan varios aspectos, el primero es que la mayoría de ellos asisten a clases de noche y cuando necesitan de algún servicio deben ir en el horario de trabajo que el personal administrativo tiene y esto les resulta incómodo por múltiples razones. En segunda instancia declaran que muchos viven lejos de la universidad, en algunos casos su residencia se ubica en otros municipios lo que muy poco les permite llegar a tiempo si no tienen clases, y

por último algunos presentan quejas debido a que cuando se acercan a la oficina correspondiente a su especialidad en el respectivo horario de trabajo, no se encuentra nadie en estas, lo que genera cierta molestia en los estudiantes.

5.2 RECOMENDACIONES

Tomando en consideración las conclusiones obtenidas producto del análisis de los resultados, los autores brindan a continuación las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la calidad del servicio en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas.

Elementos Tangibles

- Colocar carteleras informativas, donde se colocara toda la información acerca de las actividades, procedimientos, solicitudes y demás actividades que se realicen ahí, buscando alivianar la carga del personal y facilitándole la información a los estudiantes.
- Destinar un pequeño espacio para la ubicación de un módulo de información.

Fiabilidad.

- Utilizar el recurso humano como por ejemplo estableciendo ayudantía y pasantías, utilizando estudiantes de la Universidad para colocarlo en el módulo de información.
- Verificar si las descripciones de cargo están activas.
- Reforzar al personal con talleres de atención al público, para que estos estén mejor capacitados para brindar un buen servicio a los estudiantes.

- Realizarle al personal evaluaciones del desempeño, para analizar detalladamente su desenvolvimiento y aplicar las acciones correctivas que sean necesarias para mejorar el rendimiento del personal.

Capacidad de Respuesta

- Ofrecer a los estudiantes un módulo de información donde el personal a cargo esté capacitado para brindarles y ofrecerles información específica de ciertos procedimientos, agilizándolos y asegurando de que cada solicitud se realice sin errores.

Seguridad

- Realizar actividades que permitan mejorar el comportamiento del personal para que los estudiantes sientan seguridad al realizar los trámites de la E.C.S.A.
- Capacitar al personal en cuanto a atención al cliente.
- Realizar charlas sobre la comunicación, trato, respeto y demás factores que se presentan en la relación entre el personal y los estudiantes.

Empatía

- Capacitar al personal para que sea capaz de ofrecer el mismo tipo de atención a todos los estudiantes y se preocupe por atender los problemas que estos presenten.
- Recordarle al personal que es su deber prestar atención a los intereses de los estudiantes.
- Diseñar un horario para el módulo de información que pueda atender a todos los tipos de estudiantes existentes en la universidad ajustado a sus horarios de clases.

BIBLIOGRAFÍA

Bernal Torres Cesar Augusto, (2006). Metodología de la Investigación. Prentice-Hall. Colombia.

Carlos Sabino, (2002) El proceso de Investigación. Editorial panapo de Venezuela. Venezuela.

Ciampa, (2001). Evaluación de la Calidad de Servicio y fijación de Objetivos en Unidades de negocio. Un Enfoque de Frontera. Prentice Hall. Hispanoamericana. México.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.453

Jacques Horovitz, (1991). La calidad del servicio. A la conquista del cliente. Edición Mc Graw Hill, EDIGRAFOS S.A. España.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2002). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37555

Manuel Fernández Rio (1999). Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Dirección. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, España.

Mario Tamayo y Tamayo, (2002). El proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa C.A. México.

Parasuraman, Zeithami y Berry (1988). Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations.

Roldan, L (1998). Como hacer un proyecto de investigación. Universidad de Alicante. España.

Vanessa Carolina Pérez Torres, (2006). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Editorial Ideas Propias. Vigo. España.

Referencias Electrónicas

http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_la_calidad

http://www.sencamer.gob.ve/sencamer/documents/calidad_historia.htm

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MATURIN – ESTADO MONAGAS**



El presente cuestionario se aplicara con la finalidad de obtener una información confidencial y muy útil que se utilizará con fines académicos para el informe de trabajo de grado que se ha denominado: Análisis de la calidad de servicio, según el modelo SERVQUAL. Caso: personal administrativo de la Escuela De Ciencias Sociales Y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Maturín-Estado Monagas. Año 2013.

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
2. Marque con una equis (x) la respuesta que usted considere correcta; y emita su opinión en caso de ser necesario.
3. Se agradece no dejar preguntas sin contestar y que sus respuestas sean lo más precisa y objetiva posible.

AUTORES:

Bello Rosa, C.I: 17.708.868

Ramírez Jesús, C.I: 18.081.084

Maturín, Enero del 2013

Indique a que especialidad pertenece:

Gerencia de Recursos Humanos _____

Contaduría Pública _____

Administración _____

TANGIBILIDAD

1. Considera usted que la E.C.S.A cuenta con equipos de nuevas tecnologías.

Totalmente de acuerdo _____

De acuerdo _____

Desacuerdo _____

Totalmente Desacuerdo _____

2. Considera usted que las instalaciones físicas de la E.C.S.A son cómodas, accesibles e identificables.

Totalmente de acuerdo _____

De acuerdo _____

Desacuerdo _____

Totalmente Desacuerdo _____

3. Considera usted la apariencia del personal administrativos de la E.C.S.A es pulcra.

Totalmente de acuerdo _____

De acuerdo _____

Desacuerdo _____

Totalmente Desacuerdo _____

4. Considera usted que los elementos materiales y documentación relacionada con los servicios que ofrece la E.C.S.A son suficientemente explícitos.

Totalmente de acuerdo _____

De acuerdo _____

Desacuerdo _____

Totalmente Desacuerdo _____

FIABILIDAD

5. Considera usted que cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

6. Considera usted que cuando los estudiantes tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

7. Considera usted que en la E.C.S.A habitualmente presta una buena atención.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

8. Considera usted que en la E.C.S.A se presta el servicio en el tiempo acordado.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

9. Considera usted que en la E.C.S.A se cometen errores en los trámites de las solicitudes de los diferentes servicios.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. Considera usted que en la E.C.S.A le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

11. Considera usted que el personal administrativo de la E.C.S.A ofrece un servicio rápido y ágil a los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

12. Considera usted que el personal de la E.C.S.A siempre esta dispuestos ayudar a los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

13. Considera usted que el personal de la E.C.S.A está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

SEGURIDAD

14. Considera usted que el comportamiento del personal de la E.C.S.A transmite confianza a los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

15. Se siente usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la E.C.S.A.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

16. Considera usted que el personal de la E.C.S.A es siempre amables con los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

17. Considera usted que el personal de la E.C.S.A recibe el apoyo adecuado de la Universidad para desarrollar bien su trabajo.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

EMPATIA

18. Considera usted que el personal de la E.C.S.A ofrece una atención individualizada a cada estudiante.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

19. Considera usted que el personal de la E.C.S.A ofrece atención personalizada (preferencial) a los estudiantes

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

20. Considera usted que el personal de la E.C.S.A se preocupa por atender las necesidades específicas de los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

21. Se preocupa el personal de la E.C.S.A por los intereses de los estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

22. Considera usted que el personal de la E.C.S.A tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de estudiantes.

Totalmente de acuerdo _____
De acuerdo _____
Desacuerdo _____
Totalmente Desacuerdo _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO PARA CONOCER LAS PERCEPCIONES.

Gerencia de Recursos Humanos. (86)

Preguntas.	TOTALMENTE DE ACUERDO		DE ACUERDO		DESACUERDO		TOTALMENTE DESACUERDO	
	x	4	x	3	x	2	x	1
1	0	0	12	36	55	110	19	19
2	0	0	50	150	36	72	0	0
3	12	48	55	165	13	26	6	6
4	7	28	12	36	42	84	25	25
5	0	0	6	18	36	72	44	44
6	6	24	0	0	18	36	62	62
7	6	24	6	18	30	60	44	44
8	0	0	18	54	42	84	26	26
9	32	128	18	54	24	48	12	12
10	6	24	6	18	30	60	44	44
11	0	0	0	0	42	84	44	44
12	7	28	12	36	37	74	30	30
13	18	72	18	54	24	48	26	26
14	0	0	6	18	37	74	43	43
15	0	0	37	111	34	68	25	25
16	0	0	0	0	37	74	49	49
17	12	48	18	54	19	38	37	37
18	6	24	12	36	31	62	37	37
19	31	124	18	54	18	36	19	19
20	0	0	0	0	49	98	37	37
21	0	0	6	18	42	84	38	38
22	0	0	18	54	36	72	32	32

Administración (84)

Preguntas.	TOTALMENTE DE ACUERDO		DE ACUERDO		DESACUERDO		TOTALMENTE DESACUERDO	
	x	4	x	3	x	2	x	1
1	0	0	15	45	59	118	10	10
2	5	20	30	90	44	88	5	5
3	5	20	67	201	7	14	5	5
4	0	0	19	57	60	120	5	5
5	5	20	0	0	64	128	15	15
6	0	0	10	30	54	108	20	20
7	0	0	25	75	44	88	15	15
8	0	0	15	45	49	98	20	20
9	0	0	34	102	45	90	5	5
10	10	40	15	45	44	88	15	15
11	0	0	15	45	54	108	15	15
12	0	0	35	105	39	78	10	10
13	10	40	44	132	20	40	10	10
14	5	20	30	90	37	74	12	12
15	5	20	50	150	27	54	2	2
16	0	0	25	75	32	64	27	27
17	0	0	10	30	47	94	27	27
18	10	40	24	72	45	90	10	10
19	12	48	47	141	20	40	5	5
20	0	0	5	15	67	134	12	12
21	0	0	15	35	52	108	17	17
22	10	40	40	120	27	54	7	7

Contaduría Pública (87)

Preguntas.	TOTALMENTE DE ACUERDO		DE ACUERDO		DESACUERDO		TOTALMENTE DESACUERDO	
	x	4	x	3	x	2	x	1
1	0	0	16	48	70	140	1	1
2	17	68	33	99	37	74	0	0
3	20	80	59	177	8	16	0	0
4	0	0	46	138	41	82	0	0
5	4	16	24	72	47	94	12	12
6	8	32	21	63	48	96	10	10
7	4	16	47	141	32	64	4	4
8	12	48	37	111	38	76	0	0
9	4	16	54	162	25	50	4	4
10	8	32	35	105	32	64	12	12
11	4	16	37	111	38	76	8	8
12	8	32	38	114	33	66	8	8
13	12	48	29	87	46	92	0	0
14	8	32	57	171	18	36	4	4
15	20	80	55	165	12	24	0	0
16	8	32	36	108	35	70	8	8
17	8	32	16	48	49	98	14	14
18	0	0	42	126	25	50	20	20
19	20	80	26	78	41	82	0	0
20	4	16	40	120	43	86	0	0
21	16	64	28	84	37	74	6	6
22	4	16	51	153	24	48	8	8

ENTREVISTA AJUSTADA PARA CONOCER LAS EXPECTATIVAS

TANGIBILIDAD

1. Debería la E.C.S.A contar con equipos de nuevas tecnologías.
2. Considera usted que las instalaciones físicas de la E.C.S.A deberían ser cómodas, accesibles e identificables
3. La apariencia del personal administrativo de la E.C.S.A debería ser pulcra.
4. Los elementos materiales y documentación relacionados con los servicios que ofrece la E.C.S.A deberían ser suficientemente explícitos.

FIABILIDAD

5. Cuándo el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo debería hacerlo.
6. Cuándo los estudiantes tienen un problema, el personal administrativo debería mostrar un sincero interés en solucionarlo.
7. Considera usted que en la E.C.S.A deberían habitualmente prestar una buena atención.
8. La E.C.S.A debería prestar el servicio en el tiempo acordado.
9. Considera usted que en la E.C.S.A deberían mantener sin errores los trámites de las solicitudes de los diferentes servicios.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. En la E.C.S.A deberían informar puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que se realizan.
11. El personal administrativo de la E.C.S.A debería ofrecer un servicio rápido y ágil a los estudiantes.
12. El personal de la E.C.S.A debería estar dispuesto a ayudar a los estudiantes.
13. Considera usted que no importa si el personal de la E.C.S.A está demasiado ocupado para responder rápidamente a las preguntas de los estudiantes.

SEGURIDAD

14. Deberías sentir confianza con el comportamiento del personal de la E.C.S.A.
15. Debería sentirse usted seguro al realizar los trámites de las solicitudes en la E.C.S.A.
16. El personal de la E.C.S.A debería ser siempre amable con los estudiantes.
17. Debería el personal de la E.C.S.A recibir el apoyo adecuado de la Universidad para desarrollar bien su trabajo.

EMPATIA

18. Espera usted que el personal de la E.C.S.A le ofrezca una atención individualizada.
19. Espera usted que el personal de la E.C.S.A le ofrezca una atención personalizada (preferencial).

20. El personal de la E.C.S.A debería preocuparse por atender las necesidades específicas de los estudiantes.
21. Debería preocuparse el personal de la E.C.S.A por los intereses de los estudiantes.
22. El personal de la E.C.S.A debería tener horarios de trabajos flexibles y adaptados a los diversos tipos de estudiantes.



BASE DE DATOS DE ENTREVISTA AJUSTADA PARA CONOCER LAS EXPECTATIVAS.

Gerencia de Recursos Humanos. (86)

Preguntas.	SI x 4		TAL VEZ x 3		NO x 2		NUNCA x 1	
1	56	224	21	63	9	18		
2	57	228	29	87				
3	83	332	3	9				
4	65	260	21	63				
5	56	224	30	90				
6	54	216	32	96				
7	78	312	8	24				
8	79	316	7	21				
9	49	196	37	111				
10	81	324	5	15				
11	54	216	32	116				
12	61	244	15	45				
13	35	140	28	84	23	46		
14	45	180	25	75	16	32		
15	47	188	30	90	9	18		
16	82	328	4	12				
17	72	288	14	42				
18	30	120	19	57	37	74		
19	15	60	46	138	25	50		
20	68	272	18	54				
21	44	176	32	96	10	20		
22	79	316	7	21				

Administración. (84)

Preguntas.	SI x 4		TAL VEZ x 3		NO x 3		NUNCA x 1	
1	44	176	22	66	18	36		
2	65	260	18	54	1	2		
3	66	264	18	54				
4	48	192	36	108				
5	75	300	9	27				
6	71	284	13	39				
7	79	316	5	15				
8	71	284	13	39				
9	69	276	15	45				
10	73	292	11	33				
11	50	200	34	102				
12	81	324	3	9				
13	22	66	38	114	24	48		
14	40	160	35	105	9	18		
15	53	212	25	75	6	12		
16	76	304	8	24				
17	76	304	8	24				
18	53	212	21	63	10	20		
19	31	124	25	75	28	56		
20	56	224	28	84				
21	48	192	30	90	6	12		
22	81	324	3	9				

Contaduría Pública. (87)

Preguntas.	SI x 4		TAL VEZ x 3		NO x 3		NUNCA x 1	
1	32	128	45	135	10	20		
2	49	196	38	114				
3	71	284	16	48				
4	67	268	20	60				
5	85	340	2	6				
6	79	316	9	27				
7	82	328	5	15				
8	83	332	4	12				
9	66	264	21	63				
10	71	284	16	48				
11	65	260	22	66				
12	79	316	8	24				
13	32	128	43	129	12	24		
14	37	148	38	114	12	24		
15	37	148	40	120	10	20		
16	85	340	2	6				
17	82	328	5	15				
18	59	236	24	72	4	8		
19	19	76	30	90	38	76		
20	64	256	23	69				
21	45	180	29	87	13	26		
22	72	288	15	45				

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 1/1

Título	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, SEGÚN EL MODELO SERVQUAL. CASO: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS (E.C.S.A) DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NUCLEO MONAGAS. MATURÍN-ESTADO MONAGAS. AÑO 2013
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Bello Mender Rosa Valentina	CVLAC	C.I. 17.708.868
	e-mail	rosavalentina_20hotmail.com
	e-mail	
Ramírez Alcázar Jesús Ricardo	CVLA	C.I. 18.081.084
	e-mail	Jesus.r_ramirez.a@hotmail.es

Palabras o frases claves:

Servqual
Calidad de Servicio
Atención al cliente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso: 1/2

Área	Sub-área
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (Abstract):

El propósito de esta investigación consistió en analizar la calidad de servicio del personal administrativo de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas (E.C.S.A) de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, según el modelo SERVQUAL. El diseño metodológico se distinguió por ser de campo a nivel descriptivo, el cual surge por la necesidad de conocer las expectativas y percepciones que tienen los estudiantes acerca de la calidad de servicio que les brinda el personal *administrativo*. Para la recolección de los datos se empleó la observación participante, la revisión documental y la encuesta, esta última se aplicó tomando en cuenta una muestra de la población, la cual fue desglosada por especialidad, es decir: para Gerencia 86, Administración 84 y para Contaduría 87 estudiantes, dicha encuesta está basada en cinco (05) dimensiones, las cuales medirán la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía a través de 22 ítems que compone el cuestionario establecido por los autores del modelo SERVQUAL y que por su condición de adaptabilidad fueron ajustadas de acuerdo a lo que se desea conocer en este ámbito. Posterior a esto, conforme a los resultados obtenidos y su previo análisis se pudo apreciar que en la mayoría de los resultados obtenidos las expectativas superaron a las percepciones, concluyendo de manera general que en muchos aspectos la calidad de servicio que brinda el personal administrativo es relativamente deficiente, para ello se efectuaron las recomendaciones pertinentes para mejorar la calidad y ofrecer un servicio digno de la Casa más Alta de Oriente.

Descriptores: Servicio al Cliente, Calidad de Servicio, Universidad Pública, UDO, Modelo SERVQUAL.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 1/3
Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. Córdova Maruly	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 12.539.713
	e-mail	marulycordova@hotmail.com
	e-mail	
Profa. García, Omaira	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 4.038.427
	e-mail	omagarcia@cantv.net
	e-mail	
Profa. Martha Pérez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 11.342.440
	e-mail	perezm@monagas.udo.edu.ve
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	03	14

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje:
spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 1/4

Archivo(s):

Nombre de archivo
TESIS_BELLO_RAMIREZ

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR <i>[Signature]</i>
FECHA 5/8/09 HORA 5:20

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLAÑOS CUMBELE
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009): "Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización."



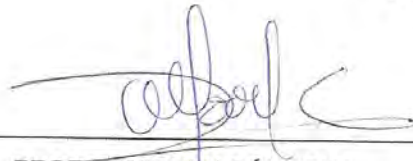
BELLO MENDER ROSA VALENTINA

AUTOR



RAMIREZ ALCAZAR JESÚS RICARDO

AUTOR



PROFA. MARULY CÓRDOVA

ASESORA