

Los soportes tecnológicos y la calidad del servicio percibido por los estudiantes de la Universidad del Zulia. Un aporte desde la experiencia de la Facultad de Arquitectura y Diseño

*Susana Gómez**
Tahís Ferrer

RESUMEN

El presente trabajo motiva al investigador sobre la importancia en el aprovechamiento de los soportes tecnológicos como herramientas claves para obtener óptimos resultados en investigaciones cuantitativas, exigentes de la consulta a los actores del problema atendido. Destaca las herramientas tecnológicas manejadas en el estudio, para consultar y concluir, de manera precisa y rápida, la opinión de la población estudiantil de LUZ ante la calidad del servicio percibida respecto a los procesos administrativos más importantes asociados a su prosecución estudiantil. El estudio arrojó indicadores que revelan la opinión estudiantil sobre la inscripción de sus materias al inicio de cada lapso, sobre el cargado de sus notas al final de dicho lapso, y sobre las gestiones administrativas para su egreso. El estudiante de LUZ confiere mayor importancia a la calidad técnica del servicio (resultado final del servicio) que a la calidad funcional del servicio (trato recibido por los funcionarios que prestan el servicio).

PALABRAS CLAVE: software de encuestas en línea, software de análisis estadístico, procesos administrativos universitarios, calidad de servicio universitario, calidad del servicio en organizaciones no lucrativas.

* Facultad de Arquitectura y Diseño, Universidad del Zulia. vargasgomez65@gmail.com

Technological Supports and Service Quality as Perceived by University of Zulia Students. Contribution from an Experience in the School of Architecture and Design

ABSTRACT

This paper motivates the researcher regarding the importance of taking advantage of technological supports as key tools for obtaining optimum results in quantitative research, requiring consultation with the stakeholders dealing with the problem. It emphasizes the technological tools handled in the study to consult and conclude, accurately and quickly, the opinions of the student population at LUZ about perceived service quality with regard to the most important administrative processes associated with their role as students. The study produced indicators that reveal student opinion about registering for their subjects at the beginning of each period, about the posting of their grades at the end of said period, and about administrative procedures for their graduation. The LUZ student gives more importance to the technical quality of the service (final result of service) than to the functional quality of service (treatment received by staff providing the service).

KEYWORDS: online survey software, statistical analysis software, university administrative processes, university service quality, service quality in nonprofit organizations

Introducción

El presente trabajo trata sobre la importancia en el aprovechamiento de los soportes tecnológicos, como herramientas claves para la obtener resultados de investigaciones cuantitativas, en las cuales debe cumplirse como condición natural, la consulta a los actores del problema atendido. En este sentido, este trabajo presenta las herramientas tecnológicas que hicieron posible, de manera precisa y en tiempo record, consultar la opinión de una muestra representativa de la población estudiantil de los Núcleos Maracaibo, C.O.L. y Punto Fijo de la Universidad del Zulia (LUZ), respecto a la calidad del servicio percibida en cuanto a los procesos administrati-

vos más importantes relacionados con su prosecución estudiantil: los procesos de inscripciones, el cargado de sus notas y las gestiones de egreso. Como resultado final presenta los hallazgos cuantitativos obtenidos de la investigación sobre la materia en referencia.

Se destaca que la profundidad en el estudio de evaluación de los indicadores a presentarse seguidamente, escudriñadores de las dimensiones y subdimensiones de la calidad del servicio aplicado al ámbito administrativo universitario, fueron determinados por la autora principal, tras su ejercicio durante seis (6) años como Secretaria Docente de la Facultad de Arquitectura y Diseño de la Universidad del Zulia (FAD). Su contacto permanente con la población estudiantil de la FAD, con la realidad del servicio recibido ante los procesos administrativos de inscripciones, de cargado de notas, y de gestiones de egreso, se constituyeron en el centro de interés gerencial orientado hacia su mejoramiento. A su vez, el trabajo conjunto y continuado con los equipos de trabajo de la Dirección Docente de LUZ, y de DITICLUZ, permitieron a las investigadoras evidenciar que sus objetivos de gestión gerencial, eran absolutamente omitidos en la mayoría de las Secretarías Docentes de LUZ, lo cual le motivó a investigar el fenómeno, extensivamente al total del ámbito universitario de LUZ.

1. Estudio del contexto

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999) la educación es reconocida como derecho humano, como un deber social fundamental, a la vez que queda determinada como democrática, gratuita y obligatoria. También plantea su supremo interés en garantizar para la población venezolana, el cumplimiento de todo el proceso que implica la educación, desde el acceso a ella y su permanencia hasta su culminación con la obtención de un título universitario (su prosecución estudiantil).

Las universidades públicas nacionales se constituyen en las plataformas organizacionales financiadas por el Estado, encomendadas a la formación de los futuros profesionales universitarios del país. En este orden de ideas, es menester para las Universidades públicas, conscientes de los fines para los cuales fueron concebidas, se aboquen al cumplimiento, con la mayor eficiencia posible, de su *por qué* y *para qué* fueron creadas.

En la búsqueda de esa eficiencia, se recogen estudios que refieren sobre la prosecución estudiantil, la mayoría de ellos asociados a las causas de la deserción estudiantil, o abandono del estudiante de la carrera universitaria, como interrupción de tal prosecución. Así encontramos estudios y opiniones reconocidas como las de Nava (2008), Sharifker (2008), París (2008), Méndez (2004), el Informe de gestión de la Universidad Lisandro Alvarado (2005), y Tinto (1993), quienes abordan la posición consciente del deber institucional universitario en brindar apoyo curricular y extracurricular a su población estudiantil, en aras de coadyuvarles hacia una óptima prosecución estudiantil.

Los estudios de los autores prenombrados reconocen el propósito institucional consciente de apoyar al estudiante en los ámbitos salud, alimentación, transporte, orientación, bienestar social, mejoramiento de la infraestructura institucional, mejoramiento de la capacidad didáctica docente, apoyo didáctico, entre otros, a los fines de promoverle al logro del curso de sus estudios en el menor tiempo posible, o por lo menos el más cercano al tiempo estipulado por los planes curriculares, hoy por hoy, en el orden de los cinco años, promedio.

Sin embargo, se detectó la posibilidad de que los procesos administrativos directamente asociados al proceso educativo de los estudiantes: los procesos de inscripciones, el cargado de sus notas y las gestiones de egreso (identificados por Cuéllar y Bolívar, 2006, como *tareas del control, registro y acreditación de los logros*) puedan ser incidentes en la calidad del servicio educativo que se ofrece a los estudiantes de LUZ, específicamente en cuanto al tiempo que les ocupe el curso de su carrera, pudiendo propender a su rezago estudiantil, y en consecuencia afectar su prosecución estudiantil. Esta interrelación de variables: procesos administrativos, calidad del servicio, y prosecución estudiantil, hasta ahora no habían sido estudiadas.

Ahora bien, es necesario fundamentar la realidad de la Universidad como una organización que de acuerdo a los expertos (Blanchard, 2007, y Stanton y col., 2004), para poder tener éxito, debe procurar clientes satisfechos. En este caso, es indudable que el estudiante universitario es el primer cliente que debe ocuparle. De allí que se hiciera menester indagar, a partir de la consulta a la población estudiantil de LUZ, su opinión sobre la calidad del servicio percibida respecto a los servicios de inscripciones, el

servicio de cargado de notas, y el servicio de gestiones de egreso, identificados como tareas del control, registro y acreditación de los logros académicos.

En relación con los antecedentes relacionados con Calidad del servicio, se recogió como más importantes a: Nava (2008); Clemenza, Ferrer, Araujo y Espina (2006); Clemenza (2005); y Yáber & Valarino (2002).

2. Bases teóricas

En cuanto a la variable *Calidad del Servicio*, se consideraron los planteamientos de los especialistas: Zeithaml V. & Bitner M. (2002), Moreno (2005), Duque (2005), Clemenza (2005), Stanton y col. (2004); todos vigentes a la presente fecha.

En atención al “cliente” aplicado a la organización universitaria pública y autónoma, como es el caso de la Universidad del Zulia, resulta de sumo interés hacer referencia a Sierra, Falces, Ruiz y Alier (2003) (citado por Araujo, 2007), quienes abordan los servicios contratados que se ofrecen en organizaciones públicas y privadas, tales como hospitales o grandes empresas, en virtud de lo cual identifican como punto en común de estos servicios el carácter “cautivo o semicautivo de su clientela”. A raíz de este hallazgo teórico, se visualizó la conveniencia de identificar la posible existencia “clientela cautiva o semicautiva” dentro del ámbito del presente estudio, es decir, que la organización universitaria pública y autónoma pudiera contar con unos usuarios que no disponen con otra alternativa de elección similar de estudio de educación superior, ya sea por su condición de gratuidad, y/o por su emplazamiento geográfico respecto a otros centros de estudios homólogos, o por otra causa.

La evaluación de este posible tipo de cliente “clientela cautiva o semicautiva” fue importante por cuanto pudiera modelar la apreciación de la calidad del servicio percibido por los estudiantes de LUZ, y porque condujo a las investigadoras a conformar su propia base teórica.

Así pues, el abordaje de la calidad del servicio en la organización universitaria pública s condujo, según criterio propio, a la fusión y aplicación de corrientes teóricas preexistentes (el modelo nórdico y el modelo americano de la *calidad del servicio*), en virtud de la calidad del servicio aplicada

a actividades no lucrativas, como lo es la educación universitaria pública y gratuita. En tal sentido, se evaluó la calidad del servicio en referencia, con base a dos dimensiones de la variable: la *Calidad Técnica* y la *Calidad Funcional del Servicio*. A su vez, se reubicaron las subdimensiones atendidas por dichas corrientes teóricas en referencia, según mejor correspondiese al criterio de la calidad del servicio aplicada a actividades no lucrativas. Así, se evaluó como *subdimensiones de la Calidad Técnica: resultado aceptable, la responsabilidad y confiabilidad* (del personal encargado de los procesos en la Secretaría Docente), *los medios materiales* (de información, de comunicación, y plataformas tecnológicas asociadas a cada proceso), y la *Organización Interna* (de la Secretaría Docente respectiva). Como *subdimensiones de la Calidad Funcional*, se evaluó los aspectos *tangibles* de los servicios en estudio (estado del mobiliario, mantenimiento, orden, funcionamiento de equipos, confort, iluminación, climatización), y *la empatía* (trato acorde y personalizado).

Se destacan Blanchard, 2007, así como Stanton y col. (2004), quienes enfatizan: “la calidad del servicio se logra en tanto se logre la satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente”, premisa de importante consideración a los efectos del presente estudio.

También se analizó las características del estudiante como usuario del servicio educativo universitario, requerido para el análisis, dada su condición de ser el principal cliente de la Universidad del Zulia, siguiendo los lineamientos teóricos de Nava (2008), De Garay (2004), y Zeithaml & Bitner (2002).

3. Marco metodológico

La presente investigación se encuentra inmersa en la concepción paradigmática del positivismo. Es cuantitativa, e hipotética-deductiva, según la ciencia de la modernidad (Enfoque epistemológico “positivista cuantitativo”). Es una investigación de tipo descriptiva y analítica. El diseño de la investigación fue de campo. Al considerar la naturaleza de la presente investigación, ésta se enmarcó en un diseño no experimental, transeccional descriptivo.

3.1. Los soportes tecnológicos como apoyo en las técnicas e instrumentos de recolección de datos y en el procesamiento de los datos

Para la recolección de datos de esta investigación se utilizó la encuesta. Fue soportada en un documento estructurado, bajo la forma de cuestionario autoadministrado, con preguntas cerradas, a partir de las cuales se recogió información referente al comportamiento de la variable Calidad de Servicio.

La investigación manejó como *población de estudio* a los estudiantes de la Universidad del Zulia, usuarios de los servicios prestados a través de los procesos de inscripciones, de cargado de sus notas y de las gestiones de egreso. Dicha población corresponde a una cantidad de 54.379 estudiantes, conglomerado activo para el lapso 2-2009.

La data sobre la población estudiantil fue suministrada por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Universidad del Zulia (DITICLUZ), la cual (cumpliendo las autorizaciones correspondientes) aportó los correos electrónicos de los estudiantes activos del Núcleo Maracaibo, Núcleo Costa Oriental del Lago y Punto Fijo, residentes en su base de datos institucional.

A su vez, dentro de la población estudiantil, identificada como unidad de análisis, se delimitaron dos subgrupos, en función de características más específicas entre ellos:

- Un grupo conformado por los estudiantes “activos” (inscritos) de la Universidad del Zulia, a quienes les fue consultada su opinión sobre el servicio recibido en los procesos de “inscripciones” y en los procesos de “cargado de notas”.

A su vez, la consulta sobre la calidad del servicio de inscripciones y del servicio de cargado de notas fue realizada de forma separada, ubicando a la población estudiantil total activa, inicialmente disponible en una única base de datos digital, siendo dividida en dos grandes grupos de iguales características (la data se separó a partir de los estudiantes que ocupaban líneas de registro par, de los estudiantes que ocupaban líneas de registro impar). Así que a cada grupo, se le aplicó sólo un instrumento de consulta, lo cual garantizó la colaboración de los entrevistados, presentándoles instrumentos manejables, que no les condujeran al tedio.

Para determinar la muestra representativa de la investigación se utilizó la fórmula de Sierra (1998) para poblaciones finitas. Ella arrojó un cálculo de la muestra en 397 estudiantes (con base a un margen de error del 5%). Sin embargo, se obtuvo un total de muestra de 655 encuestados sobre el servicio de inscripciones, y de 731 encuestados sobre “el servicio de cargado de notas”, lo cual representó para ambos casos un mejoramiento de margen real de error al 4%.

- Un grupo conformado por estudiantes activos del lapso 2-2009 que al final del mismo culminaron la Carrera y aparecen marcados en la base de datos estudiantil, con STATUS de “Egresado”, condición necesaria para consultarles sobre el servicio recibido en las “Gestiones de egreso”. Sobre este respecto, la muestra real fue de 136 encuestados, un poco por debajo de la requerida. Las investigadoras asumen que los egresados disminuyen el contacto con sus correos, y con la institución, una vez obtenido su título universitario.

Como un importantísimo aporte del presente estudio lo constituye la aplicación de los cuestionarios (los cuales fueron previamente validados y evaluados como confiables) de manera remota, por vía del correo electrónico de la población entrevistada, a través del *SOFTWARE de aplicación de Encuestas en línea denominado LIMESURVEY*, el cual permitió igualmente la compilación automatizada de las respuestas. Ello explica el mejoramiento de la cantidad de muestras recogidas para las encuestas aplicadas a los estudiantes activos, relacionadas con inscripciones y con cargado de notas.

Para tal fin, como ya se dijera, DITICLUZ, suministró en formato digital, la data de todos los estudiantes, tanto activos como egresados de las diferentes Carreras de la Universidad, del lapso académico 2-2009, data compuesta por los campos: nombres, cédula de identidad, año de Carrera, eficacia, promedio de notas y correo electrónico.

La aplicación de la plataforma de encuestas en línea LIMESURVEY, ejecutó de manera automatizada la compilación y organización de la información recogida de los encuestados, almacenándola en un archivo que posteriormente es exportado a un programa de análisis estadístico. En este sentido, se analizaron los datos con estadísticas descriptivas, utilizando el programa PASW STATISTICS, versión 17.0 (SPSS). Todo ello, desde el lanzamiento de las encuestas en línea, hasta su procesamiento, se efectuó en

un lapso de un mes, tiempo record respecto a estudios realizados con técnicas de recolección y de procesamientos de datos tradicionales (como encuestas de aplicación cara a cara, la tabulación y procesamiento manual de las respuestas).

4. Resultados

4.1. Características del estudiante de la Universidad del Zulia

Se caracterizó el perfil del estudiante de la Universidad del Zulia, a los fines de analizar tales características en relación con sus percepciones sobre la calidad técnica y la calidad funcional percibida durante la recepción de los servicios de inscripciones, de cargado de notas y de gestiones de egreso. Dentro de este abordaje, se evaluó si los receptores de los servicios en referencia se vieron afectados en su percepción en virtud de su posible condición de población cautiva, término que fuera reseñado en su investigación por Araujo (2007), aplicable a los servicios en los cuales los usuarios no tienen la posibilidad de elegir opciones alternas.

En la caracterización del estudiante, usuario del servicio educativo por la Universidad del Zulia, el estudio revela:

- a. El (60,5%) de los estudiantes encuestados manifestó haber cursado el bachillerato en una institución privada, mientras que el (39,5%) restante manifestó haber cursado el bachillerato en una institución pública.
- b. El (75,3%) de los estudiantes encuestados pertenecen a la misma ciudad en la cual estudian, mientras que el (24,7%) restante proviene de otra ciudad diferente a aquella en la que se encuentra su Escuela de estudio.
- c. *Nivel económico familiar del estudiantado de LUZ* (utilizando como indicadores referenciales el ingreso económico del grupo familiar): El (77,5%) de la población estudiantil encuestada es de nivel socioeconómico medio bajo; el (20,2%) es de nivel medio, y el (2,3%) es del nivel alto. Los hallazgos encontrados coinciden con los de Nava (2008), la cual identificó a la población estudiantil de la Universidad del Zulia como de clase media baja.

- d. *Identificación de posible población cautiva.* El estudio arrojó, según el (74,6%) de los encuestados que seleccionaron a LUZ como casa de estudio por su reconocida calidad educativa centenaria; en segundo orden, el (38,3%) señaló haber seleccionado LUZ por su condición de gratuidad; en tercer orden, un (27,4%) señaló haberla seleccionado por cuanto la Carrera que estudia sólo la posee LUZ; y por último, un (18,5%) indicó haberla seleccionado debido a su localización geográfica más cercana a su zona de residencia.

A los fines de descartar o ratificar la condición de población cautiva, el estudio arrojó que sólo un (2,4%) de los encuestados respondió positivamente a la consulta “de contar con recursos económicos, cursaría estudios en una institución universitaria privada”. Este bajo porcentaje de respuesta rebate la premisa de condición cautiva de la población estudiantil en virtud de la gratuidad de los estudios. Por otra parte, ante la consulta “de existir la Carrera en otra institución privada, cursaría estudios en ella”... sólo un (1,5%) de los estudiantes respondió positivamente a ello, lo cual también rebate la premisa de posible población cautiva condicionada por la exclusividad de la Carrera en LUZ, y condicionada por la localización geográfica institucional, cercana a su zona de residencia.

4.2. Calidad técnica del servicio percibido por los estudiantes respecto a los procesos administrativos de la Universidad del Zulia

A los efectos de este documento se presentan sólo los hallazgos más relevantes.

Sobre la prestación de un servicio diligente (como parte de la conducta responsable). Un (55,7% promedio) consideró como *diligente* el servicio recibido en los procesos en estudio, 52,2% en el servicio de inscripciones, 54,7% en el servicio de cargado de notas, y 60,3% en el servicio de gestiones de egreso; un (28,2% promedio) de los encuestados ofreció respuesta *neutra* ante la consulta (25,9% en el servicio de inscripciones, 28,2% en el servicio de cargado de notas, y 30,5% en el servicio de gestiones de egreso); Un (14,2% promedio) consideró la preparación del personal que administra los procesos en estudio son percibidos como *inadecuados* (15,3% en el servicio de inscripciones, 15,48% en el servicio de cargado de notas, y 11,7% en el servicio de gestiones de egreso).

Sobre preparación (o capacitación) del personal (como parte de la confiabilidad en el servicio). Un (66,5% promedio) consideró la preparación del personal que administra los procesos en estudio son percibidos como *adecuados* (61,3% en el servicio de inscripciones, 60,32% en el servicio de cargado de notas, y 77,8% en el servicio de gestiones de egreso); Un (19,4% promedio) de los encuestados ofreció respuesta *neutra* ante la consulta (23,5% en el servicio de inscripciones, 24,2% en el servicio de cargado de notas, y 10,5% en el servicio de gestiones de egreso); Un (14,2% promedio) consideró la preparación del personal que administra los procesos en estudio son percibidos como *inadecuados* (15,3% en el servicio de inscripciones, 15,48% en el servicio de cargado de notas, y 11,7% en el servicio de gestiones de egreso).

Sobre los medios de registro de la demanda insatisfecha (o las necesidades de inscripción de materias no satisfechas) luego de las inscripciones regulares (medios materiales de la calidad técnica). En la opinión de sólo el (34,5%-Promedio) de los estudiantes encuestados, se realiza alguna forma de medición de las demandas insatisfechas (sobre sus necesidades de inscripción de materias), ya sea a través de controles automatizados, a través de listas manuales que llenan los estudiantes, y/o a través de listas manuales que se registran de manera coordinada a través de una dependencia institucional. Por otra parte, un (40,8%) refirió tal medición como falsa, y un (24,7%) ofreció respuesta neutra.

A juicio de las autoras, estos medios deberían ser previstos en toda fase de control, visto como proceso, así como estrategia de búsqueda de satisfacción de las expectativas de los estudiantes durante la recepción del servicio de inscripciones, si es visualizado como servicio. La medición antes indicada, debería ser consecuentemente seguida de las correspondientes medidas institucionales orientadas a satisfacerlas en los correspondientes procesos subsecuentes de Modificación de Inscripción e Inscripción Retardada.

Sobre las expectativas del estudiante para la selección de secciones de asignaturas durante la recepción del servicio de inscripción (como parte de un resultado aceptable). Según el (71,9%) de los estudiantes, procuran la selección de secciones cuyos horarios les resulte conveniente, mientras que el (28,1%) manifestó la selección de secciones en las que haya cupo disponible, sin importar el horario asignado. Ante las respuestas expuestas,

no cabe duda que la segunda opción reseñada es la aplicada por los estudiantes que acuden de último a consolidar su inscripción, lo cual a su vez, está condicionado por su eficacia (relación materias aprobadas / materias inscritas) y por el promedio de notas, todo ello materializado en un orden de inscripción. En función de ello resulta obvio, que tales sean las expectativas de los estudiantes con menor eficacia y con menor promedio académico, a quienes no les queda otra opción que procurar inscribirse en donde se les conceda la oportunidad (en donde haya cupo disponible), sin importar el horario asignado a las secciones disponibles.

Sobre expectativas de selección de secciones en función del docente: Un (64,9%) de los encuestados manifestó como criterio dominante el que haya cupo disponible, sin importar el docente asignado a dichas secciones; y un (35,1%) manifestó procurar la selección de secciones en las que el docente sea de su agrado.

En virtud de los hallazgos dominantes identificados, se considera pertinente el diseño de Horarios Maestros que presenten alternativas de horarios para los estudiantes, y suficiente capacidad de cupos para las ofertas de secciones de las asignaturas, a los fines de brindarles a los clientes satisfacción a sus deseos o necesidades y cubrir sus expectativas.

Sobre el "Orden de inscripción" en la satisfacción de las expectativas de inscripción estudiantil (como parte de un resultado aceptable). Se evaluó la incidencia del Orden de Inscripción en la consolidación de las necesidades (o expectativas) de inscripción de los estudiantes. En tal sentido, se destaca nuevamente que el referido Orden consiste en un número consecutivo que le otorga a cada estudiante un turno para acceder a la consolidación de su inscripción. El mismo se obtiene a partir de la eficacia (relación materias aprobadas / materias inscritas) y por el promedio de notas de cada estudiante. Consecuentemente, los estudiantes con menor porcentaje de reprobación de materias, y con mayor promedio académico, tendrán un Orden de Inscripción más bajo, por lo cual podrán acceder tempranamente a inscribirse, respecto a sus compañeros menos favorecidos académicamente.

La indagación señala que, en la opinión del (56,0%) de los encuestados, el turno que les ha otorgado su *Orden de Inscripción*, les ha permitido inscribir todas las materias requeridas durante todos los lapsos académicos

cursados de la Carrera; un (27,6%) reportó esto como *falso*, y un (16,4%) ofreció respuesta *neutra*.

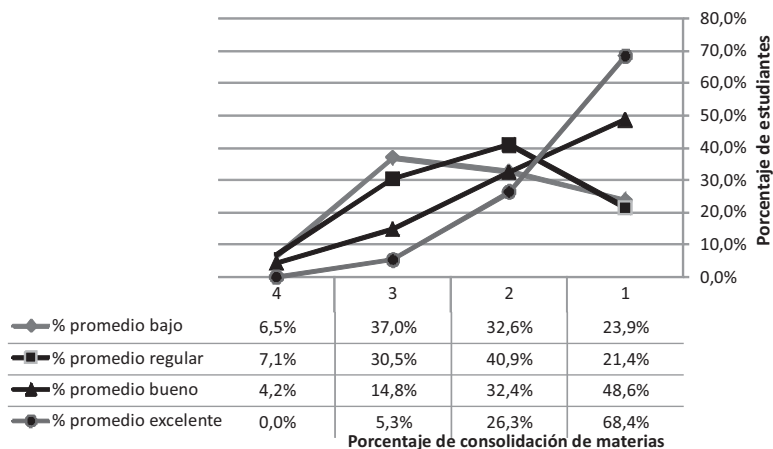
Consolidación de inscripción requerida (como parte de un resultado aceptable). El 36,2% de los estudiantes manifiestan haber logrado consolidar el 100% de las materias requeridas durante el curso de su carrera. El restante (63,8%) manifiesta no haber logrado consolidación de inscripción al 100%, con porcentajes que oscilan entre el 99% hasta menos del 50% (Así: oscila entre el 99% y el 75%, según el 34,6% de los estudiantes; oscila entre el 74% y el 50%, según el 23,6% de los estudiantes; es menor del 50%, según el 5,6% de los estudiantes).

Relación entre la consolidación de inscripción y el rendimiento académico. En virtud de la existencia del "orden de inscripción", el cual privando en poco más de la mitad de las Escuelas, dispone un turno al estudiantado para acceder a la consolidación de su inscripción, y siendo que dicho orden depende, en parte, del promedio académico, se efectuó un cruce entre los datos recopilados del porcentaje de consolidación de inscripción de materias, y el promedio de notas de los estudiantes, dato éste guardado para cada encuestado, en la base de datos disponible. En tal sentido, se generó el gráfico 1 (subsiguiente), del cual se extraen los siguientes análisis:

Los estudiantes con mayor promedio académico alcanzan los mayores porcentajes de consolidación de inscripción: El 68,4% de los estudiantes con excelente promedio ha logrado inscribir el 100% de las materias. De igual modo se observa que en la medida que disminuye el promedio, igualmente disminuye el número de beneficiados con consolidación del referido 100% de materias (Prom. Bueno: 48,6% de estud. / Prom. regular y bajo: entre 22,65% de estud.).

La consolidación de inscripción menor del (50%) es directamente proporcional al bajo promedio, pasando de (0%) en estudiantes con alto promedio, con un (4,2%) para estudiantes con promedio bueno, hasta un porcentaje de (6,8%, prom.) para los estudiantes con promedio regular y bajo.

Así pues, los estudiantes con mayor promedio académico logran los más altos porcentajes de consolidación de inscripción (más de las 2/3 partes de los estudiantes de los estudiantes con (100%) de consolidación de inscripción tienen excelente promedio académico). En contraposición, los estudiantes con más bajo promedio, alcanzan los más bajos porcentajes de consolidación de inscripción de materias.



Leyenda del eje X: Porcentaje de estudiantes según su consolidación de Inscripción, y según su promedio: 1. Estudiantes que han consolidado el 100% de sus materias; 2. Estudiantes que han consolidado entre el 99% y el 75% de sus materias; 3. Estudiantes que han consolidado entre el 74% y el 50% de sus materias; 4. Estudiantes que han consolidado menos del 50% de sus materias.

GRÁFICO 1. Relación porcentual entre el promedio de notas de los estudiantes, y el porcentaje de consolidación de inscripción.

Fuente: Gómez (2010).

Sobre los obstáculos institucionales en la consolidación de las expectativas de inscripción estudiantil (como parte de un resultado aceptable). En tal sentido se obtuvo los siguientes hallazgos:

- a. Vinculados a la oferta inicial del proceso regular de inscripción:
 - a.1. El (81%) de los encuestados manifestó no haber logrado inscribir materias requeridas debido a *que la(s) sección(es) ofertada(s) ya estaba(n) "llena(s)"* (máximo de cupos permitido por sección) cuando les tocó su turno de inscripción. Un (10,2%) lo negó, y un (8,8%) ofreció respuesta neutra. Este alto porcentaje de respuesta como obstáculo institucional devela la imprecisión propia de la planificación de la oferta académica ofrecida en el proceso regular de inscripción, distante de la demanda real requerida por el estudiantado.
 - a.2. El (80,3%) de los encuestados reportó imposibilidad de inscripción debido a *choque de horario entre las secciones de materias*

ofertadas. Un (10,5%) lo negó, y un (9,2%) ofreció respuesta neutra. Evitar el *choque de horario* es uno de los objetivos principales a que procura el diseño de horarios maestros eficientes planteados por Gómez (2007).

- a.3. El (67%) manifestó no haber podido consolidar su inscripción requerida debido a *la ausencia de horarios alternativos en distintos turnos para la oferta de materias*. Un (17%) ofreció respuesta neutra, y un (16,1%) lo negó. Sobre el respecto, también disertó Gómez (2007) quien plantea, en el diseño de *horarios maestros eficientes*, el requerimiento de oferta de secciones en los diferentes turnos (diurno, vespertino, nocturno).
- a.4. El (53,4%) manifestó no haber podido consolidar su inscripción requerida debido a *la ausencia de oferta de materia(s) requerida(s)*, siendo que pertenecían al mismo año o semestre que les correspondían. Un (29,1%) lo negó, y un (17,5%) ofreció respuesta neutra. A juicio de las autoras, este causal luce totalmente inaceptable desde el punto de vista de la responsabilidad institucional, por cuanto es su obligación garantizar la oferta de todas las materias estipuladas en la estructura curricular de cada Carrera.
- b. Hallazgos vinculados a la oferta para el proceso de modificación de inscripción, como segunda oportunidad del estudiantado para consolidar las necesidades de inscripción no alcanzadas en el proceso regular:
 - b.1. Un (64,8%) de los estudiantes argumentó que en *la modificación de inscripción se obvió la oferta de nuevas secciones para las materias*. Un (15,1%) lo negó, y un (20,1%) ofreció respuesta neutra.
 - b.2. Un (61,2%) de los estudiantes manifestó que en *la modificación de inscripción se obvió el incremento de cupo en las secciones originalmente ofertadas*. Un (15,5%) lo negó, y un (23,3%) ofreció respuesta neutra. En este sentido, ello amerita una profunda disertación, en término de posibilidades de incrementos manejables que no afecten la capacidad docente y la efectividad pedagógica de las secciones, pero que no pueden realizarse en secciones que ya desde la oferta inicial quedaron sobredimen-

sionadas respecto a la relación profesor-alumnos estipulados en el II Convenio Colectivo APUZ-LUZ.

- b.3. Por último, un (57,4%) reportó que en la modificación de inscripción se ofrecieron nuevas ofertas de secciones con nuevos horarios, que generaban “choque de horario” con las materias ya inscritas. Un (22,4%) lo negó, y un (20,2%) ofreció respuesta neutra. En este sentido, debe retomarse el planteamiento de Gómez (2007), según la cual en el diseño de horarios maestros eficientes la oferta de secciones correspondientes a una misma materia, y en un mismo turno, deben ser emplazadas “todas” en el mismo horario de clases, como estrategia para minimizar las probabilidades de choque de horario entre las ofertas propuestas.

Efectuando una asociación entre el análisis realizado en el indicador inmediato anterior al presente, según el cual se observa que los estudiantes con más bajo promedio son quienes logran la más baja consolidación de inscripción de materias, versus el resultado del presente indicador, puede detectarse entonces que las deficiencias institucionales causales en la imposibilidad de inscripción de materias por parte del estudiantado de LUZ, afectan mayormente a los estudiantes menos favorecidos académicamente.

Sobre los cursos vacacionales en la satisfacción de las expectativas de inscripción estudiantil (como parte de un resultado aceptable). Se evaluó la opinión de los estudiantes respecto a los cursos vacacionales a los fines de determinar su participación en los procesos de consolidación de inscripción de la población estudiantil. En tal sentido se sintetiza las causas que motivan a los estudiantes a inscribirse en los cursos vacacionales (se acota que las respuestas no eran excluyentes unas de otras, en virtud de lo cual la sumatoria de los porcentajes (%) no iguala a 100%):

- a. Un (25,5%) de los estudiantes que participan en los cursos vacacionales manifiestan que inscriben materias para avanzar, correspondientes a semestres (o año) posteriores al que les corresponde, siendo que van “al día” con sus respectivos pensa de estudio (la consulta no aplicó para 74,5% restante de los consultados).
- b. Un (12,5%) manifestó inscriben materia(s) que debieron cursar en un período regular, pero que omitieron por causas de índole personal (la consulta no aplicó para 87,5% restante de los consultados).

- c. Un (9,5%) manifestó inscriben materia(s) que debieron cursar en un periodo regular, pero causas inherentes a la Institución le impidieron inscribirlas (la consulta no aplicó para 90,5% restante de los consultados), hallazgo de principal interés para el presente estudio.

Sobre Cargado de notas (como parte de un resultado aceptable).

- a. *Hallazgos sobre el lapso de cargado de las notas.* Los resultados del estudio indican según el (50,5%) de los estudiantes, que ello se realiza en el tránsito del semestre que transcurre subsiguiente a aquel en el que las materias fueron cursadas; un (44,9%) manifestó que les son cargadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la culminación de dicho período; y (4,5%) indicó que los docentes exceden más de un semestre como plazo efectuar el correspondiente cargado (tomando como referencia el contenido de la *Resolución del CU 25.6.82*).
- b. *Hallazgos sobre el balance de notas que les han sido cargadas en la base de datos digital, durante el transcurso de la Carrera.* Un (65,3%) manifestó contar con el (100%) de sus notas debidamente cargadas en la base de datos digital de notas; un (26,5%) manifestó un cargado que oscila entre el (99%) y el (75%) de sus materias cursadas durante el transcurso de su Carrera; un (7,2%) manifestó un cargado que oscila entre el (75%) y el (50%) de sus materias cursadas durante el transcurso de su Carrera; y un (0,9%) manifestó un cargado de menos del (50%) de sus materias cursadas durante el transcurso de su Carrera. Se observa entonces que (34,7%) de los estudiantes manifestó un cargado que oscila entre el (99%) y menos del (50%), todos determinados como *inaceptable* ante la responsabilidad institucional de garantizarle al estudiante el debido resguardo de sus notas, tal como lo contempla *Régimen de enmienda de calificaciones y planillas de exámenes de LUZ*, (art. 1).
- c. *Hallazgos sobre requerimiento de inscribir nuevamente una materia por ausencia de cargado de nota correspondiente a la cursada por primera vez.* Sobre el respecto, en opinión de los consultados, el (73,68%) negó tal situación lo cual se corresponde de manera adecuada con el “deber ser”, ya soportado en líneas anteriores con el llamado a determinados parámetros normativos que rigen la materia. No obstante lo anterior, un (17,42%) de los consultados respondió a

este planteamiento como cierto, lo cual si bien pareciera consistir en un porcentaje poco significativo, en términos absolutos es *altamente significativo*, como una responsabilidad institucional, en este caso a manos de los docentes, que evidentemente cercena la debida prosecución estudiantil, específicamente en la duración del tiempo invertido en el curso de sus respectivas Carreras. Por último, un (8,9%) reportó respuesta *neutra* ante la consulta.

Sobre las enmiendas de notas (Como parte de un resultado aceptable).

- a. *Hallazgos sobre notas erradas, y su correspondiente proceso de enmienda.* En opinión de los estudiantes consultados, el (73,06%) negó haber pasado por una gestión de enmienda de nota, lo cual se corresponde de manera adecuada con el “deber ser”, por cuanto lo lógico es que les sean cargadas las notas que efectivamente les corresponden. Sin embargo, un (21,16%) de los consultados respondió a este planteamiento como cierto, lo cual si bien pareciera consistir en un porcentaje poco significativo, en términos absolutos es *altamente significativo*, como una responsabilidad institucional, en este caso a manos de los docentes, de quienes dependen las gestiones correspondientes para revertir y corregir la nota errada cargada. Finalmente, sobre la consulta en referencia, un (5,8%) ofreció respuesta *neutra*.
- b. *Hallazgos sobre gestión de las enmiendas de notas.* Sobre el respecto: El (59,9%) de los encuestados manifestó que le fue gestionada una “enmienda de nota” tras dedicarse personalmente a contactar al profesor involucrado para que hiciera el procedimiento correspondiente; un (21,6%) indicó que la Secretaría Docente promovió directamente la gestión de la “enmienda de nota”; mientras que un (18,4%) de los encuestados manifestó haber tenido que volver cursar una materia por no habersele gestionado nunca la enmienda de nota correspondiente.

Nuevamente, de modo similar a los análisis anteriores a la ahora abordada, resultan significativas las variantes de respuestas: La primera, en donde de manera poco aceptable, los estudiantes manifiestan que, aunque se les gestionó la enmienda de nota; ello lo lograron tras dedicarse *personalmente* a contactar el profesor involucrado. Ello, es inaceptable.

La segunda, la cual revela una importante y valorable responsabilidad institucional, ejercida por las Secretarías Docentes, quienes dentro de sus competencias, apoyan a los estudiantes en la solución de sus problemas académico-administrativo, tomando la batuta de promover los contactos y gestiones procedimentales pertinentes para revertir las notas erradas que les hayan sido cargadas. Por último, la inaceptable realidad y responsabilidad institucional, ahora con efectos negativos que se resumen en un porcentaje que arroja a cerca de una quinta parte de la población estudiantil, retrasándoles en el tiempo invertido en el curso de sus respectivas Carreras, ocasionado por el cargado de notas erradas nunca enmendadas, lo cual les haya obligado a volver a inscribirlas y cursarlas.

Sobre procesamiento de expedientes de grado (como parte de un resultado aceptable). En atención a ello, el estudio indica que según los graduandos encuestados: Un (95,1%) no presentó problemas en su expediente de grado, mientras que un (4,9%) manifestó haber presentado problemas. Los hallazgos encontrados revelados evidencian una muy baja incidencia de expedientes “con problema”, lo cual puede ser valorado como *positivo*.

Por otra parte, el estudio recoge según: el (90,2%) de los estudiantes, que sus expedientes fueron procesados oportunamente, por lo cual pudieron acceder al Acto de Grado más próximo a su culminación de Carrera; mientras que un (9,8%) de los encuestados señaló que su expediente fue procesado en tiempo que les permitió asistir a un Acto de Grado distante respecto a su culminación de Carrera. De igual modo a casos anteriores evaluados, no deja de ser significativo que cerca de una décima parte de la población estudiantil se haya visto rezagada en su prosecución por causa del procesamiento de sus respectivos expedientes de grado.

Si se coteja los resultados de esta consulta con los resultados de la consulta sobre “Balance de registro de expedientes de grado con problemas”, pareciera que, en el peor de los casos, el porcentaje de coincidencia entre quienes presentaron problemas en su expediente, y entre quienes no pudieron asistir al acto de grado más cercano a su culminación de carrera, debería ser igual. Sin embargo, en el cruce de los resultados, se refleja que cerca de un (5%) de los estudiantes *no logró acudir al acto de grado más cercano a su Culminación de Carrera*, a pesar de contar con un expediente sin problemas, realidad a los efectos de este estudio, visualizada como *inaceptable*.

También en atención al indicador “*procesamiento de expediente de grado*”, se evaluó la asistencia ofrecida al estudiante ante problemas de expediente. Sobre el respecto: en la opinión del (66,7%) de los encuestados que presentaron problemas en sus respectivos expedientes de grado, debieron atender por sus propios medios, la solución de problemas detectados en su expediente. Complementariamente, el (33,3%) restante manifestó que fue asistido(a) por el personal encargado de la Secretaría Docente para ayudarles a solventar los problemas detectados en el expediente.

De manera obvia, los resultados arriba recopilados, develan dos posturas institucionales totalmente contrapuestas: la indebida, en tanto quedó a estricta instancia de los graduandos promover la solución de sus problemas; y la deseable, según la cual el personal de la Secretaría Docente les asistió en aras de la oportuna solución de los problemas. Sin embargo, de ello no puede derivar una sentencia negativa hacia las Dependencias, en tanto tendría que evaluarse los aspectos que pudieran estarles incidiendo como, por ejemplo, poca disponibilidad de personal que les impida brindar la debida asistencia estudiantil.

Sobre aspectos tangibles del servicio (como parte de la calidad funcional del servicio). Los aspectos tangibles de los servicios, consisten en la apreciación de los usuarios respecto al mobiliario, mantenimiento, orden de las instalaciones, funcionamiento de los equipos, funcionamiento de los servicios de comunicación, confort, iluminación, climatización, cuidado del personal, y seguridad de las instalaciones, todo ello en el marco de la recepción de los servicios de inscripciones, cargado de notas y gestiones de egreso (tabla 1).

Ellos fueron valorados como *adecuados* por el (56,6%) (promedio) de la población estudiantil. De manera más detallada, se destacan en tal apreciación positiva, *el cuidado del personal* con una evaluación de condición adecuada registrada en un (68,6%) de los encuestados (la más alta), así como una valoración de adecuación en cuanto a la *seguridad de las instalaciones* enunciada sólo por el (44%) de los encuestados (la más baja). Un (27,8%) de los encuestados presentó respuesta *neutra*, mientras que el (19,3%) (promedio) negó que las condiciones de los aspectos tangibles del servicio sean *adecuados*. Sobre tal valoración negativa, la más significativa fue el *confort, negada como adecuada* por el (30,7%) de los estudiantes encuestados.

TABLA 1. Balance de opinión sobre aspectos tangibles de los servicios en estudio

Opinión sobre condiciones adecuadas de aspectos tangibles	En el servicio de inscripciones			En el servicio de cargado de notas			En el servicio de gestiones de egreso			Promedios		
	Verd. (%)	Ni Verd. (%)	Falso ni falso (%)	Verd. (%)	Ni Verd. (%)	Falso ni falso (%)	Verd. (%)	Ni Verd. (%)	Falso ni falso (%)	Verd. (%)	Ni Verd. (%)	Falso ni falso (%)
Mobiliario	47,1	21,4	31,5	59,9	28,4	11,7	55,4	23,2	21,4	54,1	24,4	21,5
Mantenimiento	50,5	24,6	24,9	63,7	26,0	10,3	62,5	25,0	12,5	58,9	25,2	15,9
Orden de las instalaciones	47,6	55,6	28,3	61,6	60,3	12,7	57,1	73,2	14,3	55,5	63,0	18,4
Funcionamiento de los equipos	55,6	22,0	22,5	60,3	29,4	10,3	73,2	14,3	12,5	63,0	21,9	15,1
Funcionamiento de los Servicios de comunicación	47,9	24,9	27,2	57,3	28,1	14,6	58,9	17,9	23,2	54,7	23,6	21,7
Confort	31,5	27,2	41,3	45,9	33,7	20,4	42,9	26,8	30,4	40,1	29,2	30,7
Iluminación	58,2	21,7	20,1	64,0	25,1	10,9	73,2	16,1	10,7	65,2	21,0	13,9
Climatización	47,6	22,2	30,2	66,7	24,3	9,0	71,4	17,9	10,7	61,9	21,5	16,6
Cuido del personal	60,2	22,5	17,2	65,3	24,4	10,3	80,4	12,5	7,1	68,6	19,8	11,6
Seguridad de las inst.	36,9	24,9	38,2	46,8	29,8	23,4	48,2	30,4	21,4	44,0	28,4	27,7
Promedio	48,3	26,7	28,1	59,2	31,0	13,4	62,3	25,7	16,4	56,6	27,8	19,3

Sobre trato empático hacia el estudiante (como parte de la calidad funcional del servicio). En cuanto al trato empático, se evaluaron los indicadores: el trato, la disposición de atención, la paciencia, y la tolerancia, como actuaciones demostrativas de una atención cuidadosa, individualizada, y personalizada, propias de la empatía, dimensión de la calidad del servicio planteada por Zeithaml y Bitner (2002). El estudio arrojó: El (57,2% promedio) consideró recibir un trato empático durante la recepción de los servicios (48,4% en el servicio de inscripciones, 51,4% en el servicio de cargado de notas, y 71,9% en el servicio de gestiones de egreso); *Un (21,7% promedio)* negó haber recibido un trato empático durante la recepción de los servicios (28,1% en el servicio de inscripciones, 21,7% en el servicio de cargado de notas, y 15,2% en el servicio de gestiones de egreso); *Un (21,7% promedio)* de los encuestados ofreció respuesta neutra ante la consulta (23,5% en el servicio de inscripciones, 26,9% en el servicio de cargado de notas, y 12,9% en el servicio de gestiones de egreso).

Consideraciones finales

El dominio acucioso de la autora principal de los procedimientos administrativos de inscripciones, de cargado de notas, y sobre las gestiones de egreso, aplicados al contexto de la Facultad de Arquitectura y Diseño-LUZ, se constituyó en base para detectar los indicadores a ser indagados posteriormente a la escala amplia del estudiantado de toda la Universidad del Zulia.

Es relevante a los efectos de este documento, destacar algunos aspectos que giraron ante tan vasta cantidad de encuestas, como muestras representativas de la gran población estudiantil de la Universidad del Zulia. En tal sentido, al aprovechamiento de los soportes tecnológicos en referencia: la data digital de los entrevistados suministrada por DITICLUZ, el contacto de los entrevistados por vía de sus correos electrónicos, así como las plataformas de software LIMESURVEY y PASW STATISTICS (SPSS), permitieron a las autoras grandes beneficios:

- a. En la práctica, producto del resultado de aplicación de las encuestas en línea, se obtuvo variación de la cantidad de consultados, respecto a las muestras inicialmente calculadas con base a un margen de error del 5% (según fórmula de Sierra B.). Consecuentemente, en dos (2)

de las encuestas, sobre Servicio de inscripciones y Servicio de cargado de notas, significó mejorar el margen de error al 4%.

- b. Le permitió aplicar tres tipos de encuestas (no vinculadas entre sí) de consulta: sobre los procesos de inscripciones, sobre el cargado de notas y sobre las gestiones de egreso. Ello hubiese sido muy arduo si la aplicación de las encuestas hubiese sido en contacto directo con la población de estudio.
- c. La recolección de los datos y su procesamiento en un lapso muy corto de apenas un mes.
- d. El ahorro absoluto de inversión alguna en pago a equipo alguno de encuestadores para la aplicación de las encuestas.
- e. No fue necesario realizar trabajo previo de codificación de los cuestionarios, ni de tabular manualmente la información recopilada, pues todo ello se realizó de forma automatizada a través del Lime-Survey.
- f. Obtener análisis complementarios y de suma importancia, a través de las respuestas ofrecidas por los encuestados (internamente vinculadas a sus respectivas cédulas de identidad-CI), en cruce con la data digital suministrada por DITICLUZ, en la cual se suministró, por cada estudiante (identificado por su CI), la información de sus respectivos promedios académicos. Este análisis difícilmente se hubiese obtenido con absoluta confiabilidad, si a los estudiantes se les hubiese preguntado su promedio de notas en la encuesta.

En cuanto a la interpretación de los valores obtenidos sobre la opinión ante servicios adecuados recibidos por los estudiantes de la Universidad del Zulia, las autoras asumieron los siguientes parámetros de evaluación:

- a. Cuando la calificación de adecuado(a) del servicio fue emitida por el 80% o más de los encuestados, se asumió como una calidad del servicio altamente aceptable.
- b. Cuando la calificación de adecuado(a) del servicio fue emitida entre el 60% y el 79% de los encuestados, se asumió como una calidad del servicio considerablemente aceptable.

- c. Cuando la calificación de adecuado(a) del servicio fue emitida entre el 59% y el 50% de los encuestados, se asumió como una calidad del servicio medianamente aceptable.
- d. Cuando la calificación de adecuado(a) del servicio fue emitida por menos del 50% de los encuestados, se asumió como una calidad del servicio poco aceptable.

Por otra parte, en todas aquellas consultas que pretendieron asentar situaciones irregulares en el servicio recibido, a juicio de las autoras, todo indicador que arroja cualquier valor de registro de afectados (*frecuencia de ocurrencia de la situación*), debe ser tomada en cuenta por la institución, por los actores directivos y causantes de tales irregularidades, por cuanto la meta institucional debería ser la de "CERO" ocurrencia de hechos que atenten contra la calidad del servicio ofrecido a su población estudiantil, y en consecuencia atente contra su óptima prosecución estudiantil.

Reflexionando sobre la valoración de la calidad funcional de los servicios, en opinión de la población estudiantil, la cual es calificada como adecuada por sólo la mitad de ellos, conviene contrastar algunos aspectos.

Por una parte, Moreno (2005), refiere que el servicio va más allá de la amabilidad y la gentileza, que es poco o nada material, existiendo sólo como experiencia vivida. Igualmente señala que los clientes "clave" son aquellos que, según sus expectativas y sus necesidades, se imponen como centro de interés para la organización.

Complementariamente a lo indicado por Moreno (2005), el estudio reveló que la población estudiantil seleccionó a la Universidad del Zulia como casa de estudio en virtud de su calidad educativa centenaria, lo cual se constituyó, como calidad técnica, en el centro de interés para ellos, como usuarios y clientes del servicio. Ello puede explicar por qué, la apreciación medianamente adecuada de la calidad funcional del servicio no se convierta en causal que les motive a la búsqueda de otro centro universitario de estudio, tras concederle prioridad a la calidad técnica, sintetizada en esencia en una adecuada calidad educativa.

En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, desde la óptica de los estudiantes, usuarios de los servicios recibidos en cada uno de los procesos administrativos en estudio:

- a. Valoran como “absolutamente importante” (90%) la calidad técnica de servicio, en atención a la incidencia que puedan ejercer en el tiempo de curso de sus Carreras, materializado en “que se les otorguen los cupos de materias requeridos”, “que se les carguen y enmienden oportunamente el 100% de las notas de sus materias cursadas”, y “que se le procese su expediente de grado de la manera más expedita que le permita el acceso al Acto de Grado más próximo a su culminación de Carrera”.
- b. Valoran como “considerablemente importante” (75%) la calidad funcional de los servicios (buen entorno ambiental y en un buen trato empático) en atención a la incidencia que puedan ejercer en el tiempo de curso de sus Carreras.

Finalmente, los hallazgos encontrados sobre la calidad del servicio percibido por los estudiantes, respecto a los procesos administrativos: inscripciones, cargado de sus notas y gestiones de egreso, permite evidenciar que, tal y como están siendo implementados por la Organización Universidad del Zulia, están propendiendo a generar efectos no deseados de rezago estudiantil, y consecuentemente de retraso en la óptima prosecución estudiantil. En tal sentido, el estudio insta a la gerencia universitaria de LUZ a atender las debilidades percibidas por la comunidad estudiantil, en aras de revertirlas y mejorar la calidad del servicio ofrecido a dicha comunidad.

Referencias

- Araujo, R. (2007). *Calidad de servicio como elemento de la imagen corporativa en empresas hoteleras*. Tesis Doctoral en Cs. Gerenciales: Universidad Rafael Belloso Chacín.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (5ta. Edición). Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1999) *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (2000). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 24/03/2000.
- Blanchard, K. (2007). *Liderazgo al más alto nivel*. Editorial Norma. Colombia.
- Clemenza, C. (2005). *La calidad en la educación universitaria como fundamento para fortalecer la competitividad institucional*. Universidad del Zulia. Artículo generado del Trabajo de Trabajo de Ascenso para optar a la categoría de

- Titular. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Económicas y sociales. Maracaibo. Venezuela.
- Clemenza, C.; Ferrer, J.; Araujo, R.; Espina, S. (2006). Fortalecimiento de la competitividad Institucional a través de la calidad en la educación: Caso Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)* Año 11. N° 36, 2006, 615-637.
- Cuéllar, O.; Bolívar, A. (2006). ¿Cómo estimar la eficiencia terminal en la educación superior? notas sobre su estatuto teórico. *Revista de la Educación Superior*. Vol. XXXV (3), No. 139, Julio-Septiembre de 2006, pp. 7-27. ISSN: 0185-2760. México.
- De Garay, A. (2004). Conferencia La Heterogeneidad y la Diversidad de las Prácticas Sociales de los Jóvenes Universitarios. México: UPN-Ajusco.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*. Universidad Nacional de Colombia. Enero-Junio No. 24. Págs. 64-77 Colombia. Disponible en la ruta web: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/>. Consultada: Agosto 25 2009.
- Gómez, S. (2007). *Diseño y automatización de horarios maestros eficientes para el Programa de Arquitectura de la Universidad del Zulia*. Artículo generado del Trabajo de Trabajo de Ascenso para optar a la categoría de ASOCIADO. Universidad del Zulia. Facultad de Arquitectura y Diseño. Maracaibo. Venezuela. (205 pp). 2007.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Martínez, K. & Rizo, F. (2001). *Estudio de la eficiencia en cohortes aparentes*. En: *Deserción, Rezago y Eficiencia Terminal en la IES. Propuesta Metodológica para su estudio*. Colección Biblioteca de la Educación Superior. Serie-Investigaciones. México.
- Méndez, E. (2004). *Hologerencia Académica. Si usted tiene coraje, asuma el cambio*. Universidad del Zulia. Ediluz. Maracaibo.
- Moreno, J. (2005). Análisis Multivariante en Investigaciones de Calidad de Servicio. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, enero-junio, año/vol. XI, número 001 Universidad Central de Venezuela pp. 275-308. 2005.
- Nava, R. (2008). *Desempeño estudiantil. Modelo para el estudio de deserción, rezago y eficiencia terminal de la Universidad del Zulia*. Tesis Doctoral. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. División de Estudios para Graduados. Doctorado en Ciencias Humanas. Maracaibo. Venezuela. 152 p.

- Sharifker B. Sharifker dice qué mecanismo de ingreso debe procurar la prosecución de los estudios. Entrevista al rector de la Universidad Simón Bolívar. Artículo del 14 / 03/ 2008. Disponible en Internet: <http://www.usb.ve/>. Consultado: Febrero 14 2009.
- Sierra B., R. (1998). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Madrid. Editorial Paraninfo.
- Sierra, B. & Falces, C., Ruiz, M., Alier, E. (2003). Estructura de la calidad percibida en servicios de hostelería con clientelas cautivas. Artículo publicado en la *Revista Esic Market*. Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing. No. 116. Septiembre-diciembre. Págs. 20-44. Madrid (España).
- Stanton, W. & Etzel, M., Walter, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. 13a Edición. Mc Graw-Hill. México.
- UNIVERSIDAD DEL ZULIA. *II Convenio Colectivo APUZ-LUZ*. 1994. (vigente).
- UNIVERSIDAD DEL ZULIA. Régimen sobre enmiendas de calificaciones y planillas de exámenes. 1992 (Vigente).
- Tinto, V. (1993) *Abandonando la Universidad*. Universidad de Chicago. Chicago.
- Yáber, G. & Valarino, E. (2002); Indicadores de desempeño clave para unidades académicas universitarias. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Año 7. No. 20, 2002, 639-853. Universidad del Zulia (LUZ)_ISSN 1315-9984.
- Zeithaml V. & Bitner M. (2002). *Marketing de Servicio. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Editorial: McGraw-Hill. México. Segunda Edición. 2002.