

# CALIDAD DE SERVICIO EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS VENEZOLANAS

**Lisandro José, Alvarado Peña \***  
**Judith Hernández de Velazco \*\***  
**Ana Cecilia Chumaceiro Hernández \*\*\***

\* Doctorante en Administración de Empresas, Universidad del Zulia –LUZ, Maracaibo, Venezuela y Universidad Politécnica de Madrid-España (UPM). Diploma de Estudios Avanzados (DEA) en Administración de Empresas por la Universidad Politécnica de Madrid-España (UPM), Magíster Scientiarum en Gerencia Pública (LUZ). Aspirante al título de Doctor en Ciencias Sociales, Mención: Gerencia de la Universidad del Zulia (LUZ). Docente e Investigador de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB),  
E-Mail: isandroalvarado5@hotmail.com

\*\* Licda. Ciencias Políticas y Administrativas. Master en Administración de Empresas. Doctora en Ciencias Sociales. Mención Gerencia (LUZ). Docente- Investigadora UNERMB. Coordinadora General del Centro de Estudios e Investigaciones Socioeconómicas y Políticas (CEISEP).  
E-Mail: lasanas23@cantv.net

\*\*\* Licda. Administración. Mención Gerencia Industrial. Especialista en Gerencia Tributaria. Docente Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas. Investigadora activa del CEISEP-UNERMB.  
E-Mail: ceciliahernanz@hotmail.com

El propósito de este artículo es presentar los resultados más relevantes de una investigación donde se planteo como objetivo, evaluar las dimensiones de Calidad de Servicio en las Universidades Públicas ubicadas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, siguiendo los planteamientos de Siliceo, Casares y González (2000). Las consideraciones teóricas del constructo de calidad del servicio, incluyen a Vargas (2007) y Camarasa (2004). Metodológicamente se definió como descriptiva y de campo, la población quedó constituida por el personal docente universitario de las Universidades Públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo del Estado Zulia-Venezuela, conformada por 96 sujetos pertenecientes a la Universidad del Zulia (LUZ) y de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB); a los cuales se les aplicó un cuestionario de 25 ítems de 5 alternativas. Entre los resultados destacan: Para la dimensión calidad en el servicio, el tiempo de entrega es uno de los factores más críticos en la satisfacción del servicio para los docentes universitarios; en la calidad de la relaciones humanas, el respeto al docente, es considerado como un valor potencial; la calidad en las actitudes, arroja que el personal administrativo casi nunca asume una actitud de aprobación antes las sugerencias de los profesores y la calidad en la responsabilidad social, se presenta como una debilidad del servicio universitario.

**Palabras claves:** Calidad del Servicio, Docente Universitario, Personal Administrativo, Universidad Pública.

**Recibido:** 20 - 01 - 2010

**Aceptado:** 16 - 03 - 2010

## Summary

The purpose of this paper is to present the most relevant results of a research therefore seeks to assess the dimensions of quality of service in the public universities located on the east coast of Lake Maracaibo, following the approach of silicon, and González Casares (2000). Theoretical considerations of the construct of quality of service, including Vargas (2007) and Chambers (2004). Methodologically defined as descriptive and field, the population was composed of university teaching staff in public universities on the east coast of Lake Maracaibo, Zulia State, Venezuela, consisting of 96 subjects belonging to the University of Zulia (LUZ) and the Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt (UNERMB), to which were applied a questionnaire with 25 Items 5 alternatives. Among the findings: For the dimension of service quality, delivery time is one of the most critical factors in the satisfaction of service for university teachers, in the quality of human relations, respect the teacher, is considered potential value, the quality in attitudes, shows that staff almost never takes an attitude of approval before the suggestions of teachers and quality in social responsibility is presented as a weakness of university service.

**Key words:** Quality of Service, University Teaching, Administrative Personnel, Public University.

## SERVICE QUALITY IN PUBLIC UNIVERSITIES VENEZUELAN

**Lisandro José, Alvarado Peña \***  
**Judith Hernández de Velazco \*\***  
**Ana Cecilia Chumaceiro Hernández \*\*\***

\* PhD students in Business Administration, University of Zulia-LUZ, Maracaibo, Venezuela and Universidad Politécnica de Madrid, Spain (UPM). Diploma of Advanced Studies (DEA) in Business Administration from the Polytechnic University of Madrid, Spain (UPM), Master in Public Management Scientiarum (LUZ). contender for the title of Doctor of Social Sciences, Major: Management of the University of Zulia (LIGHT). Teaching and Research of the Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt (UNERMB)  
E-Mail: isandroalvarado5@hotmail.com

\*\* Lic. Political and Administrative Sciences. Master in Business Administration. Doctor of Social Sciences. Citation Management (LUZ). Teacher-Researcher UNERMB. General Coordinator of the Centre for Studies and Economic Research and Policy (CEISEP).  
E-Mail: lasanas23@cantv.net

\*\*\* Lic. Administration. Mention Industrial Management. Tax Management Specialist. Universidad Nacional Experimental Teaching of the Armed Forces. Active researcher CEISEP-UNERMB.  
E-Mail: ceciliahernanz@hotmail.com

## 1. INTRODUCCIÓN

La Educación Universitaria Venezolana, en especial, las Universidades Públicas, han sido objeto de estudios desde hace varios decenios, por organismos e instituciones tanto nacionales como internacionales, tales como; CNU<sup>1</sup>, OPSU<sup>2</sup>, en Venezuela, y la UNESCO - IESALC, Banco Interamericano de Desarrollo, Banco Mundial, entre otros.

De estas investigaciones sobresalen las problemáticas que aquejan a éstas instituciones en su funcionamiento, caracterizadas, por ser organizaciones tradicionales con modelos burocráticos, estructuras académicas y administrativas rígidas, muchas veces debido al incremento no planificado de la población estudiantil e instituciones que no tienen una articulación efectiva entre las dependencias e instancias orgánicas que la conforman, afectando significativamente la calidad en la prestación del servicio tanto a usuarios internos como a la comunidad en general.

Por consiguiente, estas situaciones originan en la vida de las universidades públicas, que muchos de sus empleados vean deteriorada la calidad de su desempeño laboral, bien sea, por el exceso de trabajo, la repetición de tareas, falta de insumos materiales y tecnológicos que se refleja de forma directa en el servicio al usuario-ciudadano.

Hoy día, las Universidades Públicas Venezolanas en el ámbito administrativo se hayan mayormente identificadas por una serie de situaciones que incide en la calidad de los servicios prestados, tales como: falta de responsabilidad ante los usuarios (docentes, estudiantes, proveedores, otros) , rigidez en los procedimientos administrativos, falta de integración entre las distintas dependencias o coordinaciones administrativas, poco espíritu de servicio, la indiferencia, la impuntualidad en la entrega del servicio, el desconocimiento y la desinformación sobre los servicios que prestan y en muchos casos dificultad para entender y resolver problemas.

En otro orden de ideas, el enfoque de las dimensiones planteadas por Siliceo et al (2000), se orientan en los aspectos tangibles e intangibles, pero es prioridad, comenzar con los factores intangibles en esta primera evaluación sobre el estudio de las dimensiones de la calidad del servicio que ofrece el empleado administrativo de las universidades públicas a los docentes universitarios.

Las Universidades Públicas Venezolanas que forman parte de este trabajo de investigación en su primera etapa, son las que se ubican geográficamente en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo del Estado Zulia, Venezuela. Específicamente, la Universidad del Zulia (LUZ) y la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB).

En este sentido, se parte de los siguientes planteamientos, en este trabajo: ¿La propuesta diseñada, permitirá evaluar las dimensiones de calidad de servicio en las Universidades Públicas Venezolanas?

¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio que los empleados administrativos prestan a los profesores de las Universidades Públicas Venezolanas?

## 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Al intentar definir la calidad, puede decirse que este es un término desarrollado en el área de la gerencia de empresas y fue trasladado y aplicado posteriormente a la administración pública con los nuevos enfoques de la gerencia pública. Se ha podido evidenciar, que el término de calidad ha ido cambiando en la medida en que ha ido evolucionando en el tiempo.

En un período de tiempo más reciente (Senlle, 2001) estudiado por (Vargas et al; 2007: 73); define la calidad como la suma de las propiedades y características de un producto o un servicio que

tienen que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada. En consideraciones de Camarasa ( 2004: 11), la calidad consiste en una filosofía de acción continúa por mejorar con el fin de obtener un producto o servicio de valor para el cliente- usuario tratando de satisfacer sus expectativas, pues con ello, se consigue aumentar la viabilidad institucional y la satisfacción por el servicio recibido.

La calidad en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano- usuario. Representa al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio, se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva, y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano- usuario, ante la acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública.

La calidad del servicio como tal resulta complicado de definir ya que se trata de un aspecto que varía de significado según la cultura; así por ejemplo, en una localidad la buena atención en el servicio que prestan al ciudadano- usuario las diversas dependencias de la administración pública puede considerarse calidad, mientras que en otra puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos. A este respecto Antonorsí (1997:21), se refiere que la calidad no es concepto simple. Incluye, además de la calidad del producto mismo, la calidad de los servicios asociados, el momento y condiciones de su disponibilidad, y hasta la percepción subjetiva de sus cualidades por parte de los clientes.

Por lo tanto, la calidad del servicio, según la SIPAL<sup>3</sup>, es una dimensión específica del concepto de eficacia que se refiere a la capacidad de la

institución para responder a las necesidades de sus clientes, usuarios, refiriéndose a los atributos de bienes o servicios entregados, tales como: oportunidad, precisión, continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención. En ese sentido, la calidad del servicio de acuerdo a Juran (1994), es la ausencia de la ineficacia; también considerado, como la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. (Vargas, 2007: 129).

La calidad del servicio se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio, así como a través de la satisfacción del personal administrativo que presta dicho servicio. La calidad de los servicios al cliente siguiendo a Martín (1991,1992), comprenden dos dimensiones, la dimensión de procedimientos, referida a “cómo se hacen las cosas” y la dimensión personal, relacionada con el aspecto interpersonal o “qué se hace con la gente”. Por lo tanto, se debe esperar que el servicio prestado desarrolle un alto desempeño tanto en la dimensión de los procedimientos como en la personal, lo cual representa la calidad de servicio al cliente.

En si la calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí que Plancarte (1998:41), establezca que para tener calidad se requiere ante todo calidad en los individuos. De acuerdo con su opinión una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar; que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos.

“El servicio en sí implica o involucra personas que tratan con personas. Entre todos los componentes que intervienen en las actividades del servicio, el factor humano parece ser el más crítico.” (Hernández, Chumaceiro y Atencio, 2009:462)

### **3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Según Silíceo (2000:150), al establecer la calidad como filosofía institucional, coincide con algunos de los planteamientos de Crosby analizado por Camisón et al (2007), quien indica que ésta se refiere no sólo a la calidad del producto, que en el caso particular de la administración pública son los servicios que presta, sino a la calidad integral (calidad total), la cual se tiene como una cultura de excelencia en la acción de todas las actividades institucionales, referidas a calidad en el servicio, calidad en las relaciones humanas, calidad en las actitudes y calidad en la responsabilidad social.

#### **3.1 LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

Al respecto con esta dimensión coincidimos con Vargas et al (2007: 129), cuando plantea que el dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones, se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio.

#### **3.2 LA CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS**

Al igual, en esta dimensión estamos de acuerdo con los autores; que la coherencia entre el ser y su esencia implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso partiendo de los esfuerzos individuales hasta la forma colectiva. (Vargas et al, 2007: 128)

#### **3.3 LA CALIDAD EN LAS ACTITUDES**

En esta dimensión, cabe destacar que existe calidad en las actitudes del personal que integran las organizaciones, cuando el éxito y la calidad de vida que deben disfrutar las personas, pasa por solo entender y prestar más atención al lado humano y a todas las formas de trabajo que se dan en ella. Es

por esto, que lo fundamental se encuentra en la calidad de la persona que ofrece el servicio, sustentándose en cuatro escalones básicos para el éxito como lo son: Determinación, dedicación, disciplina y actitud, las cuales se van moldeando durante la formación educativa, clave en este proceso, (Plancarte, 1998:149).

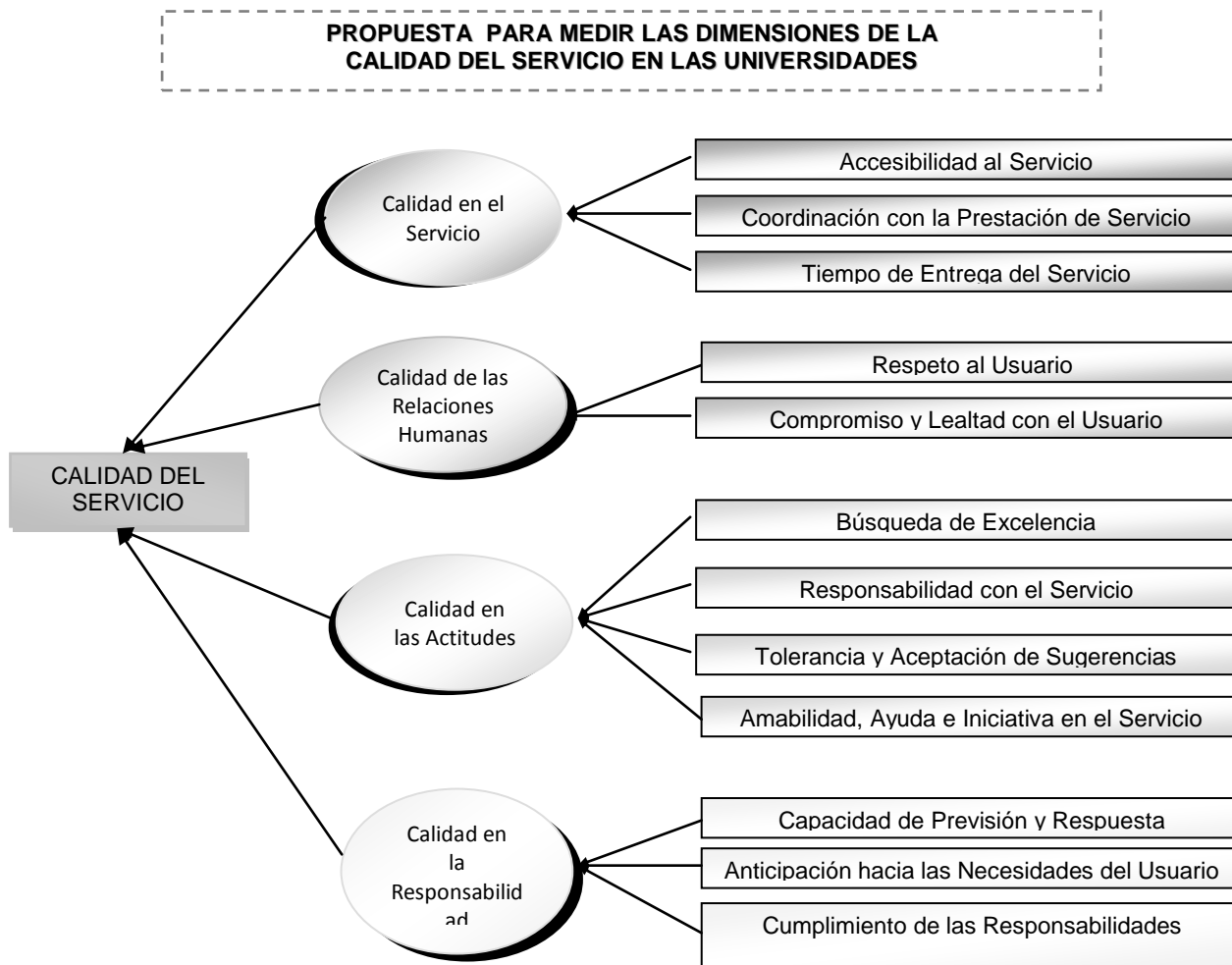
#### **3.4 LA CALIDAD EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Por último está dimensión y según los argumentos de los autores, se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios y de la sociedad en su conjunto. (Vargas et al, 2007: 128). En ese sentido la Responsabilidad Social, puede entenderse como la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido. (Koontz et al, 2004).

### **4. PROPUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS**

Después de una breve descripción y consideración teórica del concepto de calidad del servicio, se hace preciso hacer más operativa la explicación de las dimensiones y sus respectivos indicadores, por medio del siguiente esquema:

**ESQUEMA Nº 01.  
PROPUESTA PARA MEDIR LAS DIMENSIONES DE LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS UNIVERSIDADES**



FUENTE: Elaboración Propia  
Fuente: Elaboración Propia

Al respecto con los indicadores de la dimensión Calidad en el Servicio, conformados por la Accesibilidad en primer lugar, medirá si el profesor universitario tiene acceso inmediato al servicio administrativo que solicita en las diferentes dependencias de las universidades objetos de estudio. Otro elemento de importancia lo constituye, la Coordinación en la Prestación del Servicio, pretendiendo medir el alcance de los departamentos y dependencias administrativas, en la coordinación para responder a las solicitudes realizadas por los profesores, y por último el indicador, Tiempo de Entrega del Servicio, referido al tiempo de entrega del trámite solicitado por los docentes, teniendo estrecha relación con el indicador anterior.

En el mismo orden de ideas, para la dimensión Calidad en las Relaciones Humanas, el Respeto al Usuario, como indicador medirá si los empleados tratan con respeto a los docentes universitarios, al momento de realizar las solicitudes, y con respecto al Compromiso y Lealtad, en qué medida el personal administrativo está comprometido y es leal con el servicio que presta a los docentes universitarios.

En el caso de los indicadores de la dimensión Calidad en las Actitudes, la Búsqueda de Excelencia, mide las acciones encaminadas al mejoramiento continuo del servicio prestado por el personal administrativo. La Responsabilidad con el Servicio, se refiere al efectivo cumplimiento de las responsabilidades del empleado a los servicios solicitados por los docentes universitarios, en cuanto a la Tolerancia y Aceptación de Sugerencias, cuantifica en qué medida el personal asume una actitud de aprobación ante las sugerencias y críticas de los docentes por el servicio prestado y el último indicador, refleja la medida en que el personal administrativo, es amable y tiene iniciativa con los docentes.

La dimensión Calidad en la Responsabilidad Social, se puede evaluar mediante los indicadores: Capacidad de Previsión y Respuesta, la cual mide la atención inmediata y la flexibilidad antes las solicitudes del

profesorado y las comunidades, la Anticipación hacia las Necesidades del Usuario, referida a la anticipación estratégica en las funciones de los servicios que se prestan y el Cumplimiento de las Responsabilidades, mide el cumplimiento de las obligaciones que tiene el empleado con los docentes, la institución y las comunidades.

## 5. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo descriptiva en la cual (Hurtado, 2007), expone que está se asocia al diagnóstico y su propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características. El diseño de la investigación fue de campo, que de acuerdo con Sabino (2002), es aquella donde los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y un equipo, son datos de primera mano, originales producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza.

### 5.1 POBLACIÓN

En esta sección se hizo un censo poblacional, en la que se consideraron todos los sujetos de investigación con una antigüedad de 15 años de servicios, constituida por el personal docente universitario de las Universidades Públicas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo del Estado Zulia, conformada por 26 sujetos pertenecientes a la Universidad del Zulia (LUZ) y 70 docentes de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (UNERMB); y según los criterios que maneja Parra (2000:11), es "el estudio de todos los elementos que componen la población".

### 5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto al instrumento para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, con una escala de likert, a manera de proposiciones en la cual se presentaron 5 alternativas de respuestas: 1=

Siempre; 2= Casi siempre; 3= Algunas veces; 4= Casi nunca; 5=Nunca. El instrumento, se aplicó a los docentes universitarios que reciben los servicios del personal administrativo, y así poder evaluar las expectativas y la percepción de la calidad del servicio ofrecido. Cada instrumento estuvo compuesto por 25 ítems.

Dicho instrumento fue estructurado en las cuatros dimensiones a saber: 1) la Calidad en el Servicio, 2) la Calidad en las Relaciones Humanas, 3) la Calidad en las Actitudes y 4) la Calidad en la Responsabilidad Social; con sus respectivos indicadores diseñados, los cuales se reseñan en el esquema propuesto. En el caso concreto de este trabajo de investigación, la validación del instrumento se realizó en el propio campo mediante una prueba piloto, antes de

administrar los instrumentos a grupos de muestra de interés homogéneo en el área. De allí, que los resultados obtenidos con la aplicación en campo fueran considerados para estimar su confiabilidad mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0.8684 (86.84%), lo cual indica una alta validez para medir la variable Calidad del Servicio.

## 6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados por las dimensiones consideradas y su análisis respectivo, es importante resaltar que la selección de los valores relativos para cada indicador se considero en función del interés del investigador.

**TABLA Nº 01.**  
**DIMENSIÓN: CALIDAD EN EL SERVICIO**

INSTITUCIONES INDICADORES	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB
Accesibilidad al Servicio	4 Casi Siempre 53.8%	4 Casi Siempre 41.4%	5 Casi Siempre 42.3%	5 Siempre 48.6%	-	-
Coordinación en la Prestación del Servicio	11 Casi Nunca 34.6%	11 Algunas Veces 40%	12 Algunas Veces 50%	12 Algunas Veces 35.7%	-	-
Tiempo de Entrega del Servicio	6 Algunas Veces 57.7%	6 Algunas Veces 62.9%	7 Algunas Veces 57.7%	7 Casi Siempre 50%	19 Algunas Veces 50%	19 Algunas Veces 50%

\* **Resultados:** Indicadores con sus respectivos números de Ítems por instituciones.

**Fuente:** Elaboración Propia.

Para la dimensión: "Calidad en el Servicio", la tendencia es de mediana a altamente positiva para esta nivel y orientado a prestar un servicio de calidad; en primer lugar el indicador "Accesibilidad al Servicio", es un aspecto muy importante para el docente universitario, y los datos arrojados evidencian, que existe una tendencia alta que demuestra que el personal administrativo ha internalizado y sabe que el

acceso de los profesores universitarios a los servicios que soliciten en el tiempo y espacio que deseen, es de relativa importancia para ellos, indicador éste que mide la calidad en el servicio.

Es importante resaltar, que la accesibilidad se acompaña últimamente y con frecuencia del adjetivo universal aludiendo que el indicador de Accesibilidad se



debe extender a cualquier entorno, producto o servicio sin excepción y que todo, sea cual sea nuestra edad o condición humana y física, debemos estar considerada en ella. Es decir que la Accesibilidad Universal, incluye la idea de concebir sin barreras todo lo que se crea o diseña, pero también incorpora la adaptación progresiva de lo que ya se ha realizado con barreras (López et al, 2005)

Sobre la base de las ideas expuestas, el principio de acceso universal, epígrafe 10, tiene un carácter importante en la calidad de la gestión pública, comprendiendo “el esfuerzo por lograr la universalización, el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento que lo requieran”. (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, 2008)

Otro aspecto significativo lo constituye la Coordinación en la Prestación del Servicio y determina el servicio final. En el estudio, se presenta una tendencia moderada en los resultados, indicando trabajar más de forma coordinada y ordenada en algunos departamentos, dependencias y coordinaciones

administrativas de las universidades objetos de estudio, para satisfacer las demandas y expectativas de los docentes universitarios.

Por lo tanto, el servicio es una acción realizada por seres humanos y el que la prestación del servicio, sea mala o buena, eso depende de la capacidad y coordinación del servidor para ejecutar las solicitudes hechas por los ciudadanos. Las organizaciones hoy en día, pueden decidir la participación del cliente, con el objetivo de proporcionar experiencias y estímulos de forma que el contacto incida sobre los comportamientos, la motivación y en la productividad de los individuos que intervienen en la prestación del servicio. Vargás (2007).

Por último, el Tiempo de Entrega del Servicio, su desenvolvimiento entre los resultados, es de mediano a alto en algunos casos, resulta decir, la relación es directa con la coordinación del servicio que lleva a cabo el empleado administrativo en estas instituciones de educación superior, siendo la velocidad de respuesta uno de los factores críticos, donde el profesorado está considerando seleccionar un servicio en específico, observando de manera integral la situación y eligiendo el servicio que cubra sus expectativas.

**TABLA N° 02.**  
**DIMENSIÓN: CALIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS**

INSTITUCIONES INDICADORES	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB
Respeto al Usuario	1 Casi Nunca 50%	1 Casi Nunca 38.6%	3 Casi Siempre 53.8%	3 Casi Siempre 40.0%	17 Casi Siempre 57.7%	17 Casi Siempre 41.4%	24 Casi Siempre 73.1%	24 Siempre-Casi Siempre 71.4%*
Compromiso y Lealtad con el Usuario	9 Algunas Veces 46.2%	9 Algunas Veces 44.3%	10 Algunas Veces 50.0%	10 Algunas Veces 47.1%	-	-	-	-

**Resultados:** Indicadores con sus respectivos números de ítems por instituciones.\*Porcentaje acumulado entre las dos alternativas.

**Fuente:** Elaboración Propia.

Para la segunda dimensión “Calidad en las Relaciones Humanas” la tendencia en el comportamiento de los resultados es de medianamente a alto para este nivel, donde las relaciones humanas juegan un papel preponderante en la calidad del servicio que se debe prestar a los docentes universitarios. En relación con las implicaciones que tiene el indicador “Respeto al Usuario”, es preciso decir, que éste forma parte de la lista de valores que poseen y practican los componentes del personal administrativo de las universidades (LUZ Y UNERMB), considerando este valor como parte del potencial para las relaciones humanas que desarrollan hacia mejorar la calidad del servicio.

Para el indicador “Compromiso y Lealtad” el comportamiento en los resultados fue similar al indicador anterior, lo que significa que el servidor público de LUZ y la UNERMB, se encuentran medianamente comprometidos con el servicio que prestan a los profesores y al mismo tiempo, la lealtad se observa como un rasgo poco internalizado. Dentro de sus responsabilidades y obligaciones con las funciones que desempeñan, la tendencia indica que algunas veces son cumplidas con puntualidad, lo que afecta seriamente la interacción entre empleados y usuarios.

**TABLA N° 03.**  
**DIMENSIÓN: CALIDAD EN LAS ACTITUDES**

INSTITUCIONES INDICADORES	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB
Búsqueda de Excelencia o Mejora Continua	14 Casi Nunca 50%	14 Casi Nunca 48.6%	16 Casi Nunca 46.2%	16 Casi Nunca 50%	21 Algunas Veces y Casi Nunca 38.5% c/u*	21 Casi Nunca 51.4%	23 Algunas Veces 53.8%	23 Casi Nunca 44.3%
Responsabilidad con el Servicio	2 Casi Nunca 65.4%	2 Casi Nunca 50.0%	18 Algunas Veces 53.8%	18 Algunas Veces 52.9%	-	-	-	-
Tolerancia y Aceptación de Sugerencias en el Servicio	15 Algunas Veces 50.0%	15 Algunas Veces 50.0%	-	-	-	-	-	-
Amabilidad, Ayuda e Iniciativa en el Servicio	22 Casi Siempre 57.7%	22 Casi Siempre 40.0%	-	-	-	-	-	-

**Resultados:** Indicadores con sus respectivos números de Ítems por instituciones.\*Igual Porcentaje para cada Alternativa.

**Fuente:** Elaboración Propia.

En la tercera dimensión, “Calidad en las Actitudes” la cual se refiere a las conductas de los empleados

administrativos de las universidades en estudio, se presenta una mayor tendencia de moderada a baja en

este nivel, sobre el servicio que prestan los administrativos. Esto se refleja en los indicadores, “Búsqueda de Excelencia o Mejora Continua”, donde los docentes manifiestan que no hay acciones encaminadas al mejoramiento continuo en los servicios; algunas veces o casi nunca, hay esfuerzo para mejorar los servicios, al mismo tiempo, manifiestan que el personal administrativo en pocas ocasiones trata de prepararse para ofrecer un servicio de excelencia.

Para el indicador “Responsabilidad con el Servicio”, los profesores universitarios manifiestan que casi nunca han tenido malas experiencias con el personal administrativo en el servicio prestado, siendo este aspecto positivo para las instituciones puesto que la conducta demostrada por los empleados en el momento de la solicitud de los servicios es cónsona con los valores que practican y los caracteriza. Indico así mismo, que el efectivo cumplimiento de las responsabilidades, se presenta como una debilidad del

servicio que presta el personal administrativo, ya que solo algunas veces este procedimiento es satisfactorio, a la voz de los docentes encuestados en LUZ y UNERMB.

En cuanto, al indicador “Tolerancia y Aceptación de Sugerencias en el Servicio”, la aplicación que se da es de moderada a baja, ya que algunas veces y casi nunca el personal administrativo asume una actitud de aprobación antes las sugerencias y las críticas constructivas del personal docente, reflejando poca humildad ante lo sugerido por la respuesta en el servicio prestado.

Para el indicador “Amabilidad, Ayuda e Iniciativa en el Servicio” el respeto es uno de los valores más representativos del sujeto de estudio, que va de la mano con la amabilidad al momento de prestar los servicios, logrando así mejorar en cierto modo la calidad en las actitudes del personal

**TABLA N° 04.**  
**DIMENSIÓN: CALIDAD EN LA**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

INSTITUCIONES	LUZ	UNERMB	LUZ	UNERMB
Capacidad de Previsión y Respuesta	8 Casi Siempre 50.0%	8 Algunas Veces 44.3%	-	-
Anticipación hacia las Necesidades del Usuario	20 Casi Nunca 50.0%	20 Casi Nunca 71.4%	25 Casi Siempre 46.2%	25 Algunas Veces 50.0%
Cumplimiento de las Responsabilidades	13 Algunas Veces 69.2%	13 Algunas Veces 64.3%	-	-

**Resultados:** Indicadores con sus respectivos números de Ítems por instituciones.

**Fuente:** Elaboración Propia.

Por otra parte, la dimensión “Calidad en la Responsabilidad Social” viene dada por la capacidad que tienen los empleados administrativos, conjuntamente con la institución de mejorar los servicios

que presta en pro de los profesores universitarios y público en general, donde se registro un nivel de correspondencia de mediano a alto, que concluye en ciertas variaciones que influyen de manera

medianamente positiva en la calidad de la responsabilidad social.

Con respecto, a la pregunta sobre la flexibilidad que deben mostrar los empleados ante las solicitudes de los docentes, en el indicador capacidad y previsión de respuesta, la tendencia es alta y casi siempre, el usuario puede encontrarse con personas que no crean barreras, ni ponen obstáculos al solicitarles los servicios. Contrariamente a lo antes expresado, se refleja en los resultados para lo relacionado con la atención inmediata y el tiempo de entrega de las solicitudes del servicio, estos aspectos se encuentran medianamente acordes con la calidad del servicio que se presta; disminuyendo la efectividad en la capacidad de previsión y respuesta hacia las solicitudes de los docentes en LUZ, la UNERMB y la comunidad en general.

De igual manera, al referirnos al indicador "Anticipación hacia las Necesidades del Usuario", se observa una frecuencia de mediana - alta negativa, con lo que se verifica que el personal administrativo casi nunca implementa o no tienen un plan estratégico con el que se anticipen hacia el cumplimiento de las funciones y servicios prestados. Por el contrario, se demuestra que con una frecuencia de moderada a alta el personal administrativo en su mayoría no muestra iniciativa e interés para ayudar a los usuarios a que reciban sus servicios de manera inmediata. Siendo que, estos aspectos deberían ser la clave para el desarrollo de una buena gestión de servicio en las universidades objeto de estudio, aun careciendo de un plan que les permita cumplir con esta misión a cabalidad.

Por su parte, en el indicador "Cumplimiento de las Responsabilidades en el ámbito social" se observa con una frecuencia alta, las obligaciones y responsabilidades que tiene el personal administrativo para con los docentes universitarios en representación de la institución donde laboran (LUZ Y UNERMB) y las comunidades, algunas veces son cumplidas con puntualidad. Las responsabilidades de los empleados públicos, tienen un norte orientado hacia el

cumplimiento de deberes, responsabilidades y funciones dados por los perfiles y cargos que desempeñan, por lo tanto, es relevante la mejora de estos procesos como parte de un camino hacia la elevación de los valores institucionales y el cumplimiento de las obligaciones sociales.

## 7. CONCLUSIONES

Para culminar, según los resultados arrojados y del análisis realizado a la información recolectada, la propuesta establecida permitió determinar la situación actual y las necesidades, con respecto a la calidad del servicio que brinda el empleado administrativo a los docentes universitarios de las universidades públicas.

En cuanto a las dimensiones de calidad del servicio que se presenta en la actuación del empleado administrativo de las Universidades Públicas Venezolanas, se evidenció según los resultados, que:

1. Para ambas instituciones el personal docente, es uno de los principales usuarios de los servicios, señala que casi nunca reciben un trato irrespetuoso, lo que indica que al momento de hacer la solicitud de los servicios el respeto es un valor muy considerado por los empleados en su desempeño laboral.
2. La entrega a tiempo se presenta como una debilidad del servicio que presta el personal administrativo, ya que solo algunas veces este procedimiento es satisfactorio, a la voz de los usuarios encuestados en LUZ y UNERMB, indicador de poca importancia para los empleados que en muchas oportunidades, se traduce durante el proceso de gestión del servicio como falta de atención al profesorado.
3. Dentro de sus responsabilidades y obligaciones con las funciones que desempeñan, los datos arrojaron que algunas veces son cumplidas con puntualidad, lo que afecta seriamente la interacción entre los empleados y docentes.

4. El empleado administrativo se encuentra comprometido con el servicio que prestan a los docentes universitarios y al mismo tiempo la lealtad se observa como un rasgo poco internalizado.
5. Las relaciones humanas juegan un papel preponderante en la calidad del servicio que se presta a los profesores universitarios.
6. En relación a la calidad de las actitudes que se asumen sobre el servicio, puede decirse, que no existen acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios; por cuanto algunas veces o casi nunca el personal administrativo trata de prepararse para ofrecer un servicio de excelencia, lo que indica falta de motivación en la preparación personal y profesional.
7. Existe una tendencia de poca tolerancia y aceptación de sugerencias del personal administrativo en el servicio, por cuanto algunas veces y casi nunca asume una actitud de aprobación antes las sugerencias y las críticas constructivas del personal docente, lo cual indica un sentido de poca humildad y profesionalismo, debiendo tomar acciones para escuchar detenidamente las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio, indicador que elevaría la calidad de servicio.
8. En cuanto a la responsabilidad social de los empleados con las comunidades que hacen vida en el entorno de estas universidades, se puede decir, que casi es inexistente la relación entre estos actores; sugiriendo la creación de programas sociales donde se involucren directamente en las necesidades de las comunidades que lo ameriten.

## 8. NOTAS

1. CNU (Consejo Nacional de Universidades) Su función principal es la de mantener la unidad pedagógica, cultural y científica de las Universidades Nacionales en Venezuela.
2. OPSU (Oficina de Planificación del Sector Universitario), es una oficina técnica auxiliar del Consejo Nacional de Universidades Venezolanas, encargándose de instrumentar las políticas y estrategias para la educación superior señaladas en los planes de la nación.
3. Véase el Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina y el Caribe (SIPAL): "Guía metodológica para la Presentación de Buenas Prácticas -2005.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antonorsi Blanco, Marcel (1997) **Guía Práctica de la Empresa Competitiva**. Centro Nacional para la Competitividad. Una Edición de Venezuela Competitiva. Caracas-Venezuela.
- Camarasa, Juan. (2004) **La Calidad en la Administración Pública**. Pág. 9- 20. En: Educar en el 2000.
- Camisón Cesar, Cruz Sonia, González Tomás (2007). **Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas**. Persson-Prentice Hall. Madrid España.
- CNU (Consejo Nacional de Universidades). En: [www.cnu.terna.net](http://www.cnu.terna.net) .Recuperado en fecha: 02/10/2009.
- Hernández, Judith; Chumaceiro, Ana y Atencio, Edith. (2009). **Calidad de Servicio y Recurso Humano: caso estudio tienda por departamentos**. Revista Venezolana de Gerencia. Año 14 No. 47. Julio-Septiembre 2009. LUZ FACES. Maracaibo.

- Hurtado De Barrera, J. (2007). **El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística.** Ediciones Quirón .Caracas-Venezuela.
- Juran, Joseph (1994). **Juran Joseph y la calidad por el diseño.** Editorial Díaz de Santos.España.
- Koontz, Harold; Weihrich Heinz (2004). **Administración. Una perspectiva Global.** 12a Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- López, Fernando A., Rapoport, Ana (2005) **Manual del curso básico. La Accesibilidad en el Servicio Público.** Instituto de Estudios Europeo (UAB) y el IMSERSO. Desarrollado por el Equipo Acceplan. En: <http://www.recercat.net/bitstream/2072/4758/1/CURSO+B%C3%81SICO+completo.pdf>  
Recuperado en Fecha: 23-10-2008.
- Martín, William B. (1991) **Servicios de calidad al cliente.** Trillas.México.
- Martín, William B. (1992). **Dirección de los servicios de calidad al cliente.** Grupo Editorial Iberoamericana. México.
- OPSU (Oficina de Planificación del Sector Universitario)  
En: <http://www.opsu.gob.ve/?ir=opsu> Recuperado en fecha: 02/10/2009.
- Parra Olivares, Javier (2000) **Guía de Muestreo.** Colección F.C.E.S, 2000. Maracaibo, Estado Zulia-Venezuela.
- Plancarte, Rodrigo (1998). **El Servicio como Poder de Cambio. La característica distintiva en los negocios.** Ediciones Castillo. Monterrey, Nuevo León-México.
- Sabino, Carlos. (2002) **El Proceso de Investigación. Una introducción teórico- práctico.** Caracas. Editorial Panapo de Venezuela.
- Siliceo A., Alfonso.; Casares A., David; González M., José Luis. (2000) **Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional. Hacia una Organización Competitiva.** Mc-Graw-Hill. Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.
- Sistema Regional De Información Sobre Buenas Prácticas De Gestión Pública En América Latina Y El Caribe (SIPAL)-2005. **Guía Metodológica para la presentación de Buenas Prácticas al SIPAL.** En: <http://www.sipalonline.org/SIPAL.pdf> Recuperado en fecha: 20/12/2008.
- Vargas Q., Martha Elena; Aldana de V., Luzángela (2007) **Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas.** Universidad de la Sabana. Ediciones ECOE.Bogota, Colombia.
- X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. (2008) **Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.** San Salvador. El Salvador. 26 y 27 de Junio. En: [www.clad.org.ve/documentos/declaraciones/cartaiberoamericanadecalidad.pdf](http://www.clad.org.ve/documentos/declaraciones/cartaiberoamericanadecalidad.pdf) - Recuperado en fecha: 20/10/2008.