



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRIA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
GESTIÓN GERENCIAL Y LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES.**

Autor: Licdo. Ender Gómez

C.I. V-14.382.914

**Trabajo de Grado presentado ante la
Comisión Coordinadora del Programa
de Gerencia Avanzada en Educación,
Dirección de Postgrado de la Facultad
de Ciencias de la Educación de la
Universidad de Carabobo, como
requisito para optar al grado
académico de Magíster en Gerencia
Avanzada en Educación.**

Bárbula, octubre 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRIA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**



**SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
GESTIÓN GERENCIAL Y LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES.**

Autor: Licdo. Ender Gómez
C.I. V- 14.382.914
Tutora: MSc. Evelin Rodríguez
C.I. V-14.251.325

Bárbula, octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



VEREDICTO DEL JURADO EXAMINADOR

Nosotros, miembros del Jurado Examinador designado para la evaluación del Trabajo de Grado de Maestría titulado: **SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN GERENCIAL Y LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**, presentado por **Ender Gómez C.I V-14.382.914**, para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

En fe de lo cual firmamos:

NOMBRE Y APELLIDO	C.I	FIRMA

ÍNDICE GENERAL

	p.p.
Portada.....	i
Índice General.....	iv
Índice de Cuadros.....	v
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
 CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9
Justificación de la Investigación	10
 CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	11
Bases Teóricas de la Investigación	15
Bases Legales	53
Operacionalización de las Variables	56
 CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación	57
Tipo de Investigación.	57
Nivel de la Investigación	58
Población	59
Muestra	59
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
Técnicas de análisis de Datos	63
 CAPÍTULO IV.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Presentación, análisis e interpretación de los resultados	64
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
 CAPÍTULO V.- LA PROPUESTA	
Justificación	83
Objetivo General	83
Objetivos Específicos	84
Análisis de Factibilidad	84

Estructura de la Propuesta	85
Referencias Bibliográficas	94
Anexos	97

INDICE DE CUADROS

	p.p.
Distribución de la Población	59
Valores de Criterios de Confiabilidad	63

INDICE DE TABLAS

	p.p.
Operacionalización de las Variables	56
Gestión Gerencial	64
Servicios Administrativos	68
Recursos	75
Sistema Automatizado	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	p.p.
Metodología para un Modelo de Gerencia de Servicio	27
Organización orientada al cliente	28
Gestión Gerencial	65
Servicios Administrativos	69
Recursos	75
Sistema Automatizado	78



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MENTIÓN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



**SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
GESTIÓN GERENCIAL Y LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES.**

Autor: Licdo. Ender Gómez

Tutor: MSc. Evelin Rodríguez

Año: 2015

Resumen

La gestión gerencial mide la calidad de los recursos gerenciales empleados, de las estrategias competitivas, del desarrollo de productos, del control de calidad, y de los recursos humanos a nivel organizacional. En otras palabras, se llama gestión gerencial al proceso de toma de decisiones que deben realizar los trabajadores con niveles de responsabilidad para que la organización cumpla sus objetivos. Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo. La investigación está sustentada en las teorías de Toma de Decisiones, y liderazgo centrada en el trabajo en equipo y calidad de servicio, enmarcándose en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo. La población seleccionada para este estudio fueron los 10 trabajadores de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, siendo este mismo número la muestra censal por ser una población finita. Para obtener información que permita desarrollar la propuesta, se aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta y se diseñó un cuestionario como instrumento cerrado de tipo likert con alternativas de respuestas policotómicas (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Nunca). Esta información permitió al investigador realizar un diagnóstico para determinar la factibilidad de implementación de la propuesta. Una vez tabulado y graficados los datos, se procedió al análisis e interpretación de los mismos.

Palabras claves: Gestión Gerencial, Servicios Administrativos, Automatización

Temática: Organización de Instituciones Educativas

Subtemática: Evaluación Institucional

Área prioritaria de la FACE: Gerencia Educativa

Área prioritaria de la UC: Educación



**UNIVERSITY OF CARABOBO
ADDRESS OF GRADUATE STUDIES
FACULTY OF EDUCATION
MASTER OF EDUCATION
ADVANCED MANAGEMENT STATEMENT IN EDUCATION**



**AUTOMATED SYSTEM FOR STRENGTHENING THE MANAGEMENT AND
ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE DIRECTION OF STUDENT
AFFAIRS.**

Author : Lic . Ender Gómez
Tutor : MSc. Evelin Rodriguez
Year: 2015

Abstract

The management measures the quality management of managerial resources employed, competitive strategies , product development , quality control , human resources and organizational level. In other words, managerial administration called the decision making process to be performed by workers with levels of responsibility for the organization to meet its goals. That is why this research has as main objective to propose an automated system that allows the strengthening of managerial and administrative management services in the Office of Student Affairs , Faculty of Health Sciences at the University of Carabobo. The research is supported by the theories of Decision Making, and leadership focused on teamwork and quality of service , framed in the form of feasible project , supported by field research . The population selected for this study were the 10 employees of the Directorate of Student Affairs , and this same number census shows to be a finite population . To obtain information to develop the proposal , applied as a technique for data collection survey and a questionnaire as an instrument closed Likert with alternative polychotomous (always , almost always , sometimes , never) responses was designed. This information enabled the researcher to make a diagnosis to determine the feasibility of implementing the proposal . Once tabulated and graphed data, we proceeded to the analysis and interpretation of data.

Keywords: Management Administration, Administrative Services , Automation

Theme: Organization of Educational Institutions

Sub-theme : Institutional Assessment

Priority Area FACE : Educational Management

UC Priority Area : Education

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles Sede Carabobo, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo. Para ello es importante destacar que la construcción de un modelo de gestión gerencial puede ser visto desde diferentes perspectivas y de hecho ha tenido variados abordajes temáticos y conceptuales a lo largo de la historia de la administración. La labor gerencial en las organizaciones se fundamenta, entre otros aspectos, en la expectativa de que las personas que ocupan los cargos de dirección sean, ante todo, estrategias capaces de proponer, diseñar y ejecutar alternativas de acción que logren convocar e involucrar a todos los colaboradores alrededor de ideas innovadoras y transformadoras. Los gerentes tienen entre sus responsabilidades el asumir el reto de llevar a la organización hacia la excelencia y la competitividad mediante la implementación de modelos capaces de transformar la cultura organizacional.

Así mismo, el nivel de exigencia y competitividad para el gerente actual es elevado, en el cual las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), son de gran apoyo en los diferentes ámbitos gerenciales, especialmente en las grandes instituciones que manejan gran flujo de información y prestan diferentes servicios, las TIC juegan un papel importante en beneficio de los servicios administrativos en los diferentes niveles gerenciales.

Para desarrollar el proyecto de esta propuesta se estructuró la información en tres capítulos a saber:

El Capítulo I describe el planteamiento del problema, los objetivos general y específicos así como la justificación de la investigación.

El Capítulo II comprende el marco teórico, en el que se describen los antecedentes y las bases teóricas, producto de las variables, las bases legales y el cuadro de operacionalización de variables.

El Capítulo III representa el marco metodológico, conformado por el tipo, diseño y nivel de la investigación, la población y muestra, técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento y análisis de los resultados.

En el Capítulo IV se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta. En él se destacan los datos estadísticos y los análisis e interpretaciones de la información acompañadas de los gráficos correspondientes a cada ítem. Seguidamente, se presentan las conclusiones y recomendaciones a que se llegaron con la investigación que dan cabida a la propuesta.

Finalmente, se desarrolla la propuesta de un Sistema Automatizado para el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

Muchos cambios están ocurriendo a nivel mundial, exigiendo una nueva postura por parte de los gerentes dentro de las organizaciones. No se pueden quedar observando y dejar que las cosas sucedan sin nada que hacer, pues esto puede acarrear inseguridad en cuanto al futuro de la propia organización. Hay algunos cambios que vienen como un huracán y no piden permiso para entrar, provocando una rápida inestabilidad si no se está preparado gerencialmente hablando para el Diseño en las Organizaciones y paralelamente con los procesos administrativos que se llevan a cabo. La alternativa, muchas veces, es saber lidiar con lo ocurrido intentando sacar el mejor provecho posible de la situación.

En las instituciones educativas, como organizaciones de personas, es de gran importancia crear estructuras de desarrollo organizacional que faciliten la coordinación de las actividades y el control de las acciones de todos sus integrantes. Cada decisión, proyecto y programa que se asume y se ponga en práctica, debe ser siempre el adecuado, permitiéndole a la institución imponer sus políticas, procedimientos y reglas, de tal manera que su accionar se acerque lo más posible a sus objetivos y metas, los cuales deben ser bien claros y precisos.

A medida que la dimensión de una empresa es mayor, el logro de los objetivos globales exige su descomposición en diferentes objetivos para las correspondientes unidades organizativas y centro de responsabilidad, en función de los cuales cada uno de los componentes toma decisiones coherentes con los objetivos de la empresa.

Las estrategias y políticas diseñadas, en el más alto nivel de la institución, deben ponerse en práctica por medio de planes de acción que permitan cumplir adecuadamente con las tareas necesarias para concretarlas y muestren, a su vez, la efectividad esperada.

A tono con lo expuesto, la gestión gerencial es, precisamente, el proceso que consiste en guiar a las divisiones de una empresa hacia los objetivos fijados para cada una de ellas mediante planes y programas concretos. Con ello, se asegura el correcto desarrollo de las operaciones y de las actividades (planeamiento táctico), lo que posibilita que sus miembros contribuyan al logro de tales objetivos y controlen que las acciones se correspondan con los planes diseñados para alcanzarlos.

A la gerencia le compete tomar muchas decisiones entre las cuales se pueden mencionar: distribución y asignación de recursos, control de las operaciones, diseño de acciones correctivas, comunicar e informar a los niveles estratégico y operativo. Las actividades elementales de cualquier gerencia son, por lo tanto, en función de la planificación estratégica, establecer objetivos, organizar, comunicar, motivar, medir, evaluar, desarrollar y formar personas para retroalimentar la planificación.

La gestión gerencial debe enfocarse también en los colaboradores, en todas las personas que desde las diferentes fronteras de la organización construyen la historia institucional. Los equipos, áreas o procesos se manifiestan como los lugares donde cada persona pone al servicio de la organización sus conocimientos, sus experiencias y todas sus capacidades. En este sentido el desarrollo de las competencias organizacionales no es una tarea aislada de los administradores, sino una tarea colectiva que se construye mediante el entrenamiento y desarrollo de acciones capaces de evidenciar las potencialidades de las personas.

Muchas veces las personas no se comprometen con los procesos administrativos, porque no saben lo que va a ocurrir. A razón de que lo nuevo no es algo definido, por lo tanto, una forma de defenderse de lo desconocido es agarrándose de lo conocido y, consecuentemente negando lo nuevo. Un proceso administrativo ocurre de forma muy eficiente si todos los involucrados se encuentran comprometidos con él. En tanto, para que las personas se comprometan, estas no pueden ser atropelladas por el proceso, como si fueran algo ajeno al mismo, ya que el proceso ocurre a través de las personas.

Sin embargo, acometer un proceso administrativo no es tan fácil como pudiera pensarse en un primer momento debido a la gran cantidad de elementos que involucra. Además, para ello, se debe estar completamente seguro de que la organización pueda absorber los cambios y, muy particularmente, de que sus recursos humanos comprendan su importancia y se comprometan de hecho en su desempeño, teniendo presente que el mismo es un proceso continuo que debe tratarse como tal y no como algo transitorio.

En efecto, se quiere dejar claro que como idea central se debe considerar que para tratar cualquier proceso administrativo, es necesario manejar muy integradamente aspectos técnicos y aspectos humanos, ya que sin capacidad para tratarlos, el proceso de aceptación del cambio y la adopción de los aspectos técnicos propiamente del proceso, en función, resultan mucho más dificultoso y hasta pueden tener una gran probabilidad de fracaso. Un proceso administrativo bien conducido, implica lograr una transformación personal, que hace que el hombre este más alerta, más flexible y por eso muchas veces tiene que iniciar un análisis de revisión interior y de autoconocimiento.

Los procesos administrativos no deben dejarse al azar, ni a la inercia de la costumbre, menos a la improvisación, deben planificarse adecuada y sistematizadamente con previsiones exhaustivas de todo el accionar a fin de obtener los resultados deseados. Es así como la administración pública contemporánea se ha completado y fundamentado, en buena medida, a través de la implementación de programas que garanticen efectividad a un mejor costo, en relación con las formas de procesamiento tradicional. Los diversos sectores del quehacer humano: salud, educación, comercio, finanza, y, muy especialmente la atención en el ámbito público son terreno ganado para el servicio virtual.

Los programas de automatización han cobrado vigencia en cada espacio laboral, a tal punto que quienes no los posean se encuentran fuera del mercado mundial, en lo que a alto rendimiento se refiere. Para promover tal incursión, se ha desarrollado en el país todo un marco conceptual y legal, que rige la manera cómo deben canalizarse dichos recursos. En tal sentido, es prioridad del Estado venezolano y de la gerencia nacional asociar los conceptos: Productividad-Tecnología-Servicio Público.

Ahora bien, pese al dogma que impera en la nación y en el mundo transnacional, existen instancias en las cuales los avances tecnológicos o bien son escasos o aún ni siquiera se han gestado. Dentro de estas áreas minusválidas se encuentran los servicios públicos prestados por las universidades nacionales. Así, aunque la tecnología mundial aflora en los países del primer mundo, en Venezuela aún se realizan severos esfuerzos por complementar el trabajo manual con el virtual. Una muestra de progreso se ve en instituciones como la Universidad Central de Venezuela (UCV) y la Universidad de los Andes (ULA) (Contreras, 2007). Estos modelos refieren alta competitividad y calidad en lo que a disposición de servicios a los usuarios se refiere. En la región central, importante por el número de

habitantes y estudiantes que se atiende, la Universidad de Carabobo también ha dado pasos agigantados hacia el progreso tecnológico. Sus distintas dependencias, con el apoyo de la Dirección de Informática, han automatizado servicios varios tales como bibliotecas, apoyo a los recursos humanos y todo lo relativo a la constitución de una Intranet. En lo que a las facultades corresponde, las siete integrantes del Alma Máter (Ciencias de la Salud, Ciencias Jurídicas y Políticas, Odontología, Ingeniería, Educación, Ciencia y Tecnología y Ciencias Económicas y Sociales) se han abocado a la tarea de crecimiento tecnológico.

Sobre este particular, la Facultad de Ciencias de la Salud, número uno en cantidad de investigadores acreditados, segunda en demanda nacional para nuevos ingresos y tercera en matrícula estudiantil, dentro de nuestros linderos, solo cuenta con un portal de acceso informativo a la institución. Los procesos administrativos en gran parte se llevan de manera manual en especial lo concerniente a la Dirección de Asuntos Estudiantiles Sede Carabobo (DAE-SC).

La (DAE-SC) es una dependencia que se encarga de diseñar, aplicar y renovar continuamente metodologías que permitan vigilar la efectiva, correcta y justa aplicación de las políticas, reglamentos y normativas establecidas por la Facultad y la Universidad. Esto se cumple para efectuar un adecuado control técnico y administrativo en lo relacionado con el registro y control académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud Sede Carabobo y suministrar discreta y responsablemente información oportuna, veraz y pertinente relacionada con la actividad académica estudiantil para apoyar la actividad docente, estudios estadísticos o la elaboración o ejecución de planes tanto para dependencias de la universidad como para las de su entorno. Para ello se utiliza la integración e interrelación de sus trabajadores con la comunidad universitaria y el uso racional de la

tecnología, equipos y materiales disponibles, en la búsqueda de un nivel de eficiencia y calidad cada vez mejor de sus servicios.

Actualmente, en esta Dirección, se presta servicio a los estudiantes de pre y postgrado, profesores y público en general. Entre los servicios estudiantiles se encuentran la expedición de constancias de notas, estudios, inscripción, buena conducta y reportes especiales de acuerdo a la necesidad requerida por la población estudiantil, además de suministrarle información en cuanto a actividades de índole académico necesarias para su prosecución. En el mismo sentido, se atiende lo concerniente a los trámites administrativos para la inscripción de las tesis de los estudios de postgrado. En cuanto a los servicios orientados a los profesores, se genera la elaboración de listas de clases, actas de examen y constancias de solvencias requeridas para trámites administrativos, sin contar todo el apoyo que se le brinda ante cualquier duda académica que se presente. En lo que respecta al servicio que se le presta al público en general, principalmente, se basa en el suministro de asesoría sobre los próximos procesos de admisión e información, en general, de las carreras ofertadas por la Facultad de Ciencias de la Salud.

La expedición de constancias a los estudiantes de postgrado se genera a través de un micro sistema integrado que posee la Dirección en el área denominado Sistema de Información y Control Académico (SICAP). Por medio de este programa, se imprimen las listas de clases, acta de examen y datos estadísticos, además de generar los diferentes tipos de constancias registra y almacena todo el record académico de los nuevos admitidos y los estudiantes regulares de la Facultad, para ello es necesario que tanto profesores como estudiantes se vean en la necesidad de llegar hasta la oficina para solicitar el servicio requerido. En el caso de los estudiantes, a la hora de solicitar una constancia, deben cancelar un arancel y hacer la

solicitud manual en la Dirección, luego deben esperar hasta un mínimo de dos días hábiles para retirarlas, es decir, que el estudiante tendría que hacer al menos dos visitas a la Dirección. En el caso de los profesores, la incomodidad que se presenta es la celeridad en cuanto a las listas de clase y a la hora de transcribir las notas en las actas de examen, ya que por cualquier error involuntario se podría proceder a la anulación del acta.

Esto genera lentitud en las tareas antes mencionadas, adicional a pérdidas económicas (gastos de consumibles: papel, tinta, tóner) temporales (tiempo efectivo en las labores) y sobrecarga tanto para quienes deben rendir las tareas como para los que las solicitan. Con base en esta necesidad, surge la idea de implementar un programa que permita automatizar la dependencia y así canalizar los servicios mencionados con la efectividad que la República, el Estado y la Universidad demandan, ahora bien, cabe formularse la siguiente interrogante: ¿Es posible organizar los servicios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud, a través de la implementación de un programa de procesamiento de datos que genere confiabilidad y celeridad requeridos por la Administración Pública?

Objetivo General.

Proponer un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la gestión gerencial y los Servicios Administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud Sede Carabobo.

- Determinar la factibilidad de la propuesta en función de los recursos humanos, técnicos y económicos.
- Diseñar un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

Justificación

La presente investigación encuentra su justificación en tres aspectos bien diferenciados: gerencial, económico y calidad de servicio.

En el primer ámbito, la propuesta de implementar una plataforma de automatización permitiría organizar y difundir las labores que se siguen en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo. Esto permitiría delimitar los procedimientos que hasta ahora se implementan por tradición o arbitraje. Ello redundaría en un control de gestión, sobre la base de los indicadores de las funciones que debe prestar la dependencia.

En lo que respecta al factor económico, la automatización ahorraría a la Facultad de Ciencias de la salud un tercio de los materiales y suministros que se asignan a esta entidad. Así, se consumiría menos papel, tinta, tóner y otros gastos sucintos relativos a los productos químicos necesarios. En lo que atañe al recurso humano, el personal adscrito a la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo se ocuparía de atender las estructuras operativas, en lugar de pasar largas horas en servicios domésticos de atención al público. Ello, a su vez, mejoraría la calidad laboral del empleado administrativo universitario.

Finalmente la calidad de servicio, hasta ahora menguada por las continuas quejas de los usuarios, mejoraría para beneficio de propios y ajenos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Existe una gama de investigaciones realizadas acerca de la relación entre tecnología de la información en computación, prestación de servicios y gerencia. De hecho, en la literatura, son cuantiosos los estudios exploratorios o descriptivos que se detienen a explicar lo que ocurre con los procesos automatizados y su conexión con el desempeño laboral efectivo. Sin embargo, los aportes empíricos se restringen al buscar investigaciones que consideren un estudio para desarrollar la optimización académico-administrativa en oficinas de Control de Estudio y su relación con la gerencia, a propósito de la presente investigación. Con base en esta premisa, a continuación se presenta la recopilación de algunos trabajos que desde el ángulo epistémico o metodológico son significativos para la presente investigación.

Chávez (2011), realizó una investigación titulada “El proceso gerencial: estrategia innovadora en la gestión de las direcciones gerenciales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales” La presente investigación tiene como objetivo describir los principios holográficos identificados en el proceso gerencial como estrategia innovadora en la gestión de las Direcciones Gerenciales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. La investigación está concebida dentro de la modalidad general de estudio como de campo, con un diseño transeccional descriptivo. La estrategia empleada para recolectar la información fue la encuesta. El instrumento aplicado se diseñó a formato escalar tipo Likert, dirigido a una muestra de diez (10) direcciones gerenciales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Como conclusión,

se evidenció que los procesos gerenciales y administrativos son flexibles; sin embargo, denotan algunas fallas, por tanto no se facilitan por completo los cambios organizativos necesarios para incorporar el proceso innovador a la estructura de las direcciones gerenciales de FACES, se denotan fallas en la simplificación de los procesos administrativos. Existen grupos multidisciplinarios, lo que significa que los empleados son los vehículos principales para lograr el trabajo central de la organización, proporcionando de esta manera ventajas competitivas y contribuyen a elevar la creatividad y la innovación. La organización promueve poco la redundancia de las funciones de los procesos críticos entre sus miembros, lo que quiere decir que la diversidad interna coincide poco en variedad y complejidad con el entorno con el que tratan, se promueve medianamente el aprendizaje organizacional y la organización está estructurada medianamente para promover el aprendizaje continuo.

Este trabajo constituye un aporte valioso para el desarrollo de esta investigación, por el hecho de trabajar directamente con los empleados como pieza fundamental en el proceso gerencial específicamente en el área de atención al cliente y aportar evidencia exclusiva en cuanto a las fallas para rendir beneficios se convierte en un antecedente relevante para desarrollar los objetivos previstos.

Otro antecedente local, lo constituye el Trabajo de Grado de **Toledo, (2010)**, presentado ante la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación, titulada: Formación en Competencias Gerenciales del Personal Docente Basado en el Modelo de las Organizaciones Educativas Inteligentes, desarrollada bajo la línea de investigación: Procesos Gerenciales, en la modalidad de proyecto factible, cuyo propósito es presentar una propuesta de formación en competencias gerenciales del personal docente de la E.T.R

Monseñor Gregorio Adam, basado en el modelo de las organizaciones educativas inteligentes los sujetos de estudio lo constituyeron 45 docentes que laboran en los turnos de la mañana y tarde en la referida institución. Para recolectar la información se elaborara un cuestionario en escala tipo Likert con valores que oscilaran de 1 a 3 puntos.

La validez de contenido se realizo mediante el criterio de expertos y la confiabilidad se determina a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Este estudio se realizó en base a la necesidad presentada en la fase diagnóstico en la que Los resultados reflejaron que los docentes poseían una alta necesidad de recibir información con respecto a la competencias gerenciales que permita garantizar el desarrollo integral de sus potencialidades en pro de mejorar el ambiente escolar y la calidad del servicio que se brinda.

Esta investigación es fundamental para el desarrollo de esta investigación, porque trata como tema principal la automatización de los procesos administrativos con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios, en conclusión las organizaciones e instituciones que hagan buen uso de las tecnologías de punta podrán optimizar sus procesos y contribuir en el logro de las metas planteadas y objetivos de la organización; logrando la satisfacer las necesidades del clientes, empleados y público en general.

Jaén y Morales (2008) desarrollaron una investigación titulada “Plan de acción orientado al mejoramiento de las actividades administrativas en la Dirección de Secretaria del Consejo Universitario de la Universidad de Carabobo” el objetivo principal de este trabajo de grado es proponer la implementación de un plan de acción.

Es por ello que este estudio basado en la modalidad de proyecto factible no experimental y de campo busca proponerlo a la Dirección de Secretaria del Consejo universitario de la Universidad de Carabobo,

utilizando los siguientes instrumentos de recolección de datos y análisis como son la observación simple y directa, encuesta y cuestionario, a una población de trece empleados, permitiendo identificar elementos importantes que nos ayuden a realizar un diagnóstico general de las actividades administrativas que se desarrollan para el cual se evidencio la necesidad de aplicar planes estratégicos en la dependencia antes mencionada y de esta forma proponer acciones que optimicen las tareas, ejecución y planificación de las diferentes actividades administrativas que se desarrollan.

Es importante la ejecución de los objetivos planteados en la Dirección para el desarrollo de la eficiencia, actualmente dichos objetivos no se cumplen a cabalidad y las actividades administrativas no poseen una planificación previa, por medio de este trabajo de grado se pretende proporcionar a esta dependencia un Plan de Acción en el que se definan las metas y los objetivos por alcanzar, además detallar las actividades y de esta manera mejorar los procesos administrativos. Las exigencias tanto de profesores universitarios como de estudiantes requieren de una buena atención y asesoramiento, y por medio de un Plan de Acción dar respuesta efectiva tanto a ellos como hasta a los mismos empleados de la Dirección.

Para el desarrollo de sus actividades se deben seguir una serie de procedimientos, los cuales originan la necesidad de implementar un manual de Normas y Procedimientos Administrativos.

El estudio de Jean y Morales, resulta adecuado para esta investigación, ya que trata como tema fundamental la importancia del mejoramiento de actividades administrativas que cumpla con las exigencias en la atención al cliente, y por ende la actualización de los servicios dentro de la universidad y de esta forma dar cumplimiento a los objetivos y a la planificación planteadas por los autores, y aunque no se habla de automatización se desarrollo un plan de acción orientado al mejoramiento de

actividades administrativas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios administrativos.

Bases Conceptuales

El presente estudio, se sustenta teóricamente en dos vertientes claves: por una parte, lo que implica la gestión gerencial y por la otra, lo referido a los servicios administrativos que conlleva a la implementación de la tecnología de la información, a través de los procesos automatizados. Resulta, entonces, menester profundizar en cada una de dichas vertientes.

Gestión Gerencial

La gerencia es un proceso que involucra varias personas para realizar actividades con los mejores resultados, con el propósito de alcanzar determinados objetivos con eficacia y eficiencia, relacionados con el hecho de lograr las metas, usando el mejor método posible; Mintzberg (2000) la define como:

“Facultad personal creativa con el agregado de la habilidad en su desempeño, es trabajar a través de individuos y grupos para el logro de los objetivos organizacionales, no obstante, como término es relativamente nuevo originándose en el campo de la administración que se inicia con la aparición de la primera empresa con la revolución industrial.” (p.142)

Entonces, la gerencia es esencial y básica en las organizaciones empresariales al tener implícito la necesidad de mejorar el servicio; realizar con calidad los propósitos para los cuales la empresa fue constituida, lo que implica cumplir con sus objetivos.

Para efectos de esta investigación el término gerencia se puede definir como un proceso que implica la coordinación de todos los recursos

disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos.

De allí que Barrios (2007) indique que algunos de los objetivos de la gerencia son los siguientes:

- Posición en el mercado.
- Innovación.
- Productividad.
- Recursos físicos y financieros.
- Rentabilidad (rendimientos de beneficios).
- Actuación y desarrollo gerencial.
- Actuación y actitud del trabajador.
- Responsabilidad social (p.3).

Por su parte, la gestión gerencial, trata en esencia, de organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y humanas, y de agrupar aún más estrechamente a todo el recurso humano en torno a las metas establecidas.

De allí que la gestión gerencial debe estar orientada a:

- Focalizar las situaciones problemáticas a partir de sistemas de información para aumentar el nivel de eficacia y eficiencia en la asignación de recursos.
- Formular objetivos generales de producción y servicios para satisfacer las necesidades del cliente.

- Diseñar programas de producción y servicios para satisfacer las necesidades del cliente.
- Identificar los componentes de cada departamento y sus objetivos específicos.
- Formular las actividades necesarias para implementar acciones de transformación.
- Formular las metas físicas, de resultados, de impactos y de cobertura de cada actividad o componente.
- Programar los tiempos, recursos y costos de las actividades.

La construcción de un modelo de gestión gerencial puede ser vista desde diferentes perspectivas y de hecho ha tenido variados abordajes temáticos y conceptuales a lo largo de la historia de la administración. La labor gerencial en las organizaciones se fundamenta, entre otros aspectos, en la expectativa de que las personas que ocupan los cargos de dirección sean, ante todo, estrategias capaces de proponer, diseñar y ejecutar alternativas de acción que logren convocar e involucrar a todos los colaboradores alrededor de ideas innovadoras y transformadoras. Los gerentes tienen entre sus responsabilidades el asumir el reto de llevar a la organización hacia la excelencia y la competitividad mediante la implantación de modelos capaces de transformar la cultura organizacional.

Al mismo tiempo, la gestión gerencial mide la calidad de los recursos gerenciales empleados, de las estrategias competitivas, del desarrollo de productos, del control de calidad, de los recursos humanos y del comercio a nivel organizacional. En otras palabras, se llama gestión gerencial al proceso de toma de decisiones que deben realizar los trabajadores con niveles de responsabilidad para que la organización cumpla sus objetivos.

Toma de Decisiones

Según Flores citado por Vecino (2011) se define como “la selección de un curso de acción entre alternativas (elección entre varias alternativas)” (p.12). La decisión se encuentra en el núcleo de la planeación. El administrador mira la decisión como su trabajo principal ya que debe decidir quién debe de hacerlo, cuándo, dónde y cómo debe de hacerlo, siendo sus elementos:

- Racionalidad: trata en forma objetiva la acción a decidir. Tiene una clara comprensión de los caminos por los cuales se puede alcanzar un objetivo bajo las circunstancias y limitaciones existentes. (Crear alternativas). Habilidad de analizar las alternativas. Escoger las mejores alternativas para alcanzar una meta deseada.
- Racionalidad Limitada: también se le conoce como circunscrita, y es aquella que nunca es completa porque se toman decisiones para el futuro y éstas pueden variar.
- Satisfactorio: se ejecuta sólo lo satisfactoriamente bueno.

El proceso de toma de decisiones comprende varias fases que el gerente o administrador deben seguir, al efecto el mismo autor indica que el proceso racional ideal debe:

- Determinar la necesidad de una decisión.
- Identificar los criterios de decisión.
- Asignar peso a los criterios.
- Desarrollar todas las alternativas.
- Evaluar las alternativas.
- Seleccionar la mejor alternativa

Ahora bien, se debe indicar que, el proceso de toma de decisiones comienza con el reconocimiento de que se necesita tomar una decisión. Una vez determinada la necesidad de tomar una decisión, se deben identificar los criterios que sean importantes para la misma.

Por otra parte dentro del proceso de toma de decisiones se encuentran las tomadas dentro del proceso creativo, el cual no suele ser simple ni lineal. Al respecto Flores citado por Vecino (2011) indica que “se compone de cuatro fases sobrepuestas e ínter actantes entre sí: exploración inconsciente, intuición, discernimiento y formulación lógica” (p.5).

La primera fase, usualmente implica la abstracción de un problema, cuya determinación mental es probable que sea muy vaga, aún así los gerentes que trabajan bajo intensas presiones de tiempo suelen tomar decisiones prematuras antes que ocuparse detenidamente de problemas ambiguos y escasamente definidos.

La segunda fase, intuición, sirve de enlace entre el inconsciente y la conciencia e implica una combinación de factores aparentemente contradictorios a primera vista. Supone la detección de nuevas combinaciones y la integración de conceptos e ideas diversas, puede inducirse mediante técnicas como la lluvia de ideas.

El discernimiento es resultado sobre todo del trabajo intenso. Para desarrollar un producto útil, un nuevo servicio o un nuevo proceso, por ejemplo, son necesarias muchas ideas. Puede resultar de la concentración de ideas en cuestiones distintas al problema de que se trate.

La última fase del proceso creativo es la formulación o verificación lógica. El discernimiento debe someterse a la prueba de la lógica o de la

experimentación. Esto se logra mediante la persistente reflexión en una idea o pidiendo críticas a los demás.

Por otra parte, la gestión gerencial debe enfocarse también en los colaboradores, en todas las personas que desde las diferentes fronteras de la organización construyen la historia empresarial. Los equipos, áreas o procesos se manifiestan como los lugares donde cada persona pone al servicio de la organización sus conocimientos, sus experiencias y todas sus capacidades. En este sentido el desarrollo de las competencias organizacionales no es una tarea aislada de los administradores o de los campeones del cambio como diría Senge, sino una tarea colectiva que se construye mediante el entrenamiento y desarrollo de acciones capaces de evidenciar las potencialidades de las personas.

En la búsqueda de habilidades transformadoras, la gestión gerencial encuentra cuatro pilares en los cuales puede fundamentar una estrategia ganadora que permita a la organización contar con una ruta que pueda llevar a resultados tangibles. Los pilares de una gestión relevante, se estructuran a partir de estos cuatro componentes:

a. El trabajo en Equipo como alternativa capaz de generar en los participantes los que llamamos el sentido de pertenencia y descubrirse como partícipes de los resultados que se obtengan de modo conjunto. Este pilar permite afianzar el reconocimiento del otro como necesario en el resultado esperado, invita a reconocer que cada uno de los integrantes del equipo es importante y tiene una contribución que dar, que su aporte es definitivo y que serán sus capacidades las que generen la sinergia requerida para obtener un valor agregado que vaya más allá del cumplimiento de la tarea asignada. El trabajo en equipo es la expresión de madurez del equipo de trabajo, es el punto de apoyo para todos los que se integran como nuevos participantes, el trabajo en equipo es el punto de encuentro que permite reconocer fortalezas

y debilidades de tal manera que permite encontrar los apoyos necesarios para ser exitosos en la gestión.

b. El liderazgo que nace de cada participante del equipo de trabajo. Se trata de reconocer que la diversidad y la heterogeneidad permiten construir la capacidad de comprender que toda contribución es valiosa en la búsqueda de los resultados planteados. El desarrollo del liderazgo debe partir entonces de la identificación de las características comportamentales de cada persona, reconocer sus capacidades y entender que el liderazgo no es necesariamente aquel asociado a comportamientos avasalladores y dominantes, todo depende del contexto y en ese sentido es importante entender cuál es la predisposición comportamental de cada persona. El liderazgo hace referencia entonces a la capacidad que tienen las personas y la organización de movilizar la voluntad de otros hacia un resultado común.

c. El Servicio como factor determinante en el proceso de fidelización de los clientes para la organización. El servicio va más allá de lo comercial y se convierte en un eje transversal que a todos toca en la organización. Durante muchos años el tema del servicio fue abordado desde diferentes perspectivas, siendo muy reconocidos los esfuerzos de K. Albrecht quien propone los Siete pecados del Servicio al Cliente también sobresalen diversos autores que lograron interesar a las organizaciones en la necesidad de diseñar un modelo que estuviera acorde con las necesidades del mercado y que respondiera efectivamente a las necesidades de los clientes.

De hecho no es sólo “servicio al cliente” entendido como un propósito lleno de buenas intenciones, se trata de un pilar capaz de sostener todas las iniciativas que permiten desarrollar un modelo orientado a “superar las expectativas de los clientes” y el alcance de la palabra cliente también ha evolucionado.

d. La transformación como condición. Finalmente, el reconocimiento de que toda la organización está en permanente evolución y que la dinámica de los procesos no se detiene, es lo que permite valorar la necesidad y la urgencia de asumir la diferencia como parte de la gestión. La transformación permite evolucionar y dimensionar la gestión, pretender quedarse en el pasado es renunciar a la realidad que nos plantea el mercado.

La transformación es condición, no situación, esto nos lleva entonces a generar dinámicas organizacionales capaces de comprender que el fracaso y el conflicto, por ejemplo, hacen parte del proceso. Para la gestión gerencial es muy importante reconocer que la meta siempre estará un poco más allá y que llegar al resultado implica un proceso de crecimiento y maduración en las que también el tiempo y una buena metodología de aprendizaje nos pueden ayudar.

Estos cuatro pilares de la gestión gerencial, unidos, se convierten, en una estrategia corporativa que permite potenciar las competencias de los colaboradores en la organización y por ende se entiende que un proceso de desarrollo organizacional deberá pasar por cada uno de estos elementos pero no de una manera aislada y ni siquiera secuencial, se trata más bien de articular una reflexión que permita reconocer en cada uno de los elementos los otros tres, de tal manera que cuando se plantee una acción de intervención para la organización se integren los demás componentes y que se identifiquen relaciones sinérgicas que permitan construir un modelo de gestión transformador, que agrega valor y vincula a todos las instancias organizacionales. Además, con estos pilares se pueden llegar a descubrir algunas claves para que el mejor desempeño, la productividad y la competitividad se conviertan en los ejes alrededor de los cuales giren los resultados corporativos esperados.

Servicios Administrativos

Ciclos del servicio

Wellington, (2004) define los ciclos del servicio como:

“La prestación de un servicio se lleva a cabo a través de un ciclo. El ciclo de servicio es una cadena continua de acontecimientos que debe atravesar un cliente cuando experimenta un servicio. El cliente cuando obtiene un servicio lo ve desde la perspectiva de una necesidad que tiene en un momento determinado y que tiene que tomar medidas para satisfacerlas. Cuando de esta búsqueda por satisfacer su necesidad obtiene una experiencia que realmente cubre esta necesidad, se puede decir que la calidad de servicio es buena.” (p. 65).

El concepto de ciclo de servicio ayuda a la gente a colaborar con el cliente, haciéndole reorganizar las imágenes de lo que está ocurriendo con el servicio solicitado.

Al igual que el concepto de momento de verdad, el ciclo del servicio es un gran instrumento para ayudar a los proveedores de servicio a cambiar su punto de vista y ver las cosas como lo ven los clientes. Analizar y mejorar los ciclos del servicio, es una parte fundamental del proceso de la gerencia del servicio. Así lo fundamental de la gerencia del servicio consiste en manejar los momentos de verdad, lo cual es posible y factible mediante el desarrollo e implantación de una cultura de servicios.

La Cultura de Servicios

Basta con que se hable de oportunidades para mejorar la calidad de servicios en Venezuela, para que la cultura de servicios aparezca como un obstáculo insalvable. En reuniones formales e informales, gerentes,

empleados y clientes afirman que en Venezuela “no hay cultura de servicios”. Esta afirmación contiene dos elementos importantes. El primero tiene que ver con la muy usual práctica de buscar culpables para todo aquello que falle o no ocurra como se espera. La verdad es que los clientes no necesitan culpables, sino que le resuelvan la falla y que ésta no se repita. Además, en la sofisticada técnica de buscar culpables para resolver quejas o reclamos, la cultura de servicios es un culpable perfecto porque no tiene nombre y, en consecuencia, no se puede defender.

Karl, (citado por Jaramillo, 2002) expresa que “La cultura de servicio se refleja en la forma como hacemos las cosas”. (p.24). Esta frase expresa la idea comúnmente aceptada de cultura de servicio. El desempeño de la organización refleja, entonces, los elementos culturales presentes en ella: valores, creencias, actitudes, normas, políticas y procedimientos. Si estos son los aspectos que integran una cultura de servicio, el principal reto es alinearlos con la manera como los clientes quieren recibir el servicio. Así se comienza a descubrir que la cultura de servicio de la organización es una de las bases de diferenciación estratégica más difíciles de copiar. El autor la define como “una cultura de servicio, es un contexto social basado en la calidad del servicio que funciona para influir sobre el comportamiento laboral y las relaciones de trabajo de las personas de modo tal que confluyen hacia el valor común de un servicio excelente”

Así mismo, una cultura de servicio en una organización, se genera a partir de la interacción de la alta gerencia, del entorno y de la cultura social del **personal**. Todos estos factores se unen para crear un alto compromiso individual y colectivo hacia el logro de un servicio excelente como valor central de la supervivencia y prosperidad de la organización. Esta es la misión de la empresa, involucrando a todas las personas de la organización, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo de la compañía. Sólo al

existir una cultura de servicio, en la empresa, se logra el compromiso de su personal, en el largo plazo, para entregar un servicio de calidad.

Ahora bien, cabe preguntarse ¿Por qué desarrollar una cultura orientada al cliente?

- ❖ Promueve en el personal una actitud que facilita su alineación con la estrategia organizacional.
- ❖ Permite alcanzar mayor productividad, por la identificación del individuo con la organización y por el compromiso para ofrecer un mejor desempeño.
- ❖ Induce a los individuos a desarrollar sus habilidades y a concentrarse en las competencias medulares de la organización y contribuye al logro de objetivos organizacionales tangibles (resultados financieros) e intangibles (clima organizacional).
- ❖ Constituye una ventaja competitiva que permite diferenciar a la organización de sus competidoras.

El triángulo del servicio interno.

Para Carlson, (citado por Perdomo, 2009) “el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. Para describir estos conceptos de la manera más adecuada, Kart Albrecht, ideó el triángulo del servicio.” (p. 42)

Lo particular de este concepto es concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.

El triángulo del servicio sugiere que las organizaciones deberían formular sus estrategias en función de las necesidades de sus clientes y en relación con los sistemas físicos y administrativos que serán utilizados por el personal para atenderlos. También señala que existen relaciones entre el cliente, los sistemas y el personal de la organización.

Resulta evidente que si no existe una estrategia del servicio, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione. Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No pueden existir fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual.

Así mismo, el triángulo del servicio interno se establece como estrategia donde se debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente.

Por "sistemas" en este caso se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros. Como se conoce bien, cada día se incorporan nuevos artefactos digitalizados inteligentes y dada la constante reducción de costo de las tecnologías, esto se incrementará en el futuro.

Con respecto al "**personal**", se refiere a las personas que tradicionalmente han prestado el servicio, están teniendo una labor periférica y oficial, dependiendo de los "sistemas" para sus labores. Para representar un modelo de gerencia de servicios y orientado al concepto de servicio interno, se tiene el triángulo del servicio interno. Cada parte del trío de

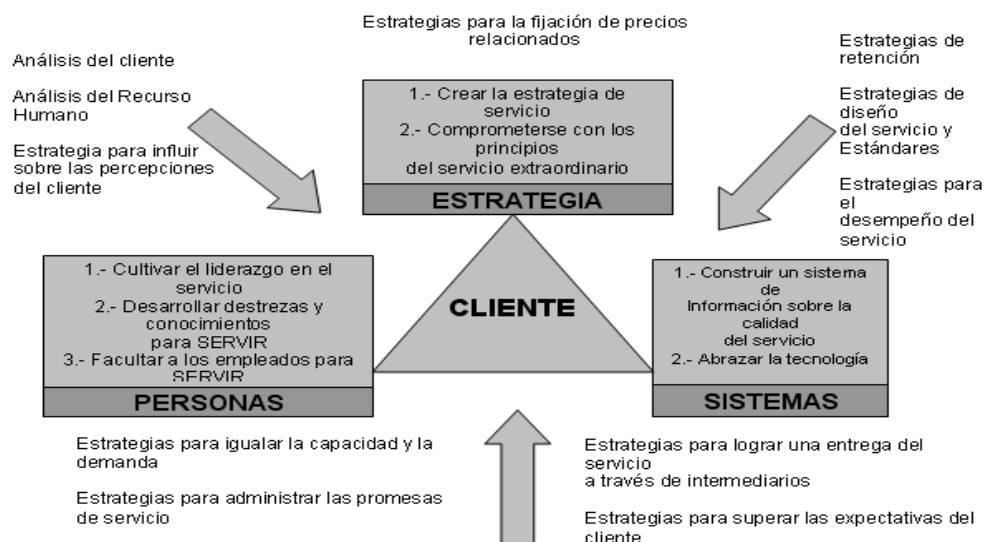
relaciones representa un elemento definitivo del concepto de gerencia del servicio. El triángulo del servicio interno ayuda a la gerencia a fomentar un sentido de trabajo en equipo y efectividad interna. La cultura, el liderazgo y la organización tienen que aspirar con sinergia a que los empleados de la línea de contacto con el cliente interno sean efectivos hasta el máximo. (Pág. 34).

Modelo de Gerencia de Servicios.

Colón y León (2007) fusionan el triángulo del servicio interno planteado por Kart con un conjunto de estrategias que deben ser puestas en práctica en situaciones y momentos oportunos, para que el servicio al cliente sea llevado con éxito, sin descuidar ningún elemento que se refleje en los momentos de verdad.

Además de esto, se observa dentro de cada elemento del mismo modelo (estrategia, personas y sistemas), una serie de acciones vitales a emprender que permiten internalizar mejor cada concepto y respetar diversas estrategias presentes en el entorno que por ser descuidadas generalmente en los programas de servicios, no se observan los resultados rápidamente. A continuación se muestra la metodología diseñada por ellos:

Gráfico N° 1. Metodología para un modelo de Gerencia de Servicio

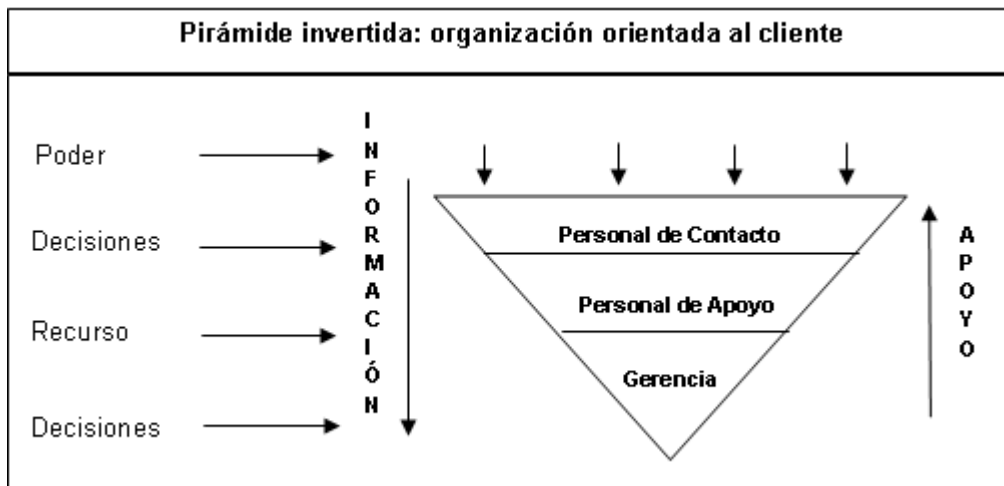


Fuente: Colón / León (2007). **Desarrollo de una metodología para implementar un modelo de Gerencia de Servicio**. Universidad de los Andes. Mérida-Venezuela

En la Gerencia de Servicios es importante considerar que el cliente está determinado por las actitudes y comportamientos de cada uno de los miembros de la organización, desde el vigilante hasta el gerente de nivel superior. Esta concepción del servicio requiere una forma organizacional distinta a la que prevalece en el mundo de los negocios. Tal forma de organización se conoce como la pirámide invertida: estructuras más planas, menos jerárquicas, con empleados más autónomos y una nueva manera de definir las funciones gerenciales.

La pirámide invertida muestra el papel clave que desempeña el personal de contacto con el cliente: la gente que constituye el rostro y la imagen de la organización, que debe establecer prioridades y tomar decisiones. Es la gente cuya simpatía o antipatía, indiferencia, profesionalismo y credibilidad marcan la diferencia en la relación con el cliente. Este eslabón organizacional requiere los servicios de un personal de apoyo, cuya función es facilitar los recursos necesarios.

Gráfico N° 2. Organización orientada al cliente



Fuente: Colón / León (2007). ***Desarrollo de una metodología para implementar un modelo de Gerencia de Servicio***. Universidad de los Andes. Mérida-Venezuela

Entre las propuestas planteadas por los autores, Pace y Vivas (2001), plantean dentro de cualquier modelo de Gerencia de Servicios:

... tomar precauciones constantes en todas y cada una de las acciones en el diseño del servicio que no estén siendo percibidos por el cliente ni generándole valores agregados, reorientar recursos al desarrollo de nuevos servicios, educación del cliente en el uso del servicio y establecer controles al personal para disminuir los tiempos de espera en línea, entre otros. Esto debe llevarse en contextos en los cuales se detecten sobre inversión de recursos en algunos atributos del servicio y capacidad ociosa aprovechable, por eso es de amplio interés que el diseño del servicio sea concebido con anterioridad bajo niveles aceptables de retorno de inversión y cumplimiento efectivo de metas” (p. 25)

Calidad de Servicio

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además de las procedentes del producto, como consecuencia del precio, la imagen y en algunas ocasiones la marca. Cerezo, (citado por Contreras, 2007) lo define como “un servicio es, básicamente, una serie de esfuerzos humanos engranados de la mejor manera para lograr un resultado”. (p. 51). Aquellos bienes intangibles de una organización se denominan servicios. Se trata de hechos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus necesidades o requerimientos.

El mismo autor establece que, “un área de servicio dentro de una organización, el cliente es su principal activo para el cual obtener una calidad

en el servicio es el factor preponderante en las funciones del área. Como bases para que cualquier organización se considere exitosa a nivel de calidad de servicio, debe demostrar excelencia en las siguientes áreas: satisfacción de los clientes, gente, resultados del negocio, liderazgo, políticas, estrategias y procesos” (p. 57).

Tal como señala Mendoza (2007),

“la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo actualmente en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que, las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto a corto como a largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.” (p. 76)

Para Cerezo (citado por Contreras, 2007), establece que los principios de una calidad de servicio son tres:

- ❖ “El cliente es el único evaluador de la calidad del servicio.
- ❖ El cliente es quién determina el nivel de prestación del servicio.
- ❖ La organización debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.” (p.51).

En general, la teoría de la calidad de servicio explica que el nivel de satisfacción de un cliente depende de sus expectativas; éstas son como una esperanza que tiene el cliente de conseguir “algo” si se depara la

oportunidad que desea. La satisfacción del cliente con la calidad de servicio es un indicador clave para el éxito de un negocio.

Los Momentos de Verdad

Según la terminología de la gerencia del servicio, un momento de verdad o momento decisivo según Karl, (citado por Jaramillo, 2002) es: “Un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y tiene una impresión sobre la calidad de su servicio”. (p. 24), La idea de la gerencia de servicio sugiere que estos numerosos momentos decisivos son los componentes fundamentales del producto del servicio. El momento de verdad, es el átomo básico de servicio, la unidad indivisible más pequeña del valor entregado al cliente.

Pero, ¿cuál es el servicio que se produce y se entrega? Los momentos de verdad: ni más ni menos. Los productos físicos pueden formar parte de la interacción con el cliente en los momentos de verdad, pero en realidad son esos momentos propiamente los que constituyen el producto.

Si se toma literal y concretamente el concepto de momentos de verdad, hay que olvidarse de las tareas y de los cargos y de las estructuras organizacionales y procedimientos para empezar a pensar en términos de resultados. Robbins, (2009). Indica que “un momento de verdad generalmente no es positivo ni negativo en sí. Lo que cuenta es el resultado del momento de verdad ¿Tuvo una buena impresión el cliente acerca del precio del producto? ¿Encontró la oficina correcta para llevar a cabo su demanda de servicio? ¿Era el receptor del servicio simpático o rudo? ¿Se canalizó la reclamación del cliente exitosamente y sin tantos procesos burocráticos?”(p.37).

Cuando se piensa acerca de este nuevo concepto del producto, en términos de momentos de verdad como episodios que ofrecen oportunidades

perecederas para dar una impresión de la calidad, es obvio que la gerencia no ejerce control sobre esa calidad. Los gerentes no pueden estar presentes en todos los momentos decisivos para supervisar y asegurarse de que los empleados los manejan adecuadamente. Éste es un concepto fascinante: cada empleado del servicio es un gerente, en alguna forma. Cada uno controla el resultado del momento de verdad ejerciendo control sobre su propio comportamiento hacia el cliente.

El Servicio como un producto

Además de aprender a entender mejor al cliente, necesitamos comprender mejor el propio concepto de servicio. Aunque un servicio obviamente es diferente a un producto físico, sigue siendo un producto. Un producto de servicio cualquier incidente de hacer para otros por una gratificación se puede distinguir de una mercancía por una o más, y generalmente varias de las siguientes características del servicio según Cerezo (citado por Contreras, 2007),

- ❖ Un servicio se produce en el instante de prestarlo, no se puede crear de antemano o mantener en preparación.
- ❖ Un servicio no se puede producir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente. Generalmente lo presta, donde quiera que esté el cliente, gente que está más allá de la influencia inmediata de la gerencia.
- ❖ El producto no se puede demostrar, ni se puede mandar por anticipado para la aprobación del cliente.
- ❖ La persona que recibe el servicio no tiene nada tangible; el valor del servicio depende de su experiencia personal.

- ❖ Si se prestó inadecuadamente, un servicio no se puede “revocar”. Si no se puede repetir, entonces las reparaciones o apologías son los únicos medios recursivos para la satisfacción del cliente.
- ❖ La seguridad de la calidad debe ocurrir antes de la producción, y no después de la misma.

Estas características representan una imagen de un tipo muy especial de transacción entre comprador y vendedor.

Características de los Servicios.

Huete, (2005) establece que Las características básicas del servicio, que los diferencia de los productos son:

No es repetible, es una experiencia (cada vez distinta). Sus resultados están asociados estrechamente al oferente y al consumidor, su calidad es altamente variable (momento, consumidor, oferente).

Perecible: Los servicios no pueden ser almacenados: Una característica de los servicios es que, una vez producido, debe ser consumido. No hay posibilidad de que pueda ser almacenado para la venta o consumo futuro. Si no se adquiere y ocupa, cuando esta disponible, perece.

Protección: difícil que pueda ser protegido por patentes: Son fácilmente copiados y de difícil protección por patentes. Por esta razón, es importante que el servicio disfrute de una buena imagen de marca, diferenciándose de los similares, estratégicamente.

Subjetividad: Su precio es individual: El servicio se apoya principalmente en el trabajo humano, y la satisfacción que se puede ofrecer al consumidor, son valorados subjetivamente por quién lo produce, y por el mercado. El servicio se ve corrientemente en una forma plana, en la cual la relación se produce entre el cliente y el personal de línea frontal,

entendiéndose por este último, las personas que prestan el servicio en relación directa e inmediata con el cliente.

Para la mayoría de los escritores del tema servicio, esta es una labor delegada al personal de línea frontal. Se supone que en ellos recae el mayor peso del servicio al cliente. Esta es una forma sencilla de ignorar el fondo del asunto, dejando de considerar otros elementos de amplia importancia que componen el servicio.

Factor humano: Al interior de la empresa existen empleados que le prestan servicio al personal de primera línea, que son los que tienen contacto con los clientes. Todas las funciones y departamentos en una organización de servicio están interrelacionados y cada una depende entre sí, en distintos grados, para cumplir con su misión de servicio total. El propósito de la organización es ser el soporte de los esfuerzos que deben realizar los empleados de primera línea para cumplir con la calidad de servicio exigida. Por otro lado, "empleados contentos atienden mejor a los clientes", y también existe gran evidencia de que los mejoramientos en servicios al cliente van directamente relacionados con la rotación de empleados. A pesar de que cada operación de servicio es diferente, existen algunos aspectos comunes que se deben considerar para mantener a los clientes leales de la empresa.

Para lograr la lealtad del cliente a través de un servicio de calidad, es necesario conocer sus necesidades masivas e individuales, actitudes, percepciones, y motivación de compra. Cuando la empresa aprende a pensar, sentir, actuar y a mirar a través de los ojos de los clientes, así como a responder a las preguntas ¿qué?, ¿con quién?, ¿por qué? y ¿cómo?, las cuales permiten comprender mejor su verdadera existencia, en cuanto a la estrategia que debe poseer, representada por la gente, ésta podrá interpretar mejor sus necesidades, desarrollar y proporcionar el producto o servicio adecuadamente, mejorar sus campañas publicitarias y obtener la mayor

participación en un mercado tan competitivo como el existente en los actuales días.

Los ofrecimientos de servicio al cliente

Aunque los servicios constituyen supuestos beneficios para los clientes, las empresas los ofrecen o deben ofrecerlos siempre y cuando ellas también se beneficien con ellos, ya que la finalidad que toda empresa persigue es aumentar sus ganancias a corto y largo plazo.

Los servicios a los clientes son sumamente flexibles, pueden ofrecerse a todos por igual o más selectivamente a unos que a otros. Pueden brindarse con mayor eficacia en ciertas épocas que en otras. Los servicios son posibles de administrar en tal forma que se ofrezcan a los clientes actuales o futuros en el momento apropiado y de una manera capaz de satisfacer los objetivos de la organización. Se distinguen de los precios, diseño de producto, y publicidad, en el hecho de que se dirigen esencialmente de igual manera a todos los clientes.

El propósito de las organizaciones al establecer un procedimiento administrativo de servicio, como ya se dijo, será el de lograr mayores utilidades en el futuro. Aunque es difícil calcularlas en forma confiable, es necesario estimarlas de la mejor manera posible.

Bases para la programación de los Servicios

Racionalidad: utilizar los recursos humanos, materiales y financieros disponibles con la máxima eficiencia posible, a través del uso de técnicas orientadas a optimizarlos y evitar dispendios de dinero, bienes y tiempo.

Generalidad: la programación de los servicios generales debe enfocarse a la satisfacción de las necesidades institucionales.

Coordinación: los programas de prestación de servicios deben diseñarse de conformidad a lo solicitado por las áreas usuarias con el fin de evitar fallas en la operación y dispendio de recursos.

Previsión: todos los trabajos de programación de los servicios deben determinarse en función de los requerimientos planteados por las áreas usuarias, la disponibilidad presupuestal y del tiempo de ejecución de los mismos, ya sea a corto o largo plazo.

Desarrollo: los programas sobre los servicios siempre deben ser evolutivos en función del crecimiento de la institución y de los particulares.

Características de las empresas líderes en satisfacción al cliente a través de servicio.

Las empresas líderes que buscan satisfacer a sus clientes como su principal objetivo tienen algunas características particulares.

En opinión a Berry, (citado por Morillo, 2009) A continuación se destacan las más comunes:

1.- Visión de servicio: Los líderes conciben la calidad de servicio como la clave del éxito si se quiere satisfacer al consumidor. Ven el servicio como parte integral del futuro de la organización, no como algo periférico. Creen fundamentalmente que un servicio es la mejor estrategia del éxito y la mejor estrategia para generar beneficios.

Al margen de los objetivos del mercado, del portafolio de servicios o de las políticas de precio seguidas, los líderes de la satisfacción al cliente conciben la calidad de servicio como la base de la competencia. Desde cualquier ángulo que se mire, la idea del servicio, constituye la base fundamental.

2.- Altos estándares de calidad: Los verdaderos líderes de la calidad aspiran a un servicio que se convierta en algo legendario; son conscientes de que un buen servicio puede no ser lo suficientemente bueno como para diferenciar su empresa de las demás.

3.- Liderazgo sobre terreno: Dirigen las operaciones a donde está la acción, en vez de dar órdenes desde su escritorio. Están siempre visibles para sus empleados; siempre entrenando, corrigiendo, persuadiendo, hablando, sermoneando, observando, preguntando y escuchando, entre otros.

4.- Integridad: Una de las características esenciales del liderazgo del servicio es la integridad personal. La más importante cualidad del liderazgo es el valor que se asigna a hacer lo correcto, aun cuando no sea conveniente o sea muy costoso. Los líderes asignan un valor extra al hecho de ser justos, consistentes y fiables y, como, resultado ganan la confianza plena de sus colaboradores.

Los líderes en el servicio reconocen la imposibilidad de establecer una actitud orientada al servicio en una empresa cuya dirección carece de integridad. Reconocen la estrecha relación que existe entre la calidad del servicio y el orgullo que sienten los empleados y entienden que esa actitud de orgullo se debe, en parte, a la percepción que tienen los empleados de una dirección justa.

Peligros latentes comunes en los programas de servicio:

Por encima de los errores más comunes que los ejecutivos de servicios pueden cometer al lanzar programas de calidad de servicio, existen unas cuantas maneras de quedar atrapados a lo largo del camino. Las condiciones deben estar dadas de manera equilibrada a fin de evitar

obstáculos en el camino, respecto a la situación propia de la organización, pero es indispensable cuidarse de los siguientes peligros:

❖ **Problemas de cultura y de clima:**

Si queremos hacer que casi toda la gente eleve su nivel personal y sus expectativas de sí mismos y entre sí, la atmósfera tiene que ser propicia. Existen algunas empresas poseen factores bloqueadores dentro de la propia cultura y clima. Ciertas normas, tradiciones y reglas de conducta pueden conspirar para que la gente se vuelva cautelosa, reconcentrada y pasiva en sus actividades diarias.

❖ **Calidad de los problemas en la vida de trabajo:**

La calidad de la vida de trabajo es la suma total de las experiencias individuales de la persona que trabaja con la compañía, según las recibe. Es cuestión personal, individual, no algo cultural. Si los ejecutivos se preocupan por prestar atención a la calidad de vida de trabajo de sí mismo, probablemente van a tener momentos difíciles tratando de lograr la dedicación y el entusiasmo de los trabajadores.

❖ **Cinismo de los empleados:**

En medio de una recesión económica, cuando la gente está perdiendo su trabajo y la gerencia parece no tener otras palabras que la reducción de costos, la gente puede sentirse desanimada y manifestar cinismo ante la calidad. Cuando la gerencia les pide que emprendan un programa de calidad del servicio en medio de momentos difíciles, los empleados pueden no creer que sea posible, aun cuando crean que la gerencia es sincera en sus intenciones.

Cuando los altos ejecutivos no le prestan la debida atención a la cultura y a la calidad de la vida de trabajo, los empleados pueden sentirse

hostiles y cínicos. Ellos pueden haberse sentido o creer que han sido humillados, que se les mintió, se les engañó, se les traicionó y explotó. Cuando la alta gerencia les llegue con otro programa, no es raro que no quieran tomar parte.

❖ **Problemas de credibilidad de los ejecutivos:**

Una iniciativa importante de servicio requiere gran liderazgo, desde arriba. El liderazgo no puede funcionar sin credibilidad. Y la credibilidad viene con la integridad personal, no con el título de un puesto. La oficina ejecutiva de una corporación no tiene ninguna credibilidad adherida a ella. Sólo la persona que ocupa esa oficina puede hacer ostentación de credibilidad ante los trabajadores.

❖ **Artritis organizacional:**

Las organizaciones altamente estructuradas y orientadas por las reglas generalmente sufren de artritis en una u otra forma. La artritis puede tener varias formas. Generalmente implica un grado absolutamente mínimo de autonomía y discreción por parte de los empleados de la línea de enlace. Esto ocurre generalmente debido a una rutina altamente “productivista”, a procesos repetitivos de trabajo que condicione a la gente para una “forma óptima” de trabajar y pensar. Totalmente condicionados, los trabajadores robóticos de la línea de enlace que han estado en su tarea durante muchos años pueden encontrar difícil analizar objetivamente lo que están haciendo, y los fosilizadores gerentes, a quienes nunca se les ha perdido que piensen en forma original y recursiva, se convierten en guardianes del statu quo.

❖ **Inercia de los mandos medios:**

La respuesta de los mandos medios puede marcar la diferencia entre un programa que marcha pensadamente y uno que llega con vida y de por sí avanza con aparente energía.

Esta falta de energía en los mandos medios tiende a ser frustrante y desconcertante para los altos ejecutivos que están acostumbrados a la acción. Ellos están acostumbrados a dar órdenes y hacer que se cumplan, cuando tienen que ver con problemas operativos que sus subalternos entienden. Esta es la parte fácil de la alta gerencia. Pero cuando se trata de transmitir un mensaje abstracto como la calidad de servicio y a través de los mandos medios, no es tan fácil como parece. Este tipo de comunicados deben ser transmitidos directamente por los gerentes, ya que si se desea que se escuche el mensaje, se entienda y se acepte en todos los niveles, será necesario que se haga por esta vía, ya que si se da desde la alta gerencia, generará en el resto de los empleados ilusión, compromiso y entusiasmo por la vía por la cual recibieron dicho comunicado.

❖ **Sistemas de valores en conflicto:**

A veces valores, tradiciones, creencias e inclusive educación profesional de algunas personas, pueden obstaculizar el camino hacia la adopción de actitudes y conductas orientadas hacia el servicio.

Cuando el sistema de valores que entra en juego está en conflicto directo, es difícil que la gente involucrada se entregue de cuerpo y alma a algún tipo de programa de servicio. Los jefes de cualquier organización con sus valores en estado conflictivo primero tendrán que resolver los conflictos de valores o por lo menos encontrar un terreno de

reconciliación donde las necesidades psicológicas de los servidores puedan ser compatibles con la estrategia de servicio de la organización.

❖ **Incentivos mal encaminados:**

Esto significa que los individuos de una organización reaccionan ante la realidad de las recompensas y sanciones que experimentan y no ante los atractivos idealizados de la gerencia.

❖ **A manera de juego:**

Un programa de calidad de servicio puede hundirse o morir de inanición, si se convierte en el foco de conflicto y juego de apuestas entre las facciones de la organización.

Casi todos los directores ejecutivos saben, a veces con definición, que el poder y la autoridad tiene sus límites. No hay fronteras para la eficacia de una orden. El ejecutivo puede pedir a la gente que se comporte o no se comporte de determinada manera, pero no la puede obligar a pensar en determinada forma.

❖ **Conflicto oficina centrales personal de campo:**

En el caso de las organizaciones que emplean varias agencias locales para prestar sus servicios, como cadenas de hoteles, restaurantes, droguerías, firmas nacionales de corretaje, compañías de seguros y cosas por el estilo, el secular conflicto entre las oficinas centrales y de campo a veces pueden obstaculizar el camino. Apenas habrá alguna organización regional en la cual la gente de las oficinas principales, no piense que el personal de campo ignora o resiste la orientación, y en la cual el personal de campo no crea que la gente de las oficinas principales no tienen contacto con la realidad y se preocupan por cuestiones sin importancia. Parece que sea una cosa congénita.

Requisitos gerenciales para alcanzar la excelencia de servicios.

En primer lugar todos los departamentos deben conocer el proceso de entrega de valor del cliente. En segundo lugar, se deben seleccionar empleados “ideales” que puedan desempeñar, según sus capacidades, cada una de las funciones. En tercer lugar, se debe disponer de todos los elementos necesarios de la escena o perceptibles: colores, muebles, equipos, diseño, música, luz. Por último es necesario revisar continuamente el proceso, informando y recopilando información de todos los empleados, quienes podrán tener así una visión global del proceso y practicar antes de ocupar sus posiciones.

Quijano (2008) expresa que como resultado de investigaciones, tanto bibliográficas como de mercado, se ha podido entender que todos los clientes evalúan el servicio que reciben, a través de la suma de las que se realiza a cinco diferentes factores, a saber:

❖ *Elementos tangibles:*

Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente a que realice su primera transacción con la empresa.

❖ *Cumplimiento de promesa:*

Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, que si se prometió entregar un número de 30 constancias de nota el viernes de las 8 de la mañana, se deberá cumplir con esas dos variables. Entregar a las 8 de la mañana 20 constancias de estudio, es incumplimiento, lo mismo que entregar las 30 el sábado. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer

diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

❖ ***Actitud de servicio:***

Con mucha frecuencia, los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación.

❖ ***Competencia del personal:***

El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos.

❖ ***Empatía:***

Este término se explica a través de tres factores distintos:

Facilidad de contacto: ¿Es fácil llegar hasta la dependencia? ¿Cuándo llaman a sus vendedores o empleados los encuentran o se reportan?
Comunicación: Algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les sirve, además en un idioma que ellos puedan entender claramente.

Gustos y necesidades: El cliente desea ser tratado como si fuera único, se le deben brindar los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para sus expectativas.

Desafortunadamente, y es punto esencial de esta investigación, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios. Aún así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma. En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias. A continuación, se muestra el modelo sugerido:

Este modelo muestra cómo surge la calidad de los servicios y cuáles son los pasos que se deben considerar al analizar y planificar la misma. En la parte superior, se recogen aspectos relaciones con el cliente o usuario, el cual en función de sus necesidades personales, sus experiencias previas y las informaciones que ha recibido, se forma unas expectativas sobre el servicio que va a recibir. La parte inferior incluye fenómenos relativos al proveedor del servicio. Concretamente, se expone cómo las percepciones de los directivos sobre las expectativas del cliente guían las decisiones que tiene que tomar la organización sobre las especificaciones de la calidad de los servicios en el momento de su comunicación y entrega. Finalmente, observamos como la existencia de una deficiencia de la calidad percibida en los servicios puede estar originada por cualquiera de las otras discrepancias o una combinación de ellas.

Sistemas automatizados

La automatización es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos. Lugo (2008), la describe como “Un sistema automatizado consta de dos partes principales: Parte de mando y parte operativa” (p. 32). La parte operativa es la que actúa directamente sobre la máquina. Son los elementos que hacen que la máquina se mueva y realice la operación deseada. Los elementos que forman la parte operativa son los accionadores de las máquinas como motores, cilindros, compresores y los captadores como fotodiodos, finales de carrera.

La parte de mando suele ser un autómatas programable (tecnología programada), aunque hasta hace bien poco se utilizaban relés electromagnéticos, tarjetas electrónicas o módulos lógicos neumáticos (tecnología cableada). En un sistema de fabricación automatizado el autómatas programable está en el centro del sistema. Éste debe ser capaz de comunicarse con todos los constituyentes de sistema automatizado.

Objetivos de la automatización.

La automatización, independientemente del área en la que se utilice, persigue los siguientes objetivos:

- ❖ Mejorar la productividad de la empresa, reduciendo los costes de la producción y mejorando la calidad de la misma.
- ❖ Mejorar las condiciones de trabajo del personal, suprimiendo los trabajos penosos e incrementando la seguridad.
- ❖ Realizar las operaciones imposibles de controlar intelectual o manualmente.

- ❖Mejorar la disponibilidad de los productos, pudiendo proveer las cantidades necesarias en el momento preciso.
- ❖Simplificar el mantenimiento de forma que el operario no requiera grandes conocimientos para la manipulación del proceso productivo.
- ❖Integrar la gestión y producción.

Comienzos de la automatización.

La fabricación automatizada surgió de la íntima relación entre fuerzas económicas e innovaciones técnicas como la división del trabajo, la transferencia de energía y la mecanización de las fábricas, y el desarrollo de las máquinas de transferencia y sistemas de realimentación, como se explica a continuación.

La división del trabajo (esto es, la reducción de un proceso de fabricación o de prestación de servicios a sus fases independientes más pequeñas) se desarrolló en la segunda mitad del siglo XVIII, y fue analizada por primera vez por el economista británico Adam Smith, en su libro “Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones”, (1776). En la fabricación, la división del trabajo permitió incrementar la producción y reducir el nivel de especialización de los obreros.

La mecanización fue la siguiente etapa necesaria para la evolución hacia la automatización. La simplificación del trabajo permitida por la división del trabajo también posibilitó el diseño y construcción de máquinas que reproducían los movimientos del trabajador. A medida que evolucionó la tecnología de transferencia de energía, estas máquinas especializadas se motorizaron, aumentando así su eficacia productiva. El desarrollo de la tecnología energética también dio lugar al surgimiento del sistema fabril de

producción, ya que todos los trabajadores y máquinas debían estar situados junto a la fuente de energía.

La máquina de transferencia es un dispositivo utilizado para mover la pieza que se está trabajando desde una máquina herramienta especializada hasta otra, colocándola de forma adecuada para la siguiente operación de maquinado. Los robots industriales, diseñados en un principio para realizar tareas sencillas en entornos peligrosos para los trabajadores, son hoy extremadamente hábiles y se utilizan para trasladar, manipular y situar piezas ligeras y pesadas, realizando así todas las funciones de una máquina de transferencia. En realidad, se trata de varias máquinas separadas que están integradas en lo que a simple vista podría considerarse una sola.

En la década de 1920, la industria del automóvil cambió estos conceptos en un sistema de producción integrado. El objetivo de este sistema de línea de montaje era abaratar los precios. A pesar de los avances más recientes, éste es el sistema de producción con el que la mayoría de la gente asocia el término automatización.

Automatización de Oficinas.

Los programas automatizados para equipos de cómputo personales instalados en las oficinas se han convertido en una parte indispensable de la administración gerencial en muchos países. Los programas de procesamiento de textos han reemplazado las máquinas de escribir; los programas de bases de datos han reemplazado a los listados basados en papel, los inventarios y las listas de personal y los programas de organización personal han reemplazado a las agendas de papel.

Empezando por programas de procesamiento de palabra básicos en la década de 1970, para la de 1990 los programas automatizados para oficina se han vuelto muy sofisticados. Estos programas han servido para

darles a oficiales ordinarios la capacidad de completar internamente tareas que alguna vez tuvieron que ser enviadas fuera de las oficinas para ser completadas por especialistas.

Por ejemplo, los programas para edición en computadores personales permiten que personas relativamente novatas realicen publicaciones con calidad profesional cuando antes incluso las tareas más simples de esta naturaleza tenían que ser enviadas a imprentas profesionales. Los programas de base de datos y de hojas de cálculo que pueden operarse en computadoras personales de gran potencia permiten que usuarios ordinarios introduzcan, almacenen y utilicen información de formas que alguna vez solo hubieran sido posibles en grandes equipos de cómputo y por programadores especializados.

Tipos de programas para la automatización de las oficinas.

Un catálogo típico de programas para la automatización de las oficinas puede incluir algunos de los siguientes productos:

- ❖ Procesador de palabras.
- ❖ Hoja de cálculo.
- ❖ Base de datos.
- ❖ Programa editorial.
- ❖ Administrador de proyectos.
- ❖ Presentaciones.
- ❖ Administrador de archivos de cómputo.
- ❖ Correo electrónico.
- ❖ Explorador de internet.
- ❖ Editor de internet.
- ❖ Organizador personal.
- ❖ Sistema de administración financiero.
- ❖ Sistema de administración personal.

Muchos libros, revistas y sitios en la red contienen información que pueden ayudar a elegir los programas más apropiados para determinados propósitos. En muchos casos, los programas para la automatización de una oficina vienen incluidos en el equipo, como parte del contrato de compra o de una norma gubernamental.

Uso de los programas de automatización.

Es deseable que todos los usuarios de los programas automatizados sean capacitados para su uso. En muchos países se puede recurrir a capacitadores externos. En algunos casos pueden ser capaces de proveer capacitación interna utilizando a su propio personal. La mayoría de los paquetes de programas vienen acompañados con manuales para el usuario (en papel o en pantalla).

Los programas más modernos son muy poderosos. Un usuario hábil puede desarrollar productos muy sofisticados. Un administrador de sistemas puede, por ejemplo, utilizar los programas automatizados para:

- ❖ Producir todas o la mayoría de sus publicaciones de manera interna, incluyendo libros, folletos, formatos y cartas informativas.
- ❖ Componer, editar e imprimir toda su correspondencia en un estilo corporativo estandarizado, incluyendo la impresión automatizada de sus logotipos.
- ❖ Desarrollar presentaciones para su proyección en pantallas grandes en seminarios o para efectos de capacitación.
- ❖ Automatizar diversos componentes de los diversos procesos.
- ❖ Almacenar y manipular registros sobre los empleados.
- ❖ Conservación de inventarios.
- ❖ Operar un sitio en internet y una red interna.

- ❖ Planear y monitorear todos los aspectos de un proyecto relevante.
- ❖ Organizar un sistema de administración financiera.
- ❖ Enviar correos electrónicos individuales o grupales al personal y clientes/usuarios.
- ❖ Compartir archivos a través de una red.

Tecnología de la Información.

De acuerdo con Guerra (2004), la tecnología se propone “mejorar u optimizar nuestro control del mundo real, para que responda de manera rápida y predecible a la voluntad o el capricho de la sociedad, aunque no siempre sea en su beneficio”. La tecnología es también la provincia de la industria y de la empresa comercial; para nada sirve si sus productos no responden a las necesidades de los consumidores.

Tradicionalmente, la tecnología ha progresado por el método empírico del tanteo. Ha estado a la vanguardia en muchos campos que posteriormente adquirieron una sólida base científica. Se dice que los efectos la tecnología constituyen un "impacto". Derrama sobre la sociedad sus efectos ramificadores sobre las prácticas sociales de la humanidad, así como sobre las nuevas cualidades del conocimiento humano.

Desde los primeros tiempos de la agricultura o desde fines de la Edad del Hierro, la cultura humana ha tenido una tecnología, es decir, la capacidad de modificar la naturaleza en un grado u otro. Se considera que la tecnología proporciona estimables beneficios a corto plazo, aunque a largo plazo han engendrado graves problemas sociales. Algunos autores consideran que los problemas que ha generado la tecnología son indirectamente provocados por la ciencia, ya que si no contáramos con los

avanzados conocimientos científicos, no tendríamos una tecnología tan adelantada.

Los beneficios que trae consigo la tecnología moderna son muy numerosos y ampliamente conocidos. Una mayor productividad proporciona a la sociedad unos excedentes que permiten disponer de más tiempo libre, dispensar la educación y, de hecho, proseguir la propia labor científica. Todos nosotros necesitamos alimentos, vivienda, ropa, etc. Cuando quedan satisfechas esas necesidades básicas y la tecnología empieza a proporcionar beneficios cada vez más triviales, es cuando surgen esencialmente los problemas.

Si consideramos la situación actual de los países desarrollados, vemos que la gente o parece más feliz que en el pasado, y a menudo tampoco tiene mejor salud. Los desechos ambientales que produce la tecnología han creado nuevas formas de enfermedades y fomentado otras. El propio trabajo es hoy más monótono y decepcionante. El ser humano necesita realizar algo que estimule su cerebro, su capacidad manual y también necesita variedad.

La industria de base tecnológica ha dislocado la familia. Por ejemplo, el hecho de tener que dedicar mucho tiempo al transporte separa a menudo a un padre de sus hijos. La sociedad tecnológica tiende también a separar a la madre del niño pequeño. La facilidad de las comunicaciones incita a los hijos a irse muy lejos, y la familia ampliada a dispersarse más. Además de todo esto, a consecuencia de todo esto, se debilita la transmisión cultural de las técnicas (por ejemplo, la cocina, la educación de los niños, etc.) y los pedagogos tienen que intentar colmar esta laguna.

Normalmente, las sociedades están integradas por grupos coherentes en las cuales se reconoce la identidad personal y se ejercen

presiones para coartar los actos antisociales. Si están demasiado aislados, estos grupos se vuelven opresivos. En un primer momento, los efectos de la facilidad de las comunicaciones parecen beneficiosos, porque liberan a la gente de las presiones locales, pero al persistir esta tendencia, se quedan a menudo aislados.

Ahora bien, y es punto central de este trabajo, como lo señala Rodríguez (2007), las empresas optan cada vez más por implementar sistemas de información para la administración de personal, donde los empleados pueden actualizar su información personal, solicitar vacaciones, imprimir el recibo de sueldo, acceder a beneficios e inscribirse en cursos, y comunicar información importante a todos los empleados por igual. Los jefes pueden ver el progreso profesional de sus equipos y hacer evaluaciones de desempeño a partir de una información más clara y accesible.

La dependencia de los empleados hacia el departamento de personal es cada vez menor, pudiendo el área de recursos humanos focalizarse en otras funciones más productivas para el negocio y más convenientes en el crecimiento profesional de la gente como: formación y desarrollo, relaciones gremiales, comunicación interna o gestión del clima laboral.

La utilización de un sistema especial de gestión administrativa, descentraliza la administración y empodera a los empleados que deberán ser responsables por la gestión que harán del sistema. Ya no se depende del responsable de recursos humanos con quien hay que comunicarse para realizar cualquier trámite. La utilización de la tecnología, hace que la información esté siempre disponible en un sistema ordenado y es gestionada por todos los miembros de la organización. Entonces, algunos de los beneficios de la tecnología aplicada a la administración de personal serían:

- ❖ *Ahorro considerable en el presupuesto del área RRHH.* Se pueden destinar mayores partidas a capacitación en lugar de sostener una burocracia de papeles y formularios altamente costosa. El sistema informático se instala una sola vez y los costos de mantenimiento pueden ser muy bajos.
- ❖ *Menor riesgo de equivocaciones durante los procesos.* Las máquinas están preparadas para operaciones inteligentes con bajos índices de error y permiten con un solo “clic” cruzar información de distintas bases de datos en segundos.
- ❖ Se evita la sobrecarga de trabajo y el estrés. Crea la responsabilidad de cada empleado de gestionar mucha información referente a su lugar en la empresa. El departamento de recursos humanos deja de ser una oficina de quejas y reclamos permanentes.

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el artículo 103 establece:

“Toda persona tiene derecho a una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado. La impartida en las instituciones del Estado es gratuita hasta el pregrado universitario. A tal fin, el Estado realizará una inversión prioritaria, de conformidad con las recomendaciones de la Organización de las Naciones Unidas. **El Estado creará y sostendrá instituciones y servicios suficientemente dotados para asegurar el acceso, permanencia y culminación en el sistema educativo.** La ley garantizará igual atención a las personas con necesidades especiales o con discapacidad y a quienes se encuentren privados o privadas de su libertad o carezcan de condiciones básicas para su incorporación y permanencia en el sistema educativo.”

Además en la misma Constitución en el artículo 108 indica:

“Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. **Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.**”

Así mismo en los artículos 109 y 110 se establece:

“Artículo 109: El Estado reconocerá la autonomía universitaria como principio y jerarquía que permite a los profesores, profesoras, estudiantes, egresados y egresadas de su comunidad dedicarse a la búsqueda del conocimiento a través de la investigación científica, humanística y tecnológica, para beneficio espiritual y material de la Nación. **Las universidades autónomas se darán sus normas de gobierno, funcionamiento y la administración eficiente de su patrimonio bajo el control y vigilancia que a tales efectos establezca la ley. Se consagra la autonomía universitaria para planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión.** Se establece la inviolabilidad del recinto universitario. Las universidades nacionales experimentales alcanzarán su autonomía de conformidad con la ley.”

“Artículo 110. **El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.** Para el fomento y desarrollo de esas actividades, **el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley.** El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. **El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica.** La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.”

Por otra parte, en la Ley Orgánica de Ciencias, Tecnología e Innovación (2001), en su artículo 3, contempla:

“Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad.”

Por lo anterior, queda claro que la legislación venezolana contempla la importancia de incorporar la tecnología al servicio del ciudadano en cuanto a su formación y su estadía en las instituciones de educación. Lo que conlleva a las instituciones de educación superior a implementar estrategias de actualización tecnológica que permita el buen desarrollo de las mismas y garantice la planificación, organización, elaboración y actualización en sus diferentes dependencias y servicios que presta.

Por ello, surge la idea de implementar un programa que permita automatizar los servicios de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud y así canalizar los servicios con la efectividad que la República, el Estado y la Universidad demandan.

Operacionalización de variables

Objetivo General: Proponer un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, Sede Carabobo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensión	Indicadores	Items
Diagnosticar la gestión gerencial y los Servicios Administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud Sede Carabobo.	Gestión Gerencial	• Toma de Decisiones	1
		• Trabajo en Equipo	2
		• Liderazgo	3-4
		• Servicio	5
		• Transformación	6
	Servicios Administrativos	• Personal	7-8
		• Atención al Cliente	9-10
		• Racionalidad	11-12
		• Generalidad	13
		• Coordinación	14
		• Desarrollo	15
Determinar la factibilidad de la propuesta en función de los recursos humanos, técnicos y económicos.	Recursos	• Humanos	16
		• Técnicos	17
		• Económicos	18-19
Diseñar un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles.	Sistema Automatizado	• Objetivos	20
		• Tipos	21
		• Uso	22

Fuente: Gómez (2015)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación es la base fundamental para el análisis de un hecho que forma el interés individual, se puede decir que constituye lo significativo de la realidad de los hechos, hacia los cuales este encaminando el beneficio de la misma, de ahí en adelante que la metodología en la investigación, además se refiere a la descripción del diseño y tipo de la investigación, la técnica de observación, recolección de datos, los instrumentos y la técnica de análisis.

Palella y Martins (2006), definen la metodología como "...la investigación que implica la aplicación de una serie de reglas y estrategias que especifican como se puede profundizar un problema y se concreta en un proceso sistemático que comprende acciones, actividades y tareas..." (p.25).

Paradigma de la Investigación

Un paradigma es una forma de representar objetivamente un conocimiento, un modelo al cual se llega para convalidar una manera de percibir la realidad, utilizando una forma particular de ver las cosas. Entre las concepciones paradigmáticas más comunes en investigación tenemos, los enfoques cuantitativos y los enfoques cualitativos.

La naturaleza de la investigación es de tipo cuantitativo por lo cual Palella y Martins (2006) la definen como

"...aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre determinadas variables. Se caracteriza por privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad. Esta afirmación se sustenta en el principio de que lo que no se puede

medir no es digno de credibilidad. Por ello, todo debe estar soportado en el número, en el dato estadístico que aproxima a la manifestación del fenómeno. El paradigma que se adscribe a este enfoque concibe a la ciencia como una descripción de fenómenos que se apoya en los hechos dados por las sensaciones y no se preocupa por explicarlo...” (p. 39)

El estudio es cuantitativo porque busca la medición objetiva, estructurada y sistemática del fenómeno a estudiar apoyándose en las ciencias exactas, y que la misma requiere el uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos.

Modalidad de la Investigación

Se entiende por modalidad el modelo de investigación que se adopte para ejecutar la misma. Para la presente investigación se tomó como modelo el **proyecto factible**; que consiste en elaborar una propuesta viable que este destinada a atender o solucionar necesidades específicas, que se determinan a partir de un diagnóstico de la situación estudiada.

Para desarrollar esta modalidad primero, se procedió a realizar un **diagnóstico** de la gestión gerencial y los Servicios Administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud Sede Carabobo. En segundo lugar se determinó la **factibilidad de la propuesta** en función de los recursos humanos, técnicos y económicos, y finalmente se diseñó la propuesta de un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles en la facultad antes mencionada.

El trabajo se apoyará en una investigación de campo ya que recoge la información directa de la realidad, referida en fuentes primarias y los datos

se obtienen a través de la aplicación de técnicas de recolección de referencias, a través de la aplicación de un instrumento y la observación directa y con ello seleccionar datos importantes para el desarrollo de la investigación, sin manipular las variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho.

Al respecto, Palella y Martins (2006), define la investigación de campo como:

“...aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos en su ambiente natural...” (p. 97)

Población y Muestra

Según Palella y Martins (2006): “La población es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar las conclusiones” (p. 115).

En esta investigación la población objeto de estudio esta representada por el personal que labora dentro de la Dirección de Asuntos Estudiantiles Sede Carabobo, en la Facultad de Ciencias de la Salud”. Representados por la totalidad de diez (10) personas que desempeñan actividades de atención al personal docente, estudiantil y público en general.

Distribución de la población.

Cuadro N° 1

Personal que labora dentro de la Dirección de Asuntos Estudiantiles sede Carabobo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

NOMBRE DEL CARGO	Nº de CARGOS
Jefe de Control de Estudios de Postgrado	1
Analista de Información y Control de Estudiantil Jefe	1
Analista de Información y Control de Estudiantil	3
Asistente de Información y Control de Estudiantil	5
TOTAL	10

Fuente: Gómez (2015).

Muestra

Según lo especificado por Palella y Martins (2006), “La muestra representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población” (p. 116).

Dadas las características de esta población pequeña y finita, se toman como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, por lo tanto no se aplican procedimientos muestrales a objeto de extraer una muestra reducida del universo y extender la indagación a esta parte elegida de la población. La muestra presentada en el trabajo de investigación está constituida por 10 empleados, que representan el 100 por ciento de la población, por ser un número pequeño se considera una muestra de tipo censal, que según

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para iniciar el contacto directo con la realidad objeto de estudio en esta investigación, que consiste en el trabajo de campo, se utilizarán para el

acopio de los datos las técnicas de **observación** y la **encuesta**. La primera según Palella y Martins (2006) “consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos, orientados a la captación de la realidad que se estudia... A través de los sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea y luego la organiza intelectualmente. La segunda, según el mismo autor, es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador.” (p. 126).

El instrumento que se utilizó en la investigación para la recolección de datos fue un **cuestionario**. Para Giménez (2008), “el cuestionario se concreta a una serie de preguntas que deben responder a los objetivos de la investigación, las cuales se realizan por escrito a través de un formato que puede ser aplicado en forma individual o colectiva y en algunos casos puede ser enviado por correo a las personas seleccionadas”. (p. 57)

Se diseñó un cuestionario de preguntas con escala de tipo Likert, con alternativas de respuestas policotómicas (Siempre, casi siempre, algunas veces, nunca), el cual estuvo constituido por un conjunto de juicios relativos al problema en estudio. Para ello se operacionalizaron las dimensiones: Gestión Gerencial, Servicios Administrativos, Recursos y Sistema Automatizado.

Dicho instrumento fue sometido a varias correcciones, pues las preguntas fueron elaboradas en función de los objetivos del estudio. El cuestionario se aplicó al personal que labora dentro de las instalaciones de la Dirección de Asuntos Estudiantiles Sede Carabobo.

Validez y Confiabilidad

La validación es fundamental en el arte de proyectos de investigación sea a través de juicio de expertos; se refieren a la revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado con la finalidad de evitar

errores, y es realizada por especialistas conocedores del tema en estudio. La investigación se efectuó a través de la validez de contenido, que se define en opinión de Giménez (2008) “está relacionada con la naturaleza del tema o contenido del instrumento. Determina el grado en que los ítems son una muestra representativa de todo el contenido a medir.” (p. 51)

En relación a la confiabilidad Giménez (2008), plantea que: “tiene que ver con el grado de consistencia del instrumento. La misma se expresa a través del coeficiente de correlación. Es la capacidad del instrumento para registrar los mismos resultados en repetidas ocasiones, con la misma muestra y bajo las mismas condiciones”. (p. 52).

La confiabilidad del instrumento, se determinó por el Coeficiente Alfa de Cronbach, para lo que se requiere la administración de una sola prueba y como resultado, se obtendrán valores entre 0 y 1.

La fórmula para el cálculo de la confiabilidad es:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{total}^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad

n = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las varianzas por ítem.

S_t^2 = Varianza total del instrumento.

Cuadro N° 2

Valores de criterios de confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
De 0 - 0,20	Muy Baja
De 0,21 – 0,40	Baja
De 0,41 – 0,60	Media
De 0,61 – 0,80	Alta
De 0,81 – 1,0	Muy Alta

Fuente: Palella y Martins (2006)

Técnicas de Análisis de los Datos

Los datos obtenidos de las técnicas aplicadas se sometieron a un procedimiento de interpretación estadística, tomando en cuenta el número de variables y las dimensiones descritas en el instrumento. En este caso se realizó el análisis porcentual que permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de los datos en atención a los distintos tipos de información recabada.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación, análisis e interpretación de los resultados

El capítulo desarrollado a continuación, comprende la presentación, el análisis y la interpretación de los datos aportados por la muestra en las respuestas dadas a los veintidós (22) ítems formulados en el cuestionario. Para ello, el instrumento aplicado a los empleados de la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud Sede Carabobo, se analizó a través de la estadística descriptiva y distribución porcentual atendiendo a las frecuencias en las alternativas, propios de los instrumentos policotómicos, a fin de establecer comparaciones entre los resultados del mismo y las teorías de estudio.

En este sentido, se presentan cinco (05) tablas de frecuencias con los correspondientes ítems, e igual número de gráficos de barras porcentuales obtenidos de los datos aportados, agrupados por dimensión, con su respectivo análisis e interpretación cuantitativa, atendiendo, por supuesto, tanto a los objetivos como al basamento teórico de la investigación.

Tablas, gráficos y análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada.

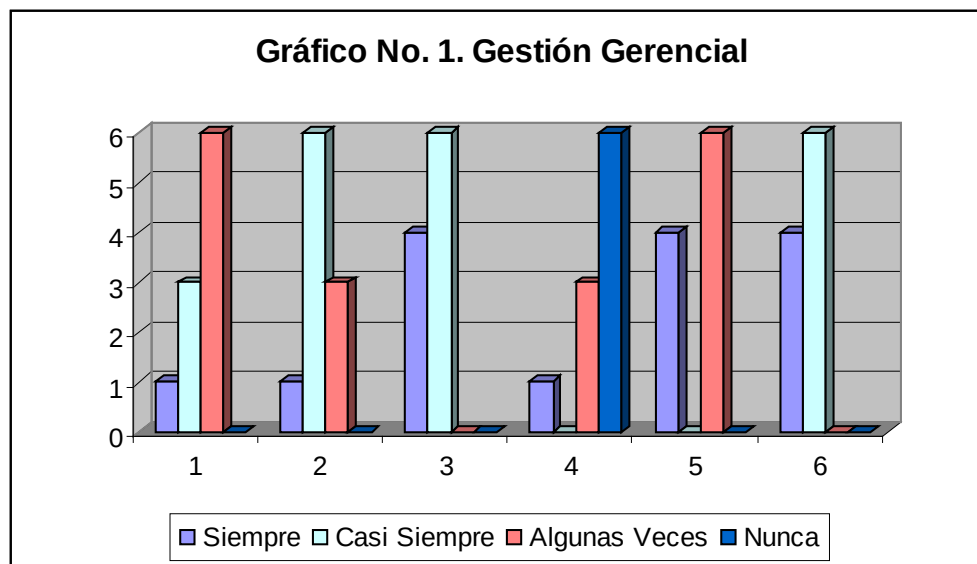
Dimensión: Gestión Gerencial.

Indicadores: Toma de Decisiones, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Servicio, Transformación.

Tabla N° 1

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%
01	1	10	3	30	6	60	0	0
02	1	10	6	60	3	30	0	0
03	4	40	6	60	0	0	0	0
04	1	10	0	0	3	30	6	60
05	4	40	0	0	6	60	0	0
06	4	40	6	60	0	0	0	0

Fuente: Gómez (2015)



Fuente: Gómez (2015)

Análisis e Interpretación

Ante el Ítem N° 1, donde se interroga si el trabajador considera que el gerente al momento de tomar decisiones permite la participación del personal que tiene a su cargo, diez por ciento de los encuestados manifiestan que siempre, treinta por ciento manifestó que casi siempre, sesenta por ciento que algunas veces, datos que dejan en evidencia que no siempre el gerente toma en cuenta al personal para la toma de decisiones, aspecto importante ya que el desarrollo de las competencias organizacionales no es una tarea aislada de los administradores o de los campeones del cambio como diría Senge, sino una tarea colectiva que se construye mediante el entrenamiento y desarrollo de acciones capaces de evidenciar las potencialidades de las personas.

Al mismo tiempo, en el ítem N° 2, que intenta indagar si el gerente incentiva al personal a participar en las actividades realizadas en la institución y fomenta el trabajo en equipo, el diez por ciento considera que siempre, el sesenta por ciento que casi siempre y treinta por ciento que algunas veces, lo que demuestra que el gerente es capaz de generar en los participantes el sentido de pertenencia y les permite al personal descubrirse como partícipes de los resultados que se obtengan de modo conjunto. Como indica Flores citado por Vecino (2011), “Este pilar permite afianzar el reconocimiento del otro como necesario en el resultado esperado, invita a reconocer que cada uno de los integrantes del equipo es importante y tiene una contribución que dar, que su aporte es definitivo y que serán sus capacidades las que generen la sinergia requerida para obtener un valor agregado que vaya más allá del cumplimiento de la tarea asignada”. (p. 12)

Con respecto al ítem No. 3, se pregunta si el gerente muestra capacidad de liderazgo, cuarenta por ciento considera que siempre y sesenta por ciento que casi siempre el gerente es líder en la organización, información que hace referencia entonces a la capacidad que tiene el gerente y la organización de movilizar la voluntad de otros hacia un resultado común. Al respecto, Flores citado por Vecino (2011), considera que “el desarrollo del liderazgo debe partir entonces de la identificación de las características comportamentales de cada persona, reconocer sus capacidades y entender que el liderazgo no es necesariamente aquel asociado a comportamientos avasalladores y dominantes, todo depende del contexto y en ese sentido es importante entender cuál es la predisposición comportamental de cada persona”. (p. 13)

En el ítem No. 4 se indaga si el gerente incentiva al personal a emprender nuevos proyectos que benefician a la organización, el diez por ciento contestó que siempre, treinta por ciento que algunas veces y sesenta por ciento que nunca el gerente le permite al personal iniciar proyectos nuevos, aspecto que puede estar perjudicando la prestación del servicio, ya que el personal está en contacto directo con el cliente y es quien puede conocer más de cerca las necesidades de los usuarios. De hecho no se debe ver sólo como “servicio al cliente” entendido como un propósito lleno de buenas intenciones, se trata de un pilar capaz de sostener todas las iniciativas que permiten desarrollar un modelo orientado a “superar las expectativas de los clientes”.

Por otra parte el ítem No. 5 donde se pregunta si el gerente organiza las actividades administrativas, a través de una serie de procedimientos, para mejorar las funciones y los servicios que se prestan en la oficina, el resultado demuestra que cuarenta por ciento considera que siempre y sesenta por ciento que algunas veces se realizan actividades que buscan mejorar las

funciones y los servicios de la oficina. Lo que deja en evidencia que el gerente tiene claro que el servicio va más allá de lo comercial y se convierte en un eje transversal que a todos toca en la organización.

Por otra parte en el ítem No. 6, se indagó sobre si el gerente evalúa constantemente el funcionamiento de los servicios administrativos para aplicar mecanismos de transformación, al respecto los encuestados manifestaron en un cuarenta por ciento que siempre y sesenta por ciento que casi siempre se intenta transformar los servicios lo que demuestra que para la gestión gerencial es importante reconocer que la meta siempre estará un poco más allá y que llegar al resultado implica un proceso de crecimiento y maduración en las que también el tiempo y una buena metodología de aprendizaje puede ayudar.

Estos resultados demuestran lo planteado por Flores citado por Vecino (2011) quien considera que con estos pilares de Toma de Decisiones, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Servicio y Transformación “se puede llegar a descubrir algunas claves para que el mejor desempeño, la productividad y la competitividad se conviertan en los ejes alrededor de los cuales giren los resultados corporativos esperados”. (p. 16)

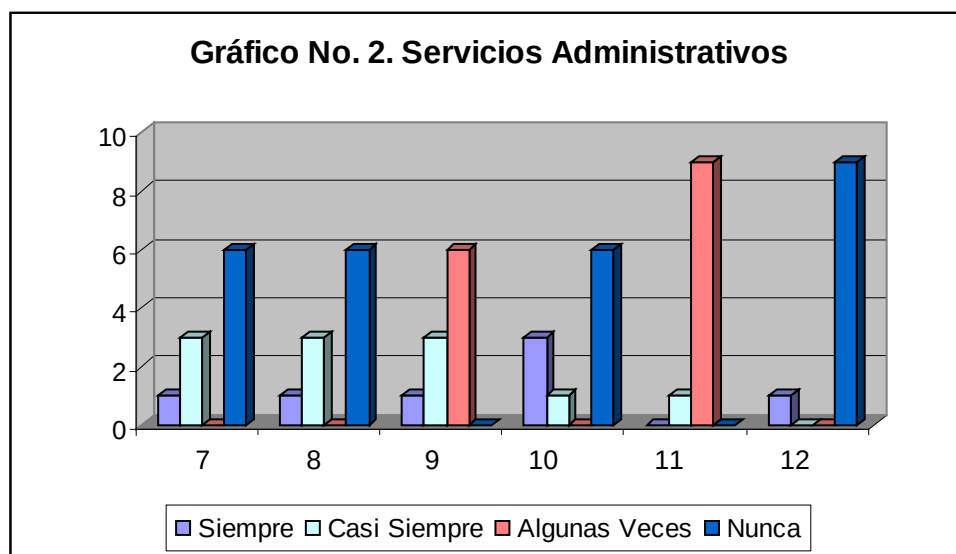
Dimensión: Servicios Administrativos.

Indicadores: Personal, Atención al Cliente, Racionalidad.

Tabla N° 2

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%
07	1	10	3	30	0	0	6	60
08	1	10	3	30	0	0	6	60
09	1	10	3	30	6	60	0	0
10	3	30	1	10	0	0	6	60
11	0	0	1	10	9	90	0	0
12	1	10	0	0	0	0	9	90

Fuente: Gómez (2015)



Fuente: Gómez (2015)

Análisis e Interpretación

En el ítem No. 7 se trata de indagar si el gerente evalúa que el personal que presta servicio al cliente este calificado cuyos conocimientos y actitudes le permitan prever y superar las dificultades derivadas de la dinámica de la institución, al respecto el diez por ciento considera que siempre, treinta respondió que casi siempre y sesenta por ciento que nunca el gerente realiza esta evaluación, estos resultados dan clara evidencia que la gerencia no está tomando en cuenta la importancia del buen servicio que viene acompañado de varios factores se unen para crear un alto compromiso individual y colectivo hacia el logro de un servicio excelente como valor central de la supervivencia y prosperidad de la organización.

Al respecto, Karl, (citado por Jaramillo, 2002) expresa que “La cultura de servicio se refleja en la forma como hacemos las cosas”. (p.24). Esta debe ser la misión de la empresa, involucrando a todas las personas de la organización, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo de la compañía. Sólo al existir una cultura de servicio, en la empresa, se logra el compromiso de su personal, en el largo plazo, para entregar un servicio de calidad.

Así mismo el ítem No. 8 se preguntó si el gerente ofrece capacitación y actualización al personal para fortalecer las áreas de servicios administrativos, un diez por ciento consideró que siempre, treinta respondió que casi siempre y sesenta por ciento que nunca, resulta evidente que si no existe una estrategia del servicio, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione. Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares, por ello se debe ofrecer capacitación y actualización en los servicios que presta a fin de prestar un buen servicio, para lo que se deben crear estrategias donde

se consideren objetivos y metas concretas para el servicio de la organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente.

Para el ítem No. 9 sobre si el gerente supervisa que el servicio prestado se realice de acuerdo a los procedimientos administrativos, el resultado demuestra en un diez por ciento que siempre, treinta por ciento que casi siempre, y sesenta por ciento que algunas veces se realiza supervisión de los servicios prestados para adaptarlos a los procedimientos, datos que dejan clara evidencia que el gerente pone atención en el servicio, aunque medianamente, sin embargo no ignora totalmente que el servicio es importante en la organización. Tal como lo considera Huete (2005), quien afirma que “el propósito de las organizaciones al establecer un procedimiento administrativo de servicio, será el de lograr mayores utilidades en el futuro. Aunque es difícil calcularlas en forma confiable, es necesario estimarlas de la mejor manera posible”. (p. 42)

Ahora bien, el ítem No. 10 donde se preguntó si el gerente se asegura que el cliente o usuario sea atendido dentro del marco de la prontitud, cordialidad y respeto, el treinta por ciento respondió que siempre, diez por ciento casi siempre y sesenta por ciento que nunca se toma en cuenta la prontitud en la atención al cliente, aspecto que puede estar afectando la efectividad de la organización, ya que el tiempo es de suma importancia para todo usuario quien debe realizar trámites específicos para su prosecución académica o administrativa en la facultad, además la cordialidad y el respeto son valores que deben ser imprescindibles en la prestación del servicio al cliente, y el gerente debe garantizar ello, ya que el propósito de la organización es ser el soporte de los esfuerzos que deben realizar los empleados de primera línea para cumplir con la calidad del servicio exigido.

Por otra parte en el ítem No. 11 se pretendía indagar sobre si el gerente utiliza los recursos humanos, materiales y financieros con la máxima eficiencia posible, al respecto el diez por ciento respondió que casi siempre y noventa por ciento que algunas veces, lo que presupone que el gerente no siempre optimiza los recursos de la organización. Huete (2005) considera que “utilizar los recursos humanos, materiales y financieros disponibles con la máxima eficiencia posible, a través del uso de técnicas orientadas a optimizarlos y evitar dispendios de dinero, bienes y tiempo es la base para una buena programación de los servicios”. (p. 45)

Al mismo tiempo en el ítem No. 12, si el gerente aplica técnicas orientadas a optimizar los servicios y evitar la pérdida de tiempo, diez por ciento considera que casi siempre y noventa por ciento que algunas veces el gerente trata de optimizar los servicios, lo que en una organización como la estudiada no es suficiente, ya que el servicio que allí se presta debe ser tomado como la clave del éxito de la misma. Al respecto, Berry, (citado por Morillo, 2009) considera que “los líderes conciben la calidad de servicio como la clave del éxito si se quiere satisfacer al consumidor. Ven el servicio como parte integral del futuro de la organización, no como algo periférico. Creen fundamentalmente que un servicio es la mejor estrategia del éxito y la mejor estrategia para generar beneficios”. (p.13)

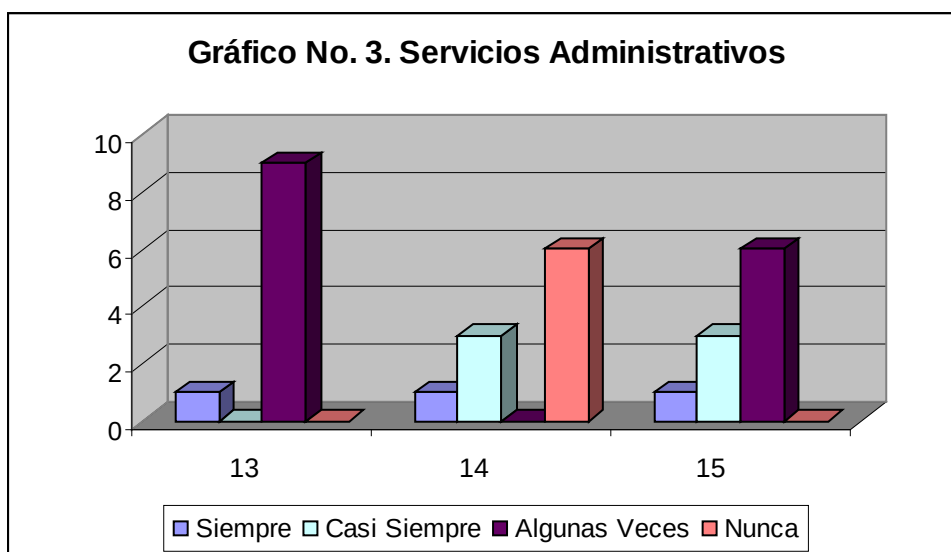
Dimensión: Servicios Administrativos.

Indicadores: Generalidad, Coordinación, Desarrollo.

Tabla N° 3

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%
13	1	10	0	0	9	90	0	0
14	1	10	3	30	0	0	6	60
15	1	10	3	30	6	60	0	0

Fuente: Gómez (2015)



Fuente: Gómez (2015)

Análisis e Interpretación

En el ítem No. 13, se indagó sobre si en la programación de los servicios administrativos el gerente se enfoca en la satisfacción de las necesidades institucionales, el diez por ciento considera que siempre y el noventa por ciento que algunas veces. Aspecto que indica que el gerente

pocas veces se enfoca en las necesidades institucionales, y estas son importantes para toda organización porque de allí se desprende la satisfacción de los empleados y cuando éstos se sienten satisfechos prestan un mejor servicio. Todos estos factores se unen para crear un alto compromiso individual y colectivo hacia el logro de un servicio excelente como valor central de la supervivencia y prosperidad de la organización.

El ítem No. 14, indaga sobre si se diseñan programas de prestación de servicios administrativos actualizados que permitan evitar fallas en la operación y dispendio de recursos, al respecto los encuestados respondieron en un diez por ciento siempre, treinta por ciento casi siempre y sesenta por ciento nunca. Datos que proyectan que la gerencia pone poca atención al mejoramiento de las fallas que presenta el servicio y a la utilización de recursos que permitan superar los inconvenientes que puedan presentarse en la organización. Todo gerente debe coordinar acciones que vayan en beneficio de la organización y si se detectan fallas en la operación utilizar adecuadamente los recursos para evitar males mayores.

Así mismo en el ítem No. 15 cuando se preguntó a los trabajadores si el gerente actualiza los programas o procedimientos para la prestación de servicios administrativos en función del crecimiento de la institución, el diez por ciento contestó que siempre, treinta por ciento casi siempre y sesenta por ciento que algunas veces se actualizan los programas y procedimientos para una mejor prestación de servicios. Al respecto Berry (citado por Morillo, 2009) considera que “los programas sobre los servicios siempre deben ser evolutivos en función del crecimiento de la institución y de los particulares”. (p.15)

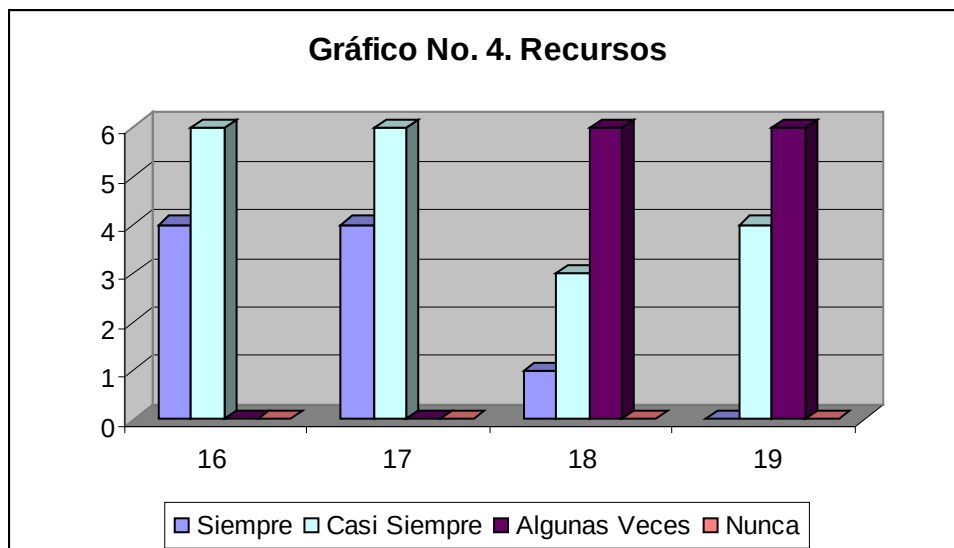
Dimensión: Recursos.

Indicadores: Humanos, Técnicos, Económicos.

Tabla N° 4

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%
16	4	40	6	60	0	0	0	0
17	4	40	6	60	0	0	0	0
18	1	10	3	30	6	60	0	0
19	0	0	4	40	6	60	0	0

Fuente: Gómez (2015)



Fuente: Gómez (2015)

Análisis e Interpretación

En el ítem No. 16, se preguntó si la Dirección de Servicios Administrativos cuenta con el recurso humano capacitado para el diseño y uso de un sistema automatizado, los encuestados respondieron en un cuarenta por ciento que siempre y sesenta por ciento que casi siempre se cuenta con el recurso humano, aspecto importante ya que queda claro que el personal siempre está dispuesto a colaborar con la realización del trabajo y están capacitados para diseñar y ejecutar un sistema automatizado. Al mismo tiempo se interrogó si se cuenta en la Dirección con recursos técnicos y tecnológicos para implementar una propuesta basada en automatización de sistemas, y el resultado fue el mismo de la pregunta anterior, existe el recurso técnico y tecnológico para el desarrollo de un sistema automatizado que permita prestar un mejor servicio al usuario.

Con respecto al ítem No. 18 se preguntó si Económicamente la Dirección financia proyectos destinados a la mejora del servicio económicamente la Dirección financia proyectos destinados a la mejora del servicio, el diez por ciento contestó que siempre, el treinta por ciento casi siempre y sesenta por ciento algunas veces, además al preguntar si la Dirección de Servicios administrativos cuenta con partida de recursos económicos para mejorar los servicios o sistemas, los encuestados respondieron en un cuarenta por ciento que casi siempre y sesenta por ciento algunas veces. Estos resultados demuestran que la Dirección cuenta con suficientes recursos para implementar un proyecto de automatización y además tienen personal calificado para desempeñarse efectivamente con el uso del sistema.

Considerándose entonces que es factible llevar a cabo la propuesta del sistema automatizado, poder mejorar los procesos y prestar un mejor servicio para que los clientes perciban la eficacia y eficiencia en el trabajo. Al respecto Quijano (2008) expresa que “Con mucha frecuencia, los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente, así como también perciben la disposición y la eficacia con la que los empleados hacen el trabajo. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación”. (p.78)

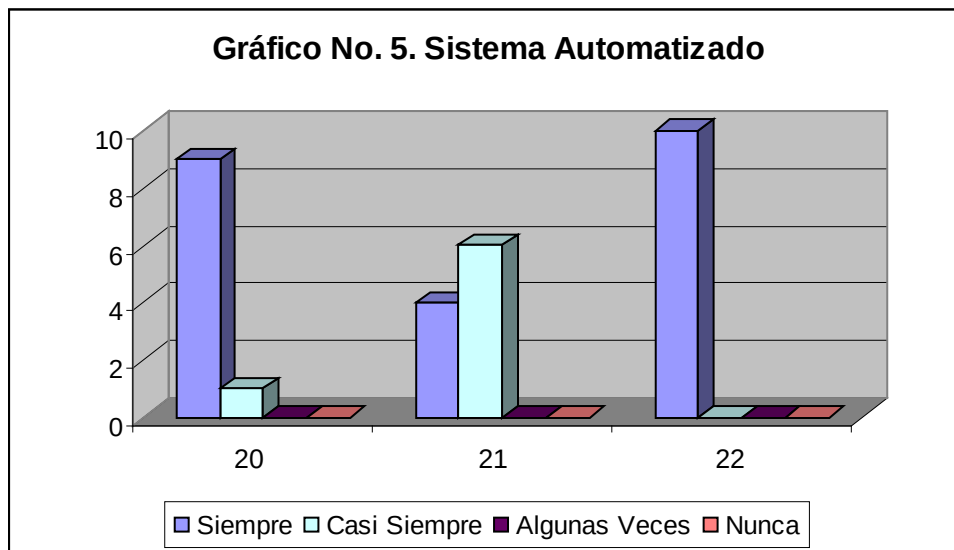
Dimensión: Sistema Automatizado.

Indicadores: Objetivos, Tipos, Usos.

Tabla N° 5

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%
20	9	90	1	10	0	0	0	0
21	4	40	6	60	0	0	0	0
22	10	100	0	0	0	0	0	0

Fuente: Gómez (2015)



Fuente: Gómez (2015)

Con respecto al ítem No. 20 se indagó sobre si la implementación de sistemas automatizados reduce costes y mejora la calidad de la prestación de servicios, el noventa por ciento dijo que siempre y el diez por ciento casi siempre. En el ítem No. 21 cuando se preguntó si la Dirección cuenta con programas informáticos de automatización (procesador de palabras, hoja de cálculo, base de datos, programa editorial, entre otros), el cuarenta por ciento contestó que siempre y el sesenta por ciento que casi siempre. Finalmente en el ítem No. 22 se interrogó si los empleados están dispuestos a usar sistemas automatizados modernos, el cien por ciento contestó que siempre. Lo que evidencia que la Dirección puede perfectamente desarrollar e implementar sistemas automatizados porque cuenta con los recursos, técnicos, humanos y económicos para ello. De acuerdo con Guerra (2004), la tecnología se propone “mejorar u optimizar nuestro control del mundo real, para que responda de manera rápida y predecible a la voluntad o el capricho de la sociedad, aunque no siempre sea en su beneficio”. (p. 60).

CONCLUSIONES

A través del análisis de los resultados tomando en cuenta las diferentes categorías de respuestas dadas por la muestra seleccionada, se determinaron las siguientes conclusiones para darle relevancia a la propuesta de un Sistema Automatizado que permita el fortalecimiento de la gestión gerencial y los servicios administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo, los resultados obtenidos en la presente investigación se pueden mostrar siguiendo los objetivos específicos planteados para el desarrollo de la misma.

Al respecto el primer objetivo se planteaba diagnosticar la gestión gerencial y los Servicios Administrativos en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud Sede Carabobo, para ello se aplicó un instrumento con veintidós preguntas que permitieron evidenciar que existe la necesidad de mejorar el servicio que presta la dirección actualmente, y se pudo comprobar al mismo tiempo que el gerente muestra en su gestión capacidad para organizar, evaluar y ser líder en la organización, generando en los participantes el sentido de pertenencia permitiéndole al personal descubrirse como partícipes de los resultados que se obtienen de modo conjunto, sin embargo, hay aspectos que pueden mejorar en función de la atención al cliente, la satisfacción de los empleados y los procesos administrativos, que no deben dejarse al azar, ni a la inercia de la costumbre, menos a la improvisación, deben planificarse adecuada y sistematizadamente con previsiones exhaustivas de todo el accionar a fin de obtener los resultados deseados.

Al mismo tiempo, el segundo objetivo planteado pretendía determinar la factibilidad de la propuesta en función de los recursos humanos, técnicos y económicos, quedando claro a través de los resultados obtenidos que la dirección cuenta con los recursos necesarios que permitan la aplicabilidad de la propuesta, así mismo, casi en su totalidad los encuestados estuvieron de acuerdo con la importancia de automatizar el servicio y agilizar los procesos a través de un sistema que les permita realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

En relación a los resultados obtenidos y al proceso de desarrollo en la presente investigación se pudo apreciar que la información encontrada constituye la base fundamental y esencial para el diseño de la propuesta

RECOMENDACIONES

La tecnología ha progresado por el método empírico del tanteo. Ha estado a la vanguardia en muchos campos que posteriormente adquirieron una sólida base científica. Se dice que los efectos la tecnología constituyen un "impacto". Derrama sobre la sociedad sus efectos ramificadores sobre las prácticas sociales de la humanidad, así como sobre las nuevas cualidades del conocimiento humano. Por tanto, a continuación se plantean las recomendaciones que se quieren realizar en torno a la investigación planteada:

Se sugiere el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y hacer más fácil el proceso de organización, planificación, evaluación y control de las tareas dentro de la Dirección.

Realizar talleres de capacitación para el personal que ahí labora, con la finalidad de reforzar, desarrollar nuevas técnicas que permitan el uso correcto de los sistemas operativos y recursos informáticos.

De la misma manera organizar y planificar reuniones semanales, con el grupo de trabajo, con la finalidad de discutir e intercambiar ideas sobre cómo mejorar actividades dentro de la oficina, y con ello planificar el cronograma de actividades dentro de la misma.

Es importante la evaluación periódica de los sistemas automatizados para mejorar los procesos de información dentro de la Dirección.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

La Dirección de Asuntos Estudiantiles

La Dirección de Asuntos Estudiantiles, de la Facultad de Ciencias de la Salud, es una unidad académica administrativa con adscripción a la Comisionaduría del Decano, la cual realiza funciones de naturaleza directiva ejecutiva en relación a la administración de los procesos de admisión, información, registro, control académico, prosecución, egreso, asesorías académicas, y servicio estudiantil en estudios de tercero y cuarto nivel de educación superior

Visión

Ser una Dirección que desarrolle sistemas de admisión, información, registro, control académico y permanencia estudiantil efectiva basado en los principios y valores éticos de la Facultad e Institución, donde el egresado culmine exitosamente la carrera seleccionada, comprometido con una eficiente cultura de servicio y gran sentido de racionalidad en el uso de los recursos, con permanente disposición al cambio, a la superación y al trabajo en equipo; conectada a las redes de información e interconexión interna y externa, facilitando el incremento continuo de los niveles de efectividad, competitividad y calidad.

Misión

Desarrollar los procesos relacionados con los asuntos estudiantiles de admisión, información, registro, control académico y permanencia estudiantil, basado en conocimientos, méritos, competencia, habilidades, destrezas, esfuerzo y determinación de los alumnos, así como también mecanismos de seguimiento de la vida estudiantil que estimulen y regulen la

culminación exitosa de la carrera seleccionada por el estudiante; así mismo, sistemas de estímulo y reconocimiento al rendimiento estudiantil en lo académico, cultural y deportivo, esto mediante la utilización de estrategias administrativas de avanzada, empleando tecnología de punta que facilite los procesos académicos y administrativos y mejoramiento continuo de su personal.

Objetivo

Lograr satisfacer los requerimientos en materia de información, registro y control académico estudiantil, así como la orientación y apoyo al estudiante, bajo las políticas emanadas de las instancias superiores, desarrollando las actividades técnicas, administrativas y de asistencia, a fin de contribuir con los procesos académicos administrativos de la Facultad.

Justificación de la Propuesta

La propuesta de implementar una plataforma de automatización hará posible organizar y difundir las labores que se siguen en la Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo. Esto permitiría delimitar los procedimientos que hasta ahora se implementan por tradición o arbitraje. Ello redundaría en un control de gestión, sobre la base de los indicadores de las funciones que debe prestar la dependencia, además de mejorar la calidad en el servicio prestado.

Objetivo General

Proporcionar un sistema automatizado para el desarrollo de los procesos relacionados con los asuntos estudiantiles de admisión, información, registro, control académico y permanencia estudiantil, basado en tecnología de punta que facilite los procesos académicos y administrativos, permitiendo el mejoramiento continuo de su personal.

.Objetivos Específicos

- Acelerar los procesos administrativos de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.
- Controlar las actividades que realiza la dirección garantizando la atención y respuesta oportuna al cliente.
- Actualizar conocimientos tecnológicos que permitan el mejoramiento continuo del personal que labora en la dirección.
- Fomentar la importancia de la tecnología como recurso para mejorar y prestar un mejor servicio.

Análisis de Factibilidad.

El análisis de factibilidad de la propuesta se presentó desde el punto de vista técnico, operativo y económico.

Factibilidad Técnica-Institucional.

La Dirección de Asuntos Estudiantiles de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo cuenta con el espacio adecuado y las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de la propuesta: Posee equipos de computación, software, plataforma de Internet para llevar a cabo dicha propuesta.

Factibilidad Operativa.

La Dirección cuenta con un personal adecuado y capacitado, dispuesto a colaborar con sus experiencias, y el investigador aportará los recursos necesarios que amerite el desarrollo de la propuesta.

Factibilidad Económica.

Los gastos económicos generados durante la ejecución de la propuesta correrán por cuenta del investigador. Sin embargo es de resaltar

que dicha propuesta no generará grandes gastos económicos, dado el hecho que en la institución se cuenta con lo básico para ejecutarla: espacios, tecnología, equipos, personal calificado, entre otros.

Estructura de la Propuesta.

El Sistema automatizado está estructurado por módulos que permiten el acceso de consultas e inscripción de datos de los estudiantes y docentes de la Facultad según el requerimiento del servicio.

Una vez aprobada la admisión en los diferentes Programas de Postgrado en la Facultad de Ciencias de la Salud, se estructuran dos fases primordiales como requisito para optar al título universitario, en la primera fase según el Reglamento de Estudios de Postgrado se debe aprobar todos los créditos exigidos en el programa como segunda fase tenemos la presentación y aprobación de la Tesis Doctoral, Tesis de Grado o Trabajo Especial de Grado según corresponda al programa inscrito.

En esta segunda fase se involucra la Comisión Coordinadora, el Consejo de Postgrado, los Jurados Designados para evaluar el trabajo y el estudiante, aunado a esto hay que respetar según Reglamento las fechas de entrega y respuesta recíproca de profesores, estudiantes y Facultad, esta información va desde un reporte técnico por parte de la Dirección de Asuntos Estudiantiles hasta la veracidad de una constancia emitida para un docente.

El Sistema Automatizado “Registro de Inscripción” permite registrar cada uno de los requisitos necesario para dar respuesta oportuna y verás a estos entes imprescindibles para cumplir con la meta deseada, el Título de Doctor, Especialista o Magíster.

Además de contar con una interfaz armónica propone la obtención de datos actualizados del estudiante a fin de mantenerlo informado del estatus de su trámite y establecer una relación profesional a futuro.

Otra de las bondades del sistema es que registra cada uno de los docentes involucrados en el proceso, información que es de mucha importancia no solo para el estudiante sino también para la Facultad, Consejo de Postgrado y la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Genera Constancias de Tutorías, constancias e invitaciones a Jurados (Presidente, Miembro y Miembro Externo) principales y suplentes, Actas de Constitución y Acta de Discusión de Trabajo, esta última como constancia de aprobación o no del trabajo inscrito, evita la manipulación de datos minimizando así el margen de errores en títulos inscritos, datos personales y datos de los docentes involucrados.

Registro de Trabajo permite elaborar la base datos necesaria para la Sección de Grado y así tener una lista confiable de graduandos por acto académico esto con la finalidad de dar respuesta oportuna al estudiante y seguridad al trabajador de no cometer errores involuntarios.

La idea principal del desarrollo de este sistema es simplificar tareas, respuesta oportuna y satisfacer las necesidades de los estudiantes, Facultad y Dirección.

El sistema está conformado por campos que son una pieza de información relacionada con una persona o cosa. Los campos relacionados se agrupan juntos para formar un registro que se guardan en una tabla principal o gestor de base de datos, un gestor de base de datos es un programa que permite introducir y almacenar datos, ordenarlos y manipularlos. Organizarlos de manera significativa para que se pueda obtener información no visible como totales, tendencias o relaciones de otro tipo. Este gestor debe permitir en principio, Introducir datos, Almacenar datos, recuperar datos y trabajar con ellos.

ESTRUCTURA PRINCIPAL DE LA BASE DE DATOS

87

FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE INSCRIPCIÓN DE TRABAJOS DE GRADO

Registro de Inscripción - Trabajos de Especialización - Trabajos de Grado - Tesis Doctoral - [INSCRIPCION_TRABAJOS_1]

Archivos | Ejecutar | Registrar | Registros | Vagantes | ?



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
COLEGIO DE POSTGRADO

Registro de Inscripción

Trabajo Especial de grado - Trabajo de grado - Tesis Doctoral.

fecha de inscripción

[10/11/2014] [E-CR] [028-14]

Título del Estudiante

Códula: [V] [14182914] Nombre: [CÓMEZ T., ENDER J.] Sexo: [M] Edo. Civil: [S] Fecha Rec.: [02/04/1980]

Teléfono:

[04148733597] Correo: [andergomez_vo@hotmail.com]

Opta para:

[Magíster] [Gerencia Avanzada en Educación] [Clínico: no aplica]

Fecha de Ingreso:

[2013-01] Índice Académico: Prórroga: [No selectó]

Vinculo del Trabajo

SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN GERENCIAL Y LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES.

Tutor Académico

Cédula: [14251325] Nombre: [Ivelin Rodriguez] Tutor Clínico

Presidencia Prespal

Nombre: Cédula: Retiró Tomo:

Presidencia Sostiene

Nombre: Cédula: Retiró Tomo:

Presidencia Integral

Nombre: Cédula: Retiró Tomo:

Presidencia Sistematiza

Nombre: Cédula: Retiró Tomo:

Procedencia:

Procedencia:

Oficina B*

Fecha:

Fecha de Entrada DAE:

Resolución final del Trabajo de grado

Fecha de Aprobación: Moneda: Fecha del Acto Académico

Acto ACADÉMICO

Mes del Acto: [JULIO] Año del Acto: [2015] CLASE DE CALIFICACIÓN:

Inscripción para Primer del Título

SOLVENCIA: SOLVENCIA: TOMOS EN DAE: TOMOS A BIBLIOTECA:

OBSERVACIONES:

Reporte: [14/11/2014] [14:11] de 2024

Fuente: Gómez (2015)

El Formulario para el Registro de los Trabajos de Grado permite al usuario cargar los datos mediante una interfaz armónica, los datos que ahí se

transcriben se guardan en la base de datos. Estos datos serán utilizados tanto para el uso del Consejo de Postgrado como para la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

En una vista seccionada se puede apreciar como cada campo de la base de datos es utilizado y presentado en la interfaz del formulario para la comodidad del usuario a la hora de transcribir, consultar o generar datos.

The screenshot shows a web application titled 'Registro de Inscripción' for the Universidad de Carabobo. The interface includes a menu bar with 'Archivo', 'Edición', 'Insertar', 'Registros', and 'Ventana'. Below the menu, there's a header with the university's logo and a '40 años' anniversary banner. The main form area is divided into sections for registration details and student data. Callouts point to the following elements:

- Registro de fecha de inscripción del trabajo**: Points to the 'Fecha de Inscripción' field (10/11/2014).
- Número de expediente asignado al trabajo**: Points to the 'TG-CS' field (026-14).
- Botón de Búsqueda de registro**: Points to the magnifying glass icon.
- Botón de acción al formulario del Consejo**: Points to the 'Salida al Consejo' button.
- Botón de acción al formulario de base de datos de Docentes**: Points to the 'DOCENTES' button.
- Agrega Nuevo Registro**: Points to the 'Agregar' button (represented by a plus icon).
- Elimina Registro**: Points to the 'Eliminar' button (represented by a minus icon).
- Guarda Registro**: Points to the 'Guardar' button (represented by a floppy disk icon).
- Salida del sistema**: Points to the 'Salir' button (represented by a door icon).
- Datos Personales del Estudiante**: Points to the 'Datos del Estudiante' section, which includes fields for Cédula (14382914), Nombre (GOMEZ, ENDER J.), Sexo (M), Edo. Civil (S), Fecha Nac. (02/04/1980), Teléfono (04148733597), Correo (endergomez_ve@hotmail.com), Opta para (Magíster), Programa (Gerencia Avanzada en Educación), Clínic (no aplica), Fecha de Ingreso (2013-01), Índice Académico, and Prórroga (No solicitado).

Fuente: Gómez (2015)

El inicio del formulario muestra los diferentes campos para el vaciado de la información, además de los botones de comandos que facilitan la navegación por la base de datos.

La **fecha de inscripción** es sumamente importante ya que es el inicio del trámite y a partir de esta comienza a correr el lapso que ampara al estudiante de cualquier irregularidad en el proceso administrativo.

El número asignado al trabajo **TG-CS**, es el asignado para darle seguimiento al trámite correspondiente.

Los Datos del Estudiante, relacionan al estudiante con el programa inscrito

Registro de Inscripción - Trabajos de Especialización - Trabajos de Grado - Tesis Doctoral - [INSCRIPCION_TRABAJO1]

Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias de la Salud
40 años
Unir nuestros manos... Construir nuestra historia

Registro de Inscripción
Trabajo Especial de Grado - Trabajo de Grado - Tesis Doctoral

Fecha de Inscripción: 10/11/2014 TG-CS: 026-14

Datos del Estudiante

Cédula: [V] 14382914 Nombre: GÓMEZ T., ENDER J. Sexo: [M] Edo. Civil: [S] Fecha Nac.: 02/04/1980
Teléfono: 04148733597 Correo: endergomez_ve@hotmail.com

Opta para: [Magíster] Programa: Gerencia Avanzada en Educación Clínico: [no aplica]
Fecha de Ingreso: 2013-01 Índice Académico: Prórroga: [No solicitó]

Título del Trabajo

SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN GERENCIAL Y LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA DIRECCIÓN DE ASUNTOS ESTUDIANTILES.

Tutor Metodológico

Cédula: 14251325 Nombre: Evelin Rodríguez

Tutor Clínico

Cédula: 0 Nombre:

Datos del Tutor Metodológico

Título del Trabajo

Fuente: Gómez (2015)

En el campo **Título del Trabajo** se registra el nombre que se le dio al producto final, bien sea Trabajo Especial de Grado, Tesis de Grado o Tesis Doctoral, también se puede apreciar que se registra los datos del Tutor en el campo **Tutor Metodológico**.

Todos los datos que se van registrando al momento de la inscripción van a ser utilizados de manera oportuna por el usuario a petición de los docentes involucrados, estudiantes e institución.

Fuente: Gómez (2015)

La **designación del Jurado principal y el Suplente** es competencia del Consejo de Postgrado o Consejo de Facultad ratificar la sugerencia realizada por la Comisión Coordinadora, una vez que esto es notificado a la Dirección de Asuntos Estudiantiles se registra la información en cada uno de los campos destinados para esto, tal como se presenta en la imagen anterior.

Fuente: Gómez (2015)

En esta sección se deja por sentado los **recaudos** entregados por el estudiante a la hora de inscribir a fin de que la persona quede satisfecha y segura de tener constancia de los recaudos recibidos, igualmente estos datos van a ser registrados en la base de datos, y en caso de faltarle algún documento, el usuario mediante filtros podrá determinar a quién le falta algún documento.

En el campo **Aprobación del Consejo de Postgrado** se registra el número de documento con el que fue ratificado el Jurado Sugerido.

The image shows a web form for graduation registration. It includes sections for 'Resultado final del Trabajo de Grado', 'Graduando', and 'Solvencias para Firma del Libro'. Callouts point to specific fields: 'Registro del veredicto final del trabajo inscrito' points to the 'Resultado final del Trabajo de Grado' section; 'Registro de información para Sección de Grado' points to the 'SOLVENCIA BIBLIOTECA' field; and another 'Registro de información para Sección de Grado' points to the 'TOMOS A BIBLIOTECA' field.

Resultado final del Trabajo de Grado

Fecha de Aprobación: Mención: Fecha del Acto Académico

Graduando

Acto: Mes del Acto: Año del Acto:

Solvencias para Firma del Libro

SOLVENCIA BIBLIOTECA: TOMOS EN DAE: TOMOS A BIBLIOTECA:

OBSERVACIONES:

Registro del veredicto final del trabajo inscrito

Registro de información para Sección de Grado

Registro de información para Sección de Grado

Fuente: Gómez (2015)

En el campo **Resultado Final del Trabajo de grado** se registra la aprobación o no del Trabajo inscrito, en caso de ser aprobado se registra la fecha de aprobación, la Mención obtenida y la fecha del acto académico al cual será incluido el estudiante.

Es importante destacar que los datos de grado generan incertidumbre tanto en la Dirección de Asuntos Estudiantiles como al estudiante, ya que al no llevar ningún registro de datos no se puede determinar la matrícula estimada de graduandos por acto académico generando tensión al no saber dar una respuesta precisa a nuestro principal cliente, el estudiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barca y Pacheco (2010), "Automatizar el sistema de inscripción de nuevos estudiantes en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial sede Caracas, mejorando el sistema operativo.

Chávez (2011) "El proceso gerencial: estrategia innovadora en la gestión de las direcciones gerenciales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales". Universidad de Carabobo

Contreras, H. (2007) Evaluación de los procesos administrativos del departamento de atención al cliente. Universidad Central de Venezuela.

Colón Carla y León Jorge. Noviembre (2007). Desarrollo de una metodología para implementar un modelo de Gerencia de Servicio. SABER - ULA. Universidad de Los Andes. Mérida, Venezuela.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453, 24 de Marzo de 2000.

Huete, M. (2005) Nueva Propuesta de Gestión de Servicios para las empresas del siglo XXI. Universidad de la Sabana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Chia.

Jaén y Morales (2008) "Plan de acción orientado al mejoramiento de las actividades administrativas en la Dirección de Secretaria del Concejo Universitario de la Universidad de Carabobo.

Jaramillo, J. (2002) Gerencia del Servicio. Universidad de la Sabana. Facultad de ciencias económicas y administrativas Campus universitario Chía, Cundinamarca

.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos Publicado en la Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinaria de 1º de julio de 1981

Ley Orgánica de Ciencias, Tecnología e Innovación (2001). Gaceta Oficial N° 37.291 de fecha 26 de septiembre de 2001

Lugo (2008). Diagnóstico organizacional del proceso de inscripción y elaboración de horarios de la Dirección de Control de Estudios de la Universidad Metropolitana. Universidad Católica Andrés Bello.

Mendoza, J. (2007) Medición de la calidad del servicio. Universidad Central de Venezuela.

Morillo, M. (2009) La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. Revista: Economía XXXIV, 27 (enero-junio, 2009), pp. 199-223

Palella y Martins (2006), Metodología de la Investigación Cuantitativa. (FEDUPEL), Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. 2da. Edición.

Pace-Vivas (2001) Diseño de estrategias de optimización del servicio del centro de atención telefónica del sector bancario. Caso Banco Caracas, en la UNIMET

Perdomo Y. (2009) El Liderazgo como Herramienta de Competitividad para La Gerencia del Servicio. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. (CICAG). Volumen 6, Edición. 2

Quijano (2008) Factores que influyen en la satisfacción de la atención de los clientes de un ambulatorio urbano. Universidad Central de Venezuela

Robbins, Stephen P. y De Cenzo, David A. (2009) Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones, 6ª ed., México: Pearson Educación

Rodríguez (2007) Beneficios de la Tecnologías de Información.
blogspot.com: Sistemas de Información Gerencial

Toledo (2010) Formación en Competencias Gerenciales del Personal Docente Basado en el Modelo de las Organizaciones Educativas Inteligentes. Universidad de Carabobo

Wellington, Patricia. (2004) “Cómo brindar un servicio integral al cliente”
Edit.McGraw Hill Colombia