

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Estrategias de la Calidad de Servicio en Instituciones Universitarias

Service Quality Strategies in University Institutions

Maggybelena Colina

iutagpnf@gmail.com

Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Santa Ana de Coro
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-7943-9600>

Damil José Maldonado-Mosquera

damilmaldonado@gmail.com

Red de Investigación Koinonía, Santa Ana de Coro
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-5662-9540>

Recibido: 01 de septiembre 2020

Revisado: 20 de noviembre 2020

Aprobado: 15 de diciembre 2020

Publicado: 01 de enero 2021

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

RESUMEN

La investigación desarrollada tuvo como objetivo general proponer las estrategias para la mejora de la Calidad de Servicio en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón "Alonso Gamero". La investigación es de diseño no experimental, tipo de campo, descriptivo y modalidad proyecto factible. El instrumento de recolección de datos estuvo estructurado en (44) ítems con 5 alternativas de respuestas con fundamentación teórica del modelo SERVQUAL. La validez fue a través del juicio de tres expertos y para la confiabilidad el coeficiente de Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,865, demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento. Por su parte los resultados de las brechas de las expectativas y percepciones fueron negativas en promedio, donde la brecha del indicador elementos tangibles arrojó un valor (-0,095), confiabilidad de (-1,97), capacidad de respuesta (-3,11), seguridad (-3,11) y el indicador empatía (-3,28).

Descriptor: Investigación social; estrategias en investigación; calidad de vida; bienestar del estudiante; departamento de educación.

ABSTRACT

The research carried out had the general objective of proposing strategies for the improvement of the Quality of Service in the Department of Student Welfare of the "Alonso Gamero" Territorial Polytechnic University of Falcón. The research is of non-experimental design, field type, descriptive and feasible project modality. The data collection instrument was structured in (44) items with 5 response alternatives with theoretical foundation of the SERVQUAL model. The validity was through the judgment of three experts and for the reliability the Cronbach's alpha coefficient yielded a value of 0.865, demonstrating a high level of reliability of the instrument. On the other hand, the results of the gaps of expectations and perceptions were negative on average, where the gap of the indicator tangible elements yielded a value (-0.095), reliability of (-1.97), response capacity (-3.11), security (-3.11) and the empathy indicator (-3.28).

Descriptors: Social research; research strategies; quality of life; well-being of the student; education department.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones sociales, durante su proceso de servicio, realizan contactos directos con los usuarios o clientes, a través de personas o empleados que facilitan, intermedian, ejecutan, interpretan sus demandas para ser satisfechas. En este sentido, el servicio con calidad ha sido y es una guía de orientación para todos, ya que la preferencia de los clientes por una determinada institución o marca le facilita posicionarse del mercado de su interés y le otorga ventaja competitiva frente a otros, sea cual fuese la naturaleza de la organización social, aún en casos de instituciones de educación universitaria que presta servicios (Requena y Serrano, 2007). En esta situación en particular, el aspecto investigativo y de territorialidad las instituciones académicas universitarias asisten a la sociedad en su demanda en los aspectos de bienestar estudiantil universitarios.

Por consiguiente, el pleno proceso acelerado de globalización del sistema económico mundial, lo cual demanda a las organizaciones a reorientar sus intereses hacia la excelencia en la calidad de sus servicios, esto por la necesidad que tienen de competir para obtener y/o mantenerse dentro de la dinámica del mercado donde interactúan. Y esta situación se observa en el escenario nacional, donde Requena y Serrano (2007) opinan que muchas empresas u organizaciones sociales “están inmersas en esta dinámica en la que se entiende que la excelencia en la calidad es factor competitivo, pero un gran número está siendo afectado por la deficiencia cultural que poseen sus organizaciones en cuanto a patrones de calidad” (p. 11).

En Venezuela, las instituciones educativas, también presentan esas debilidades, sin embargo se han ido desalineando de las viejas estrategias que consideraban a la calidad como una emergencia leve empresarial a la cual se le pueden esquivar y en la actualidad estas organizaciones buscan satisfacer las necesidades de sus clientes con la finalidad de ganarse la fidelidad de los mismos, ya que son cada vez más exigentes, y cada día tienen una mayor variedad de productos y servicios para elegir.

De esta realidad no escapa los departamento de bienestar estudiantil universitarios del Estado Falcón, dentro del cual está el Departamento de Bienestar Estudiantil de la

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”, el cual se encarga de prestar un servicio social a los estudiantes de esta institución en las áreas de hospitalización, cirugía y maternidad, servicio odontológicos, servicios de laboratorios clínicos, servicio médico general, comidas y otorgamiento de becas y ayudas estudiantiles.

Ahora bien, a través de unas entrevistas no estructuradas realizadas a los estudiantes beneficiarios del servicio, se corroboró que existen debilidades en la organización objeto de estudio, dentro del cual está instalaciones inadecuadas con inapropiado espacio físico, baja empatía de su personal, escaso número de equipos de computación asignado para realizar las actividades como la asignación a los clientes del seguro de HCM, el servicio odontológico, el servicio médico general y los reclamos, entre otros.

Por otra parte, la investigadora a través del método de observación directa, pudo visualizar la inconformidad por parte del usuario con el servicio prestado, además están presente debilidades organizacionales como son ausencia de información de las necesidades del cliente, no existen estrategias para la mejorar la Calidad del Servicio y para reconocer los requerimientos de sus usuarios, respuestas inadecuadas a los usuarios, poca cortesía del personal que allí labora y la ausencia de información del cliente una vez que sea atendido.

En consecuencia, todos los aspectos antes mencionados, afectan la calidad del servicio en cuanto a la efectividad del personal que labora en el Departamento de Bienestar Estudiantil. Así cómo también afectan a la parte operativa del mismo. En este sentido hay que implementar estrategias que ayuden a corregir estas debilidades, razón por la cual se presenta investigación que está orientada a proponer las estrategias para el mejoramiento de la Calidad de Servicio en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”.

En base a las consideraciones anteriores, la investigación se justifica desde el punto de vista práctico, ya que con la puesta en marcha de la propuesta se tendrá un personal adscrito al Departamento de Bienestar Estudiantil más motivado en querer ser partícipe

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

de su aplicación en la búsqueda de hacer mejor el trabajo cada día e implementar medidas correctivas que lo encaminen a las nuevas tendencias administrativas que proporcionen a la realización de sus actividades niveles excelentes de productividad y de calidad.

La Calidad

Se presenta la evolución e historia reciente del movimiento por la calidad. Esto se ha originado por la búsqueda de hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, mediante los tres componentes de una estrategia de calidad: innovación, control y mejora, en un cambio continuo de conceptos y métodos de la calidad (Gutiérrez, 2014, pp. 10 – 11).

Calidad de servicio

Las empresas se deben caracterizar por un altísimo nivel en la calidad de los servicios que entregan a los clientes y ésta depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. En ese sentido Bolaños (2005), considera que el servicio es, en esencia, “el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad” (p. 223). El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Para Bolaños (2005) la calidad en el servicio es “satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen.” (p. 226). Por lo tanto, la calidad se logra cuando el grado de satisfacción que experimenta el cliente es el mismo que la empresa o institución ha alcanzado. Por su parte, Lascurain (2012, p. 4), establece una premisa sobre la calidad en el servicio, en cuanto a su importancia en todos los negocios, dado que los clientes en la actualidad tienen expectativas más

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

elevadas y la competencia es cada vez mayor, ya que cada proveedor trata de igualar o exceder dichas expectativas.

Hay teóricos que han abordado la calidad como temática de estudio importante en lo que se refiere a la prestación de servicios o a la oferta de un bien o producto tangible. Se podría comenzar por exponer la definición de la misma que tiene Horovitz (2001), y ésta es que “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. 1).

Servqual

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Es importante resaltar que el instrumento lo estructuraban diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así: Elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y compromiso del cliente. Luego de estudiar y analizar la observaciones realizadas, manifestaron que estas diez dimensiones no son independientes una de otras (Zeithaml, Bitner y Dwayne, 2009). Posteriormente realizaron un estudio estadístico, encontrando correlación entre las dimensiones iniciales que le permitieron reducirlas a cinco: Confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

METODOLOGÍA

La investigación es de diseño no experimental, de tipo de campo y en cuanto al nivel tal como lo plantea Arias (1997), se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47), el nivel del estudio fue descriptivo y la modalidad proyecto factible. El instrumento de recolección de datos estuvo estructurado en (44) ítems con 5 alternativas de respuestas tipo escala Likert con fundamentación teórica del modelo SERVQUAL, dirigidas al personal antes mencionado. Para la validez del instrumento se consultó la opinión de tres expertos y para la confiabilidad se realizó una prueba piloto, cuyos resultados fueron ajustados a través del coeficiente de Alfa de cronbach que arrojó un valor de 0,865, demostrando un nivel de alta confiabilidad del instrumento.

Para el caso objeto de estudio, la población estuvo constituida por mil quinientos (1.500) estudiantes inscritos en el Departamento de Bienestar Estudiantil de la UPTAG, ubicado en el primer periodo del año dos mil diecisiete (2017). Para calcular la muestra se aplicó el criterio y la formula de Palella y Martin (2010, p.109); resultando una muestra de ciento catorce (114) estudiantes inscritos en el departamento de bienestar estudiantil de la UPTAG ubicado en la ciudad de Coro Estado Falcón, a evaluarse en el primer semestre del año del dos mil diecisiete (2017).

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento que permitió recolectar información relacionada con la investigación.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Cuadro 1.

Expectativas vs Percepciones de los usuarios del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero”, en relación a la calidad de los servicios prestados.

Indicadores	Expectativas				Percepciones				Brecha	
	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Por ítems	Por Indicador
Elementos Tangibles	1	5	95	50	23	15	85	50	0	-1,75
	2	10	90	50	24	5	80	43	-7	
	3	3	97	50	25	5	95	50	0	
	4	3	97	50	26	3	97	50	0	
Fiabilidad	5	3	97	50	27	10	80	45	-5	-31,60
	6	3	95	49	28	5	80	43	-6	
	7	1	99	50	29	10	50	30	-20	
	8	100	100	100	30	10	50	30	-70	
Capacidad de respuesta	9	100	100	100	31	11	75	43	-57	-64,75
	10	100	100	100	32	5	90	48	-52	
	11	100	100	100	33	15	50	33	-67	
	12	100	100	100	34	10	50	30	-70	
Seguridad	13	100	100	100	35	10	50	30	-70	-61,75
	14	100	100	100	36	5	90	48	-52	
	15	100	100	100	37	24	57	41	-59	
	16	100	100	100	38	10	50	30	-70	
Empatía	17	100	100	100	39	9	58	34	-66	-66,2
	18	100	100	100	40	5	70	38	-62	
	19	100	100	100	41	25	38	32	-68	
	20	100	100	100	42	10	45	28	-72	
	21	100	100	100	43	10	58	34	-66	
	22	100	100	100	44	20	50	37	-63	

Fuente: Colina y Maldonado (2018).

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Tomando en consideración las afirmaciones anteriores relacionadas con Baremo para la medición de la calidad de Servicio bajo la sustentación teórica de Parasuraman y Zeithaml (2004), se procedió a realizar las respectivas conversiones de valores que se presentan a continuación por indicadores.

Cuadro 2.

Expectativas vs Percepciones de los usuarios Convertidos.

Indicadores	Expectativas				Percepciones				Brecha	
	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Por ítems	Por Indicador
Elementos Tangibles	1	0,25	4,75	2,5	23	0,75	4,25	2,5	0	-0,095
	2	0,5	4,5	2,5	24	0,25	4	2,12	-0,38	
	3	0,15	4,85	2,5	25	0,25	4,75	2,5	0	
	4	0,15	4,85	2,5	26	0,15	4,85	2,5	0	
Fiabilidad	5	0,15	4,85	2,5	27	0,5	4	2,25	-0,25	-1,97
	6	0,15	4,75	2,45	28	0,25	4	2,12	-0,33	
	7	0,05	4,95	2,45	29	0,5	2,5	1,5	-0,95	
	8	5	5	5	30	0,5	2,5	1,5	-3,5	
	9	5	5	5	31	0,55	3,75	2,15	-2,85	
Capacidad de respuesta	10	5	5	5	32	0,25	4,5	2,37	-2,62	-3,11
	11	5	5	5	33	0,75	2,5	1,62	-3,38	
	12	5	5	5	34	0,5	2,5	1,5	-3,5	
	13	5	5	5	35	0,5	2,5	1,5	-3,5	
Seguridad	14	5	5	5	36	0,25	4,5	2,37	-2,63	-3,11
	15	5	5	5	37	1,2	2,85	2,02	-2,98	
	16	5	5	5	38	0,5	2,5	1,5	-3,5	
	17	5	5	5	39	0,45	2,9	1,67	-3,33	
Empatía	18	5	5	5	40	0,25	3,5	1,87	-3,13	-3,28
	19	5	5	5	41	1,25	1,9	1,57	-3,43	
	20	5	5	5	42	0,5	2,25	1,7	-3,30	
	21	5	5	5	43	0,5	2,9	1,7	-3,33	
	22	5	5	5	44	1	2,5	1,75	-3,25	

Fuente: Colina y Maldonado (2018).

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Cuadro 3.
Brecha del Indicador Elementos tangibles.

Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Por ítems	Por Indicador
1	0,25	4,75	2,5	23	0,75	4,25	2,5	0	-0,095
2	0,5	4,5	2,5	24	0,25	4	2,12	-0,38	
3	0,15	4,85	2,5	25y	0,25	4,75	2,5	0	
4	0,15	4,85	2,5	26	0,15	4,85	2,5	0	

Fuente: Colina y Maldonado (2018).

De acuerdo a los resultados del cuadro 3, referidas a las la brecha del indicador elementos tangibles, del mismo se desprende que casi no se observaron brechas, a excepción del ítems 2 y 24, donde se pudo evidenciar un resultado (-0,38), esto significa que el Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón “Alonso Gamero” debe prestar atención y mejorar la apariencia visualmente del departamento a objeto que sea más atractivas para los usuarios que atienden. En forma promedio se puede decir que el indicador tiene una mínima brecha negativa de (-0,095), Sin embargo existe una gran fortaleza en cuantos a los otros ítems que no reflejaron brechas, significando que la organización objeto de estudio, cuenta con equipos modernos, los empleados siempre tienen una apariencia pulcra y el material visual utilizado por el departamento de Bienestar Estudiantil para informar a la comunidad estudiantil de sus actividades o servicios es atractivo para los estudiantes.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Cuadro 4. Brecha del Indicador Fiabilidad.

Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Por ítems	Por Indicador
5	0,15	4,85	2,5	27	0,5	4	2,25	-0,25	-1,97
6	0,15	4,75	2,45	28	0,25	4	2,12	-0,33	
7	0,05	4,95	2,45	29	0,5	2,5	1,5	-0,95	
8	5	5	5	30	0,5	2,5	1,5	-3,5	
9	5	5	5	31	0,55	3,75	2,15	-2,85	

Fuente: Colina y Maldonado (2018).

Al observar el cuadro 4 se destacan las consideraciones anteriores, significa pues que las brechas son negativas para el indicador fiabilidad en todos sus ítems, promediando (-1,97), significando de manera que existe debilidades en la calidad de servicio en lo referente al cumplimiento de hacer las actividades en tiempo acordado, no muestran un sincero interés en solucionarlo los planteamientos y no mantienen un registros de los errores para establecer las acciones correctivas correspondientes. En consecuencia, son aspectos que deben corregirse ya que la habilidad para prestar el servicio prometido en forma precisa es según Parasuraman y otros (2004) un “atributo tomado en cuenta para la satisfacción del cliente.” (pág. 411). Esto se genera malestar entre la comunidad estudiantil por no prestársele el servicio en el tiempo prometido, además se pierde el nivel de confianza de los estudiantes con respecto del servicio ofrecido.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Cuadro 5.

Brecha del Indicador Capacidad de respuesta.

Ítems		Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Por Ítems	Por Indicador
10		5	5	5	32	0,25	4,5	2,37	-2,62	-3,11
11		5	5	5	33	0,75	2,5	1,62	-3,38	
12		5	5	5	34	0,5	2,5	1,5	-3,5	
13		5	5	5	35	0,5	2,5	1,5	-3,5	

Fuente: Colina y Maldonado (2018).

En base a los resultados mostrados en el cuadro 5, los mismo mantiene la misma tendencia del resultado anterior, en ese sentido el indicador capacidad de respuesta registro una brecha negativa en promedio de (-3,11), lo cual indica que los empleados no siempre comunican cuando concluirá la realización del servicio, el servicio que ofrecen a los estudiantes no es rápido, no tienen la disposición de ayudar y se mantienen demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.

Los aspectos antes mencionados son de vital importancia, pues el primer contacto entre el prestador de servicio y el usuario resulta imprescindible al momento de valorar el servicio. Croes (2010), realza esto aportando que “responder directamente a las necesidades del cliente es la clave para el éxito” (pág. 18). Por ello resulta imperante contar con personal calificado y dispuesto a ofrecer celeridad en la prestación del servicio.

Cuadro 6.

Brecha del Indicador Seguridad.

Ítems		Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Por Ítems	Por Indicador
14		5	5	5	36	0,25	4,5	2,37	-2,63	-3,11
15		5	5	5	37	1,2	2,85	2,02	-2,98	
16		5	5	5	38	0,5	2,5	1,5	-3,5	
17		5	5	5	39	0,45	2,9	1,67	-3,33	

Fuente: Colina y Maldonado(2018).

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Las brechas identificadas en el cuadro 6 nuevamente arrojan valores negativos por ítems y en promedio del indicador seguridad, siendo el mismo de (-3,11), evidenciando que el comportamiento de los empleados del Departamento no trasmite confianza, Los alumnos deben no reflejan sentirse seguros al utilizar los servicios, los empleados no siempre son amables con los alumnos y los empleados del Departamento no tienen los suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios. De acuerdo a lo expresado por Parasuraman, citado por Croes (2010), “el cliente valora que la organización inspire confianza y credibilidad” (pág. 20). Por consiguiente los directivos del departamento deben implementar estrategias para mejorar el nivel de confianza y credibilidad en las acciones de los empleados del departamento de Bienestar Estudiantil de la UPTAG.

Cuadro 7.
Brecha del Indicador Empatía.

Ítems	Valor min	Valor Max	Media	Ítems	Valor Min	Valor Max	Media		Por Ítems	Por Indicador
18	5	5	5	40	0,25	3,5	1,87		-3,13	-3,28
19	5	5	5	41	1,25	1,9	1,57		-3,43	
20	5	5	5	42	0,5	2,25	1,7		-3,30	
21	5	5	5	43	0,5	2,9	1,7		-3,33	
22	5	5	5	44	1	2,5	1,75		-3,25	

Fuente: Colina y Maldonado (2018).

En el cuadro 7, se puede visualizar los resultados de la brecha del indicador empatía, el mismo resultado negativo en cada uno los ítems correspondientes y en forma promedio el indicador arrojó un valor (-3,28). Las deficiencias encontradas pueden deberse a que los estudiantes consideran que no se les brinda el tiempo necesario o son atendidos de manera apresurada y no son tomadas en cuenta sus necesidades. De acuerdo a esto,

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Parasuraman, citado por Croes (2010) considera que “un servicio debe comprometerse a ofrecerle al cliente externo una atención individualizada” (p.80). Siguiendo esa misma premisa, es evidente entonces que para ofrecer un servicio de calidad, el punto de partida consiste en conocer a los usuarios (clientes), y cuáles son las necesidades específicas de estos, con el fin de mejorar la imagen del servicio, ampliar su cobertura y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

Los ítems implícitos en el indicador empatía, están relacionados con los aspectos humanos, la sensibilización del personal, una actitud de servicio y respeto hacia los usuarios es sin duda un punto muy importante. Para Zeithaml y Bitner (2002) el servicio debe ser “eficiente, sin desgano y cortes” (p. 349).

CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones a las que llegó la autora de la investigación, tomando como base los resultados alcanzados de las respuestas del cuestionario aplicado, dentro del cual están las siguientes:

Con relación a la calidad de los servicios prestados, en el mismo se logró evidenciar a través de la variable calidad de servicio y la dimensión expectativas, que el indicador elementos tangibles resultó con tendencia positiva, significando que los usuarios esperan unas instalaciones modernas y atractivas, una apariencia pulcra por parte de los empleados al momento de prestar el servicio.

- De igual forma, los indicadores fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía la dimensión expectativas, resultaron positivos, lo que permite conocer que las expectativas de los usuarios es tener un servicio con cero errores, un servicio rápido, deben estar siempre dispuestos a ayudar a sus clientes, esperan que siempre exista una actitud amable por parte de los empleados hacia ellos y los empleados siempre ofrecen una atención personalizada a sus clientes mostrando preocupación por los mejores intereses de sus clientes.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

Con respecto a la dimensión percepciones, que es realidad como se desarrolla la operatividad del servicios, los resultados fueron variados; En este sentido, los indicadores indicadores confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, resultaron positivos; mientras tanto los indicadores elementos tangibles y empatía resultaron negativos, esto significa que desde la percepción de los usuarios la organización estudiada no dispone de unas instalaciones modernas y atractivas, el material visual empleado para informar de sus actividades es poco atractivo; la atención individualizada y personalizada a los estudiantes no es la adecuada, los empleados del departamento poco se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

Al determinar las brechas existentes entre las expectativas y las percepciones de los usuarios del departamento de bienestar estudiantil de la Universidad Politécnica Territorial de Falcón "Alonso Gamero". Al respecto las brechas fueron negativas, demostrando de esta manera la existencia de debilidades en la calidad del servicio, como se evidencio en los resultados de las brechas de los indicadores elementos tangibles que arrojó un valor (-0,095), confiabilidad (-1,97), capacidad de respuesta (-3,11), seguridad (-3,11) y empatía (-3,28).

REFERENCIAS

- Arias, F. (1997) El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica. [The Research Project introduction to scientific methodology].1ª. Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela.
- Bolaños,R.(2005)Calidad en el servicio. [Quality in service]. Disponible en: <https://n9.cl/zk8fi>
Visitado el: 18/07/2020.
- Croes, L. (2010) El clima organizacional y la satisfacción de los estudiantes de la universidad nacional abierta (centro local Falcón). [The organizational climate and the satisfaction of the students of the National Open University (Falcón local center)]. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda.

Maggybelena Colina; Damil José Maldonado-Mosquera

- Gutiérrez, H. (2014). Calidad Total y Productividad. [Total Quality and Productivity]. Cuarta edición, México: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Horovitz, J. (2001). La calidad del servicio. A la conquista del cliente. [The quality of service. To conquer the client]. España. Serie McGraw-Hill de Management.
- Palella, S. Y Martins, F. (2010) Metodología de la investigación cuantitativa. [Quantitative research methodology]. 3ª edición. Editorial FEDUPEL. Caracas. Venezuela.
- Parasuraman, A. Zeithmal, V. Berry, L. (1998) SERVQUAL: una escala múltiple para la percepción del consumidor de medición de la calidad del servicio. [SERVQUAL: a multiple scale for consumer perception of service quality measurement]. McGraw-Hill. México.
- Parasuraman, A. Zeithmal, (2004). Calidad total en la gestión del servicio. [Total quality in service management]. Madrid: Diaz de santos.
- Requena, M. y Serrano, G (2007). Calidad de servicio de la perspectiva de clientes, usuarios auto-percepción de empresas de captación de talento. [Quality of service from the perspective of customers, users self-perception of talent recruitment companies]. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales mención Recursos Humanos, Universidad Católica "AndrésBello", Caracas. Venezuela. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>. Consulta efectuada: 30/04/2016.
- Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985). Modelo de Brechas sobre la Calidad del Servicio. Calidad Total de la Gestión. [Gap Model on Service Quality. Total Quality of Management.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. [Marketing Service]. Segunda Edición Editorial McGraw-Hill. México.