

**EFECTO DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO AÑO 2016
EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.
Caso Fundanagua, Edo. Carabobo.**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EFFECTO DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO
AÑO 2016 EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.
Caso FUNDANAGUA, Edo. Carabobo.**

Autora (a):
Pérez S. Edilyn K.
V-14.078.709

San Diego, Marzo 2017.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EFFECTO DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO
AÑO 2016 EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.
Caso FUNDANAGUA, Edo. Carabobo.**

Aprobado por la Dirección General de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.
Por los miembros de la Comisión Coordinadora del Programa

San Diego, Marzo 2017.

DEDICATORIA

A Dios, fuente infinita del conocimiento, a él le debo el milagro de la vida y todo lo recorrido en ella.

A mi hermosa familia porque me han brindado su apoyo incondicional académico, moral y espiritual, en todos los momentos de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Le doy gracias en primer lugar a la Universidad José Antonio Páez, por haberme abierto las puertas y recibirme como alumna, dándome la oportunidad de culminar una meta de mi vida.

A los profesores del área de postgrado en la Especialización de Administración de empresas de la Universidad José Antonio Páez, por modelarme valores como profesional y como persona, agradezco su gran ayuda.

A mis compañeros y colegas que contribuyeron furtivamente al desarrollo de ésta investigación.

Al personal de FUNDANAGUA. Por mostrar constante interés en desarrollar una solución a su problemática y colaborar de forma generosa en todas las fases de la investigación.

Y finalmente y no menos importante a la empresa C.A. Venezolana de Pinturas quien gustosamente dio su aporte financiando a este estudio de cuarto nivel, siempre buscando el desarrollo de sus profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	Pp.
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	7
1.3 Objetivo general:	7
1.4 Objetivos específicos:.....	8
1.5 Justificación e Importancia:	8
1.6 Alcance de la Investigación.....	9
II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.2 Antecedentes de la Organización	15
2.2.1 Reseña histórica de la empresa.....	15
2.3 Bases Teóricas	20
2.4 Bases Legales	25
2.5 Definición de Términos básicos	27
2.6 Sistema de Variables	27
2.7 Operacionalización de variables.....	28
III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de investigación	29
3.2 Diseño de la investigación.....	29
3.3 Población	30

3.4 Muestra	31
3.5 Tipo de muestreo	32
3.6 Técnicas de recolección de datos.....	32
3.7 Instrumento de recolección de datos	32
3.8 Validez del instrumento.....	33
3.9 Confiabilidad del instrumento	34
3.10 Procedimiento para análisis de datos.....	35
 IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Resultados del diagnóstico	36
 V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	58
5.2 Recomendaciones	59
 ANEXOS	
ANEXO A	62
ANEXO B	65
 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	 66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Estructura Organizativa	20
Cuadro 2 Operacionalización de Variables	28
Cuadro 3 Valoración de la Confiabilidad	35
Cuadro 4 Ubicación	37
Cuadro 5 Ubicación	38
Cuadro 6 Infraestructura y ubicación	39
Cuadro 7 Eficiencia en casos atendidos	40
Cuadro 8 Mejoramiento continuo y comunicación	41
Cuadro 9 Comunicación y Empatía.....	42
Cuadro 10 Celeridad en los procesos y Empatía	43
Cuadro 11 Empatía	44
Cuadro 12 Celeridad en los procesos	45
Cuadro 13 Fiabilidad	46
Cuadro 14 Celeridad en los procesos	47
Cuadro 15 Comunicación	48
Cuadro 16 Comunicación	49
Cuadro 17 Tecnología	50
Cuadro 18 Tecnología	51
Cuadro 19 Satisfacción y percepción de los usuarios.....	52
Cuadro 20 Satisfacción y percepción de los usuarios.....	53
Cuadro 21 Satisfacción y percepción de los usuarios.....	54
Cuadro 22 Satisfacción y percepción de los usuarios.....	55
Cuadro 23 Satisfacción y percepción de los usuarios.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ubicación.....	37
Gráfico 2 Ubicación.....	38
Gráfico 3 Infraestructura	39
Gráfico 4 Eficiencia en casos atendidos	40
Gráfico 5 Mejoramiento continuo y Comunicación.....	41
Gráfico 6 Comunicación y Empatía	42
Gráfico 7 Celeridad en los procesos y Empatía.....	43
Gráfico 8 Empatía.....	44
Gráfico 9 Celeridad en los procesos	45
Gráfico 10 Celeridad en los procesos y Fiabilidad.....	46
Gráfico 11 Celeridad en los procesos	47
Gráfico 12 Comunicación.....	48
Gráfico 13 Comunicación.....	49
Gráfico 14 Tecnología	50
Gráfico 15 Tecnología.....	51
Gráfico 16 Satisfacción y percepción de los usuarios	52
Gráfico 17 Satisfacción y percepción de los usuarios	53
Gráfico 18 Satisfacción y percepción de los usuarios	54
Gráfico 19 Satisfacción y percepción de los usuarios	55
Gráfico 20 Satisfacción y percepción de los usuarios	56



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: FORMACIÓN GERENCIAL EN VENEZUELA

**EFFECTO DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO
AÑO 2016 EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE.
Caso FUNDANAGUA, Edo. Carabobo.**

Autora: Pérez S. Edilyn K.
Tutor: Cecilia Arocha
Fecha: Enero 2017

RESUMEN

El Instituto Autónomo FUNDANAGUA adscrito a la Alcaldía de Naguanagua del estado Carabobo, y cuya función principal está estrechamente relacionada con el servicio a la ciudadanía, presentó inconvenientes para atender los requerimientos de los ciudadanos por el corto plazo en el que pueden realizar sus solicitudes debido a las medidas de ahorro energético emanadas del Ejecutivo Nacional durante el primer semestre del año 2016 como consecuencia de la intensificación de la sequía en Venezuela producida por el fenómeno de El Niño. Con el propósito de responder las interrogantes ¿Cómo afecta la medida del ahorro energético la calidad del servicio al cliente en el sector público? y ¿Cuáles son los efectos de las medidas de la resolución 40.890 y 40.923 en la calidad de servicio a las comunidades?, se analizará el **EFFECTO DE LAS MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO AÑO 2016 EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**, el interés por realizar esta investigación permitió estar al corriente del grado de satisfacción de los usuarios del instituto en cuanto al tiempo de respuesta de sus solicitudes y celeridad en los procesos; para certificar esto se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario validado bajo juicio de expertos a una muestra de 62 solicitudes hechas por los usuarios de la comunidad de Naguanagua. El análisis e interpretación de los resultados se realizó mediante cuadros estadísticos y gráficos circulares que permitieron visualizar la situación atravesada durante la aplicación del instrumento, bajo la modalidad de investigación analítica, donde luego se procedió a emitir un análisis cuantitativo y cualitativo de cada ítem, generando una serie de recomendaciones de manera que El Instituto Autónomo FUNDANAGUA pudiese incrementar la calidad de servicio al cliente. Finalmente, esta investigación es un aporte como base para estudios en la línea de investigación Formación Gerencial en Venezuela, ampliando el conocimiento de los procesos dentro de la administración pública respecto a calidad de servicio al cliente y su vulnerabilidad ante el ahorro energético.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Atención al cliente, Ahorro energético, FUNDANAGUA



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RESEARCH LINE: MANAGEMENT TRAINING IN VENEZUELA

**EFFECT OF 2016 ENERGY SAVING MEASURES
IN THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE.
Case FUNDANAGUA, Carabobo.**

Author: Pérez S. Edilyn K.

Tutor: Cecilia Arocha

Date: January, 2017

ABSTRACT

The Autonomous Institute FUNDANAGUA attached to the Municipality of Naguanagua in Carabobo state, which main function is closely related to the service to the citizenship, presented inconveniences to meet the requirements of citizens because of the short period in which they could make their requests due to energy saving measures emanated from the National Executive during the first half of 2016 as a consequence of the intensification of the drought in Venezuela caused by El Niño phenomenon. In order to answer the questions: How does the energy saving measure affect the quality of customer service in the public sector? And, Which are the effects of the measures of resolution 40.890 and 40.923 on the quality of service to communities?, The **EFFECT OF 2016 ENERGY SAVING MEASURES IN THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE** were analyzed. The interest by perform this research allowed to know the grade of satisfaction from FUNDANAGUA users, with regard to the time of response of their requests and quickness in them processes; to certify this a survey technique was applied through a validated questionnaire under expert judgment to a sample of 62 requests made by the users of the Naguanagua community. The analysis and interpretation of the results was performed through statistical tables and pie charts that allowed to visualize the situation during the application of the instrument under analytic research modality, where a quantitative and qualitative analysis of each item was then carried out, generating a series of recommendations so that The Autonomous Institute FUNDANAGUA could increase the quality of customer service. Finally, this research is a contribution as a basis for studies in the line of research Management Training in Venezuela, increasing the knowledge of the processes within the public administration regarding quality of service to the client and their vulnerability to energy saving.

Keywords: Quality of service, Customer service, Energy saving, FUNDANAGUA.

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento continuo nunca será una práctica que pase de moda y esto va muy de la mano con la calidad. Notamos que tanto las entidades públicas como privadas se ven en la necesidad de renovar constantemente sus procesos para alcanzar la excelencia en los resultados.

Si hablamos específicamente del sector público, la calidad del servicio se convierte en un compromiso con la sociedad y con nosotros mismos, siendo parte de ella, establecidos en un territorio determinado; debido a que es una enorme responsabilidad lograr con gran esfuerzo la satisfacción del usuario.

Es probable que en el sector privado sea muchísimo más fácil llevar a cabo la implementación de mejoras, debido a que disponen de mayores recursos, los que pueden ser utilizados de manera eficiente y más que un gasto, se convierten en una inversión que pronto es recuperada. En cambio el sistema de sector público debe lidiar con la mala calidad del servicio, la falta de personal y la mala infraestructura que constantemente aqueja a los usuarios.

Se ha elegido al Instituto Autónomo FUNDANAGUA, como caso de estudio, el cual es un ente adscrito a la Alcaldía de Naguanagua. El interés por estudiar la calidad de servicio al cliente de FUNDANAGUA nace de la insatisfacción que presentan los usuarios por el corto lapso en el que pueden realizar sus solicitudes debido a las medidas de ahorro energético emanadas del Ejecutivo Nacional durante el primer semestre del año 2016 como consecuencia de las intensificación de la sequía en Venezuela producida por el fenómeno de El Niño.

Para ello se estructuró el estudio de la siguiente manera: el Capítulo 1 se centra en el planteamiento del problema, narra la situación que evidencia la calidad de servicio al usuario en el Instituto Autónomo Fundanagua, proponiéndose interrogantes, luego objetivo general y específicos, justificación de la investigación y alcance de la misma; el Capítulo 2 donde se hace una revisión a los antecedentes de la investigación; aportando información que sirve para enriquecer el aspecto referencial del estudio, bases teóricas conformadas por diversos criterios de especialistas en el área de mercadeo, bases legales, definición de términos básicos y sistema

de variables, donde se indican las razones por las cuales es necesario operacionalizar los objetivos; el Capítulo 3 detalla los aspectos metodológicos indica que el tipo de investigación es analítica, con diseño de investigación mixto, de campo y documental, población y muestra, tipo de muestreo, técnicas de recolección de datos, validez, confiabilidad del instrumento, procedimiento y técnicas de análisis de datos; en el Capítulo 4 se exponen y analizan los resultados; el Capítulo 5 se revelan las conclusiones y recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Cuando se habla de calidad de servicio, nunca se debe olvidar que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto, el principal juez de qué tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido éste. De ahí que sea preferible hablar de calidad de servicio percibida, que no es otra cosa que la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario. Para Duque (2005)

La determinación de la calidad en los servicios se basa no en las percepciones que los clientes tienen sobre el servicio, sino en qué tan eficaz es la organización para satisfacer las necesidades de los clientes, específicamente la expectativa general con el servicio.

El concepto citado anteriormente es un reto en las organizaciones gubernamentales, frente a su comunidad y ante la posibilidad de ser reelegidos como opción en los procesos electorales. El Estado invierte mucho dinero en el bienestar de sus ciudadanos, haciendo frente a las difíciles condiciones económicas y sociales que suponen los tiempos que corren. Se trata de todo un desafío, porque el saber afrontar el profundo impacto que producen las nuevas modalidades y las nuevas tecnologías que se van incorporando, posibilitan brindar una mejor atención y una mayor calidad en las prestaciones públicas. Por esta sencilla razón, la calidad en los servicios públicos tiene un papel fundamental; sobre todo en lo que al ahorro se refiere porque lleva implícito un ahorro de tiempo, de trabajo, de elementos de trabajo, que se traduce en menores costos y redundancia en beneficio colectivo.

La decisión del Poder Ejecutivo de tener una administración pública alineada a la calidad, tiene como meta principal que todas sus organizaciones trabajen de ese modo, al coordinar que cada una de ellas pueda optar por aplicar un modelo de gestión, que le permita mediante el propio esfuerzo, mejorar de un modo continuo la atención de los ciudadanos. Por

ende, el concepto de calidad en este ambiente, se basa en servir a los clientes al máximo grado posible, donde los servicios o productos satisfagan los requerimientos y necesidades de los mismos. Con base a lo anterior, es el cliente o la comunidad quien juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable para satisfacer sus necesidades, entonces, es éste quien debe ser el centro de cualquier organización de servicio que busque la excelencia y lealtad de sus cliente.

Es conveniente acotar que, en la administración pública, el Estado dota a los gobiernos de instrumentos para el desarrollo de las políticas públicas con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos de una sociedad del bienestar.

En un artículo de Córdova J. (2006) referente a la administración pública en Venezuela titulada *Aproximaciones a los cambios y transformaciones*, publicado en la revista Scielo, plantea como investigación la gerencia gubernamental; la cual debe considerarse como el paradigma para acometer la modernización administrativa y han vinculado esta con aquella, es decir, que hay una visión de establecer la modernización administrativa como una capacidad para la absorción de cambios en función de mejorar la calidad de los servicios, lo que se traduce, en un desafío, que significó para la década del 2000 un introducir de mejoras en su funcionamiento (normativas, organizaciones, disposiciones, redacción de manuales de procedimientos) buscando aumentar su capacidad de facilitar que los cambios económicos puedan transitar y hallar canales para su desarrollo adecuado, a esto Guerrero (1999) lo ha denominado capacidad de implementabilidad; en su libro *Del Estado Gerencial al Estado Cívico* expresa, “a mayor capacidad de implementar cambios mayor será la capacidad de mantener gobernabilidad en función de ofrecer óptimos servicios”.

En la última década, muchas han sido las críticas sobre las prácticas del servicio al usuario en Venezuela: los funcionarios no poseen habilidades para escuchar, hacer preguntas, manejar conflictos en forma adecuada, mediar opciones o dar soluciones creativas y responder en lugar de reaccionar en situaciones difíciles. La diversidad de problemas existentes en el país, como limitaciones de recursos, inexistencia de relaciones funcionales, lucha de poder y la grave crisis de valores y ética profesional, son aspectos determinantes de la calidad del servicio en una institución pública. Ahora bien, aunado a todo esto, otro elemento que si bien parece aislado al tema afecta la calidad del servicio que se presta a los usuarios es la crisis

energética que viene sufriendo el país y que según disposiciones de políticas de estado, regulariza el tiempo de atención a los usuarios.

Históricamente, en los años 1972-1974 a nivel mundial se sufrió una sequía centenaria; para los países latinoamericanos estos periodos de sequías se asocian al fenómeno de El Niño el cual viene afectando con mayor fuerza en los últimos años. Este efecto climático produce distintas alteraciones que van desde tormentas, inundaciones, tornados y huracanes hasta estados críticos de sequía. El tema de la sequía suele pasar desapercibido en un país tropical como Venezuela; claro está, nuestras sequías venezolanas distan mucho de parecerse o compararse con las que suceden en algunas naciones africanas o incluso en ciertas zonas de Chile. Pero allí está la situación del año 1912 e incluso el reciente período seco que ha disparado las alarmas del sector ganadero y productores de granos en los estados Zulia y Guárico de Venezuela, organizaciones de productores que afirman que el país se enfrenta a una situación crítica.

Aproximadamente desde el año 2010 este fenómeno viene afectando seriamente a Venezuela, enfrentándose a una prolongada sequía ocasionando que el agua en el embalse de la central hidroeléctrica Simón Bolívar alcanzara niveles muy críticos según el Ministro Luis Motta Domínguez el cual expresa en marzo de 2016 según el diario El Panorama “el fenómeno El Niño ha golpeado fuertemente el Guri desde su cota inicial que es 271 (msnm) hasta la cota que ha alcanzado ha bajado 22 metros, estamos haciendo un esfuerzo sobrehumano con una excelente administración del embalse” . La crisis del sector eléctrico que actualmente sufre el país se sintetiza como un problema de un consumo insatisfecho por la limitada oferta de generación de potencia y energía. Es necesario reconocer que el país no cuenta con la capacidad de generación eléctrica suficiente para suplir la creciente demanda de energía.

En los últimos dos años, muchas fueron las medidas que implantó el gobierno para mitigar la crisis existente; como lo fue la creación de la Misión Revolución Energética, centrada en la sustitución de bombillos incandescentes por ahorradores e instalación de plantas de generación distribuida, cambio de huso horario, adquisición de turbinas usadas, creación del parque eólico La Guajira e incluso la construcción de la central hidroeléctrica Manuel Piar en Tocoma Estado Bolívar. Asociado a este hecho, se conjugan otros problemas de tipo estructural y fenómenos climatológicos que han agravado la situación, llevando a los

operadores del sistema, a la difícil decisión de realizar racionamientos eléctricos, lo que involucra la paralización de las actividades económicas y sociales de un país.

El presidente del Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología (Inameh), José Gregorio Sottolano, afirmó que “para medir el impacto del fenómeno El Niño 2015-2016 sobre Venezuela, es necesario esperar que termine el evento”. Así mismo manifestó que “actualmente, lo que acentúa en mayor grado los impactos de El Niño, es que venimos de años anteriores con déficit de precipitaciones” lo cual repercute gravemente en la agricultura, ganadería y el sector de generación eléctrica específicamente la central hidroeléctrica Simón Bolívar alcanzara niveles muy bajos.

Ante esta realidad, el Ejecutivo Nacional puso en práctica fuertes medidas en la búsqueda de paliar esta situación ordenando mediante decreto nacional la reducción en los horarios de trabajo de los empleados públicos y en el consumo de energía eléctrica de sus dependencias, iniciándose con los días viernes no laborables y extendiendo posteriormente esta medida hasta el punto en el que las instituciones públicas de laborar 5 días pasaron sólo a 2 días laborables según la Gaceta 40.890 del 27 de abril 2016 y más recientemente, mediante decreto presidencial, publicado en la Gaceta Oficial 40.923 del 10 de junio de 2016, donde se prorroga, hasta el viernes 24 de junio de 2016, el régimen especial de días no laborables de carácter transitorio pasando de laborar 2 días a laborar de lunes a viernes solo medio día.

Esto implica, que las solicitudes que realicen los usuarios en instituciones públicas como las alcaldías y sus dependencias, si la naturaleza de respuesta es 15 días hábiles, podría tardar aproximadamente 2 meses.

Tal es el caso del Instituto Autónomo FUNDANAGUA quien está adscrito a la Alcaldía de Naguanagua, cuya función principal está estrechamente relacionada con el servicio a la ciudadanía, incluyendo mantenimiento de vialidad, semáforos, bacheos, poda, ornato, limpieza de drenajes y ruta escolar, lo cual más que un servicio permite cuidar espacio de esparcimiento, velar por la seguridad ambiental de los ciudadanos y contribuir al buen estado de las vías públicas, aspecto que se consideran parte de la calidad de vida de la comunidad y que de no darse puede poner en riesgo vidas e inmuebles. Todas estas actividades se tornan difíciles de realizar con un horario restringido y afectado por cortes eléctricos que impiden llevar a cabo sus acciones y esfuerzos en bien de la comunidad.

Cabe señalar que FUNDANAGUA recibe diariamente un aproximado de 5 a 10 solicitudes de servicio, traduciéndose éstas en obligaciones del Estado para mejorar la calidad de vida del usuario. Las expectativas del cliente en el sector público son muy exigentes, no sólo implica que reciba un servicio diligente, preciso, amable y no discriminatorio, sino también con mayor celeridad dado que en muchos casos son de índole inmediata o quizá con urgencia.

Ahora bien, los usuarios de FUNDANAGUA no escapan de esta realidad, pues cuando requieren hacer una solicitud de gestión ambiental como manejo de los residuos y desechos sólidos, camiones cisternas para surtirse de agua, limpieza de drenajes entre otros, el usuario tiene que esperar hasta tres semanas para remediar su emergencia esto revela que los ciudadanos se han visto fuertemente afectados por el racionamiento eléctrico, por tal razón, únicamente se pueden hacer sus requerimientos los días establecidos o cuando hubiere luz.

Finalmente todos los aspectos mencionados encarnan crudamente la lucha cotidiana por la calidad de vida de los venezolanos.

1.2 Formulación del problema

Ante este panorama planteado surge la interrogante ¿Cómo afecta la medida del ahorro energético la calidad del servicio al cliente en el sector público? ¿Cuáles son los efectos de las medidas de la resolución 40.890 y 40.923 en la calidad de servicio a las comunidades?

1.3 Objetivo general:

Analizar el efecto de las medidas de ahorro energético (Resol 40.980 y 40.923) en la calidad del servicio a los usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA.

1.4 Objetivos específicos:

- 1.4.1. Diagnosticar la situación actual en FUNDANAGUA referente a los procesos de servicio al cliente frente a las medidas de ahorro energético.
- 1.4.2. Indagar como afectan los procesos de priorización de solicitudes de servicio a los usuarios de FUNDANAGUA.
- 1.4.3. Medir la satisfacción de la calidad del servicio en usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA.

1.5 Justificación e Importancia:

En el transcurrir de la historia venezolana la mayoría de las instituciones públicas no gozan de buena fama en la ciudadanía y por una u otra razón en los últimos años se ha visto el deterioro en lo que atención al cliente; este efecto se ve muy marcado en la actualidad donde las sociedades son dinámicas demandando rapidez y agilidad en los procesos.

En este sentido, es inevitable que el usuario mantenga la misma expectativa de nivel de calidad, atención y servicio que reciben del sector privado. En Venezuela estos atributos se han tornado cada vez más difíciles de alcanzar, a pesar de que existe la tecnología, la cual se vuelve inútil ante un apagón o recorte eléctrico, como lo llaman actualmente.

Si bien es cierto que la crisis energética que enfrenta el país es un tema que desde el año 2010 se viene advirtiendo y se han realizado estudios sobre esta problemática, pocas previsiones se plantearon para manejar el impacto que tienen las medidas para el ahorro de la electricidad anunciadas por el gobierno actual en la calidad del servicio que están prestando las instituciones públicas a los usuarios, a pesar de ser declarada en muchas cumbres mundiales como materia obligada a estudiarse por el Estado.

De allí nace el interés por realizar esta investigación, porque permitirá estar al corriente del grado de satisfacción de los usuarios de FUNDANAGUA en cuanto al tiempo de respuesta de sus solicitudes y celeridad en los procesos, de manera que puedan afianzar sus fortalezas e identificar sus áreas de mejora, alternativas de eficiencias o propuestas de nuevos mecanismos para manejar las circunstancias y la crisis.

También desde el punto de vista social esta investigación, dará a conocer al Instituto Autónomo FUNDANAGUA, las percepciones de satisfacción de los usuarios ante sus funciones y las expectativas de acción y alcance en el Municipio Naguanagua. Del mismo modo el personal de la institución podrá comprender las necesidades de los usuarios, canalizando las distintas solicitudes y priorizando que deban ser resueltas de forma más expedita.

Así mismo, desde una perspectiva académica servirá a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez como base para estudios en la línea de investigación Formación Gerencial en Venezuela aportando valiosa información teórica relacionada al tema. En un sentido práctico la investigación favorecerá al conocimiento más amplio de los procesos llevados a cabo en la administración pública en cuanto a la calidad de servicio al cliente y su vulnerabilidad ante el ahorro energético.

Para la investigadora le permitirá aplicar los conocimientos adquiridos durante la Especialización de Administración.

1.6 Alcance de la Investigación

La investigación está orientada a diagnosticar la calidad de servicio al cliente del sector público prestada por el Instituto Autónomo FUNDANAGUA considerando la nueva medida de ahorro energético emanada por el ejecutivo nacional. Para dicho estudio se cuenta con la colaboración del personal de la unidad de operaciones del instituto; ellos darán información acerca de los procesos, procedimientos, herramientas y deficiencias que presentan para llevar a cabo sus actividades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Seguido del planteamiento del problema y orientados los objetivos que establecen los fines de la investigación, es necesario citar los aspectos teóricos que respaldarán el estudio en cuestión. Esta investigación se llevará a cabo sobre la base de la formación teórica y metodológica, el conocimiento previo, la búsqueda detenida de estudios similares realizados por otros investigadores y la literatura existente con respecto al tema para formar, de esta manera, el marco teórico y conceptual del trabajo. Es significativo recalcar que la intención del marco teórico o conceptual es permitir que la investigación cuente con una serie de conceptos de manera coherente, permitiendo integrar al problema de investigación en un ambiente donde el mismo adquiera sentido. Al respecto Sabino, C. (2002) refiere que el marco teórico tiene como propósito:

Dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea.(p. 47)

2.1 Antecedentes de la Investigación

Lo conforman todos los hechos, sucesos acontecimientos ocurridos anteriores a la formulación del problema y que sirven para aclarar, juzgar e interpretar los datos e información obtenida en la investigación. Para Arias, F. (2006) “se refiere a los estudios previos y tesis de grados relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema de estudio.” (p. 106).

En el estudio de **Romero, A (2015)** titulado *Calidad del servicio y productividad del sector salud en el municipio Maracaibo*, presentado para la culminación de maestría en

Administración de empresas en la Universidad Rafael Urdaneta del Estado Zulia, tiene como objetivo evaluar el sistema de calidad de servicio en esta localidad. Teóricamente se sustentó en autores como Deming (2005), Ishikawa (1985) Camisón, Cruz y González (2006), Galviz (2011), entre otros. El estudio fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, de campo. La población estaba representada por las clínicas Maracaibo, Paraíso y Zulia, siendo estratificada y obteniendo una muestra de 148 médicos y 47 empleados de atención al público; así como una muestra intencional de 100 clientes. La técnica utilizada fue la encuesta, usando como instrumento el cuestionario, cuya validez fue confirmada mediante el juicio de expertos y arrojó una alta confiabilidad en el Alfa de Cronbach. Como conclusión en dicho estudio se observó una percepción diferenciada entre prestadores del servicio y clientes, donde, para los médicos y personal de atención al público, los indicadores se manifiestan con una alta intensidad de cumplimiento. Por el contrario, el segmento de los clientes, que son quienes reciben el servicio para satisfacer sus necesidades, expresan que estos indicadores tienen una baja intensidad de cumplimiento. De esta situación se puede deducir la presencia de debilidades en la calidad del servicio, vinculadas con: atención al cliente, amabilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y responsabilidad, cumplimiento del tiempo, satisfacción del cliente, comunicación y presentación, tanto del personal como del servicio. En contraste, la productividad presentó una alta intensidad de cumplimiento con respecto a elementos como eficiencia, eficacia, materiales y recursos, mano de obra y capacidad tecnológica, destacando el uso adecuado de los factores económicos, humanos y tecnológicos incidiendo positivamente en la productividad de las instituciones objeto de estudio.

Con base a lo antes planteado, se considera este estudio como antecedente por el aporte de aspectos teóricos, además permite ampliar los conocimientos acerca de la evaluación negativa de la calidad de servicio, accediendo a la consideración de diferentes metodologías para aplicar en la medición de la calidad de servicio y al diseño de investigación, así como a la selección de los instrumentos. También servirá de apoyo al desarrollo del presente proyecto, en cuanto a la determinación de la población y muestra, la forma y estructura de la encuesta aplicada, la escala y variables tomadas en cuenta en la medición de nivel de servicio, y a su vez, las estrategias recomendadas para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en función a las variables que requieren mayor atención.

En el mismo orden de ideas otro antecedente para esta investigación lo constituye el trabajo presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al grado académico de Especialista en Administración de Empresas por **Rincón, T. (2015)** titulado *Estrategias para mejorar la calidad del servicio prestado a sus clientes internos por el personal del departamento de compensación, planes y beneficios, de la gerencia de recursos humanos de una empresa del sector público ubicada en Valencia*. La presente investigación tuvo como finalidad proponer estrategias para mejorar la calidad del servicio ofrecido por el personal que labora en el departamento de compensación, planes y beneficios adscrito a la gerencia de recursos humanos región centro occidente. La misma tuvo un enfoque de tipo cuantitativa, según el nivel de profundidad descriptiva y según la modalidad está enmarcado dentro del proyecto factible. Para la recolección de información se realizó una encuesta con un instrumento de tipo cuestionario aplicado a los clientes internos. Los datos obtenidos permitieron concluir que la empresa objeto de estudio presenta una debilidad evidente en cuanto a la atención y servicio al cliente. Se presentaron y analizaron los diversos elementos que componen la calidad del servicio en el departamento y sobre estos aspectos se elaboró la propuesta tomando en cuenta su impacto sobre la calidad y servicio al cliente.

Este trabajo permite relacionar la situación de los clientes internos planteada con la situación presentada por los usuarios de FUNDANAGUA, además de dilucidar la importancia de la satisfacción de las necesidades de los usuarios partiendo del diagnóstico de la situación actual del mismo.

Debido a que este estudio contempla las medidas de ahorro energético, se tomará en cuenta la tesis de **Alvarado, F. (2015)** titulada *Análisis de las sequías meteorológicas en Venezuela utilizando el método L-momentos* presentada en el área de posgrado de la facultad de ingeniería de Universidad de Carabobo, para optar al título de Doctor en Ingeniería ambiental; donde se aporta unos índices para evaluar sequías, además de presentar una metodología sencilla para su obtención, basados en la desviación estándar de la precipitación media anual. Estos índices permiten a las instituciones del Estado, especialmente a las encargadas de esta materia, identificar las regiones más propensas a la sequía y con la ayuda de un buen sistema de pronóstico de las mismas, identificar la probabilidad de ocurrencia. Se realizó un análisis regional de frecuencia de las sequías meteorológicas en Venezuela basado en la metodología L-momentos. Se recomendó reevaluar y ampliar este estudio a medida que

se disponga de mayor información pluviométrica, recalculando los índices obtenidos y mejorando así, la veracidad de los mismos, para tomar decisiones gubernamentales en cuanto a este problema el cual afecta las reservas de agua y energía eléctrica del país.

El aporte del estudio realizado por Alvarado (2015) para el presente proyecto, se centra en profundizar sobre el tema del fenómeno del “NIÑO” y a entender las condiciones particulares que obligaron al gobierno a tomar medidas para mitigar este fenómeno de sequía en el país.

Además se revisó el artículo de **Hernández, J. (2014)** *Evaluación clientelar y calidad de servicio*, publicado por la Revista Arbitrada Formación Gerencial de la Universidad del Zulia (Año 13 N° 1, Mayo 2014) Esta autora plantea algunas dimensiones significativas para el estudio o investigación de cualquier organización, porque permiten a las empresas analizar sus clientes y adecuarse a sus expectativas y necesidades, además facilitan planes de acción y formación del recurso humano involucrado directamente con el servicio al cliente. En este caso, se buscaba una disertación focalizada en calidad de servicio, considerando los resultados obtenidos en evaluación general y donde se determinaron factores clave para alcanzar el desenvolvimiento exitoso del recurso humano y servicio en el sector comercial. La metodología utilizada fue el estudio sistematizado de factores de interés clientelar, revisión bibliográfica especializada y su interpretación en el marco del contenido teórico. En resumen se puede decir que la evaluación clientelar facilita formular lineamientos para el entrenamiento del personal bajo estos criterios de excelencia.

En relación a esta investigación este artículo aporta, el tratamiento conceptual que se le da a la variable Calidad de Servicio, argumentando que la misma permite a las empresas analizar a sus clientes, adecuarse a sus expectativas y necesidades, facilitar planes de acción y formación del recurso humano involucrado directamente con el servicio al cliente.

Continuando con las investigaciones que anteceden en relación a la temática planteada, se tiene el trabajo desarrollado por **Sánchez, A. (2013)**, denominado *Estrategias de calidad de servicio al cliente para la empresa Ofimaster C.A.* presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al grado de Especialista de Administración de empresas. La investigación está dirigida a buscar y conocer el día a día por lo que pasan los clientes al momento de solicitar información de algún producto, así mismo el objetivo de la investigación es proponer estrategias de calidad de servicio al cliente. Se pudo constatar que la problemática se centra en

el departamento de ventas en donde se desea plantear las estrategias para mejorar estas deficiencias, para ello se recurrieron a diversos estudios, se utilizó la modalidad de proyecto factible con técnicas de recolección de datos como la encuesta, la observación directa y resultados, con base a una investigación diagnóstica descriptiva con diseño de campo no experimental transaccional. Finalmente, se evidencio que la falta de capacitación de los vendedores sobre la atención al cliente y calidad de servicio, fueron las bases para diseñar y elaborar dicha propuesta de investigación.

La importancia de esta investigación para el presente trabajo de grado, radica en la semejanza de los objetivos planteados para el desarrollo de la misma, además servirá de apoyo para la elaboración de las bases teóricas relacionadas con la calidad de servicio al cliente. Por otra parte, ésta investigación resalta la falta de formación y estrategias para dar respuesta al cliente afectando la calidad de servicio, aspectos estos importantes para validar en el entorno de Fundanagua.

En el trabajo de grado de **Álvarez, G. (2012)** sobre la *Satisfacción de los clientes y usuarios con servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* de la Universidad Católica Andrés Bello para optar al título de magister en sistemas de calidad, hace referencia a que el Estado Venezolano ha tomado parte en el abastecimiento y venta de alimentos como una política para garantizar la soberanía alimentaria del país y busca determinar ¿cuál será la percepción, por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno?. Para el abordaje de la investigación se tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL) ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos. El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transaccional. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la “Misión Alimentación”. El tamaño de la población estuvo conformado por 2.950 beneficiarios/día. El tamaño de la muestra se determinó de manera probabilística, con un nivel de confianza del

95% y estuvo conformada 839 clientes que realizaron alguna compra en red directa PDVAL del Distrito Capital. Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y la el tiempo de espera en las cajas.

La investigación descrita guarda relación con la actual, puesto que se evalúa la calidad de servicio de un ente gubernamental. Por otra parte, los índices de calidad fueron bajos y se le atribuyen a factores inherentes no solo a los empleados sino a las condiciones de horario y atención a los usuarios, aspectos que también se contemplan en este estudio.

2.2 Antecedentes de la Organización

2.2.1 Reseña histórica de la empresa

El “Instituto Autónomo Fundanagua” está situado en la Carretera Nacional Vía La Entrada, C.C. Rio Sil, 2do. Nivel, Oficina N° 43, Municipio Naguanagua Estado Carabobo. Nace bajo la Ordenanza para la Creación del Instituto Autónomo Fundanagua del Municipio Naguanagua el 23 de abril del año 2001, publicada en Gaceta Oficial sin número extraordinario, la cual pronto fue modificada por la Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza para la Creación del Instituto Autónomo Fundanagua del Municipio Naguanagua, publicada en Gaceta Oficial N° 35 extraordinario.

Se inicia cuando el Alcalde Julio Castillo somete a consideración del Concejo Municipal el proyecto de creación del Instituto Autónomo Fundanagua, inspirado en tres principios básicos:

- La descentralización administrativa.
- La desconcentración de los servicios públicos municipales.
- La reestructuración administrativa.

Esta nueva administración municipal considera que la descentralización constituye un proceso necesario, enmarcado en la concepción moderna del Estado y de la institucionalidad

democrática, la cual recoge la Ley Orgánica de Régimen Municipal cuando consagra en sus artículos 13 y 43, la creación de los entes descentralizados del municipio.

El principio de la desconcentración el cual se encuentra íntimamente ligado a la descentralización, está referido a la posibilidad que tiene el gobierno municipal de delegar competencias en la prestación de los servicios públicos municipales a formas asociativas y descentralizadas, las cuales están previstas en el artículo 41 de dicha ley.

Así mismo la aplicación de los anteriores principios en la gestión municipal, responde a la necesidad que tiene la administración municipal de crear unidades ejecutoras separadas de su estructura central, con el fin de garantizar una prestación de servicios públicos municipales más eficiente y eficaz a las comunidades.

La creación del Instituto Autónomo Fundanagua forma parte de una “propuesta de gestión” cuya iniciativa parte de la necesidad que tienen distintas comunidades del Municipio de que los problemas básicos locales sean atendidos por La Alcaldía de una manera satisfactoria.

En definitiva el “Instituto Autónomo Fundanagua” significa un cambio organizativo de la administración municipal, que busca simplificar el proceso de la toma de decisiones abriendo al mismo tiempo espacios para la participación, con el fin de brindar al municipio mejores servicios públicos.

Misión

Garantizar el mejoramiento progresivo de los servicios públicos tales como: ornato, abasto, mercados populares, mataderos, cementerios, hornos crematorios y servicios funerarios, al igual que las actividades relativas al mantenimiento y conservación de la vialidad y de los servicios de transporte público y tránsito terrestre, contribuyendo de esta manera a satisfacer las necesidades comunes de los habitantes del Municipio Naguanagua, de manera de contribuir con el mejoramiento de su calidad de vida y el desarrollo del país.

Visión

“Ser una institución capaz de satisfacer todas las necesidades presentadas de la comunidad con respecto a los servicios públicos e igualmente estaremos orientados a servir como ejemplo de calidad de gestión a otras instituciones del estado que persigan fines comunes a los nuestros. Seleccionar y capacitar a nuestro personal con el fin de alcanzar los perfiles requeridos, lograr su pleno compromiso con los valores de la institución y ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo”

Valores de la organización

- Trabajo en equipo para lograr el beneficio y mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio Naguanagua.
- Honestidad y transparencia en nuestras labores.
- Respeto y cumplimiento a las normas, reglamentos y leyes que rigen nuestras funciones.
- Responsabilidad y ética.
- Principio de mejoramiento continuo.
- Respeto al ciudadano.

Objetivos

- Realizar toda actividad que conlleve al embellecimiento y conservación de las áreas verdes comunales, vías, edificaciones y demás obras de ornato público del Municipio.
- Construir centros de abastecimiento y distribución de productos y mercancías a través de mercados y abastos populares con el fin de facilitar el intercambio y consumo de bienes de primera necesidad, así como la creación y control de mataderos Municipales.
- Construir, conservar y mantener, hornos crematorios y servicios funerarios en el Municipio.
- Ejecución de trabajos para mantener y conservar la vialidad pública urbana.

- Prestar servicios eficientes de transporte público urbano de pasajeros y la definición y establecimiento de las rutas de transporte colectivo en el Municipio.
- Lograr una mejor ordenación saneamiento y circulación vial urbana.
- Organizar de forma eficiente y armónica el tránsito terrestre en el Municipio.
- Administrar y ejecutar los servicios conexos con el tránsito, el transporte colectivo y la conservación de las vías urbanas.

Políticas

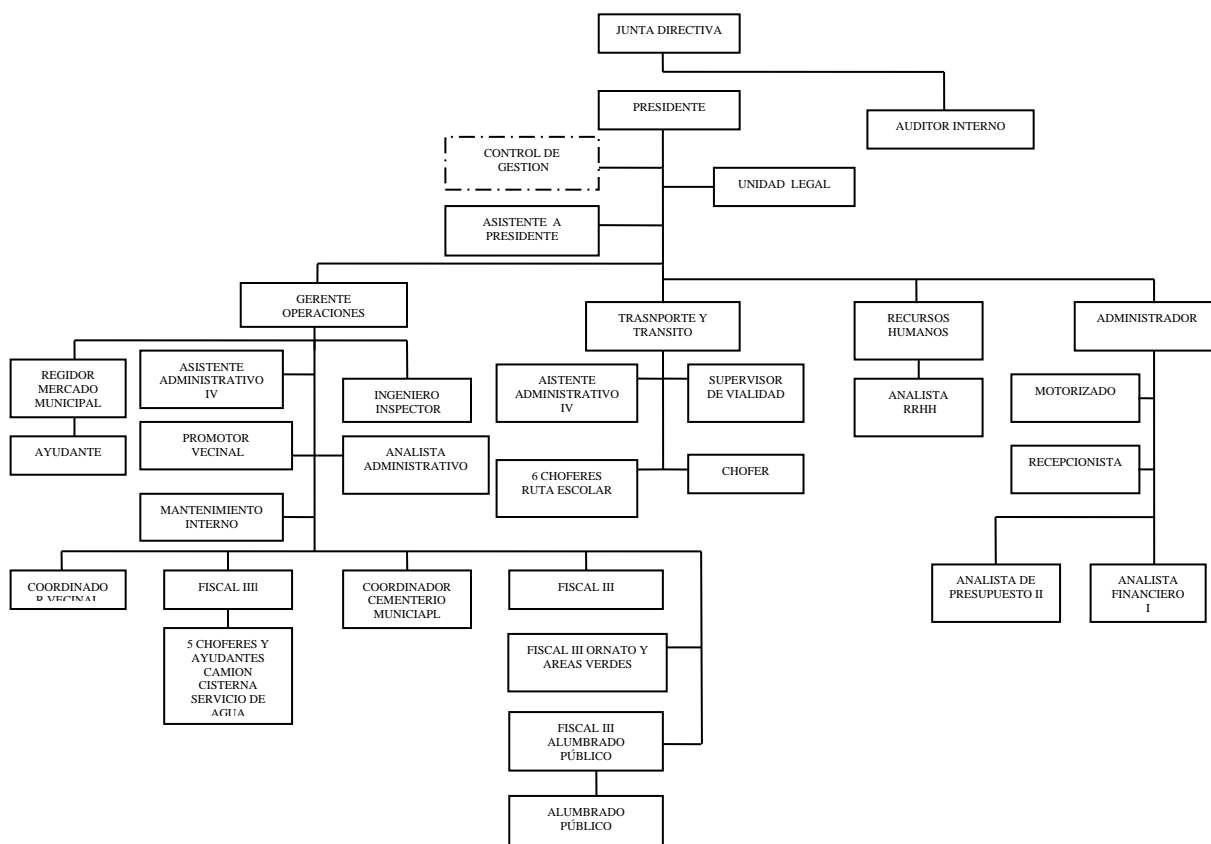
- Prestar una excelente y efectiva atención a los problemas planteados por la comunidad del municipio en beneficio de todos sus habitantes.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas y ordenanzas que rigen la materia.
- Fortalecer los canales comunicacionales dentro del Instituto, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas y lograr un efectivo control de gestión.
- Mantener el recurso humano del Instituto plenamente capacitado y entrenado y brindarle oportunidad de desarrollo y mejoramiento de su calidad de vida.
- Garantizar el uso eficiente de los recursos financieros asignados al Instituto, con el fin de solucionar los problemas planteados por la comunidad del Municipio Naguanagua.

Funciones

- Prestar el servicio de ornato público.
- Promover y garantizar mercados y abastos populares con el fin de facilitar el intercambio de bienes y el abastecimiento de los productos de primera necesidad. Con el mismo objeto le corresponde todo lo necesario. Con el mismo objeto le corresponde todo lo concerniente a mataderos industriales.
- Todo lo relativo a cementerios, hornos crematorios u otros servicios funerarios del Municipio.
- Lo concerniente al mantenimiento, bacheo y conservación de las vías públicas urbanas que sean de la competencia exclusiva del Municipio.

- Instalar, reubicar o suprimir señalamientos viales y semáforos.
- Autorizar el uso de las vías, de los espacios públicos y privados, a los efectos del otorgamiento del permiso de publicidad exterior, conforme a la Ordenanza respectiva.
- Autorizar y regular los estacionamientos públicos en el Municipio.
- Prestar el servicio de transporte público urbano de pasajeros bajo cualquiera de las siguientes modalidades:
 - En forma directa.
 - A través de organismos o empresas de carácter público o privado, mediante contratos o autorizaciones administrativas.
 - En mancomunidad.
- Autorizar los tipos de vehículos aptos para prestar el servicio de transporte público urbano de pasajeros y establecer los días y horas que requiera ser prestado el servicio de transporte colectivo.
- Fijar el régimen de tarifas o precios por la prestación del servicio de transporte de pasajeros y de cualquier otro servicio público delegado, cuando los mismos no tengan naturaleza tributaria.
- Imponer las sanciones por las infracciones del ordenamiento jurídico municipal y nacional que al efecto le asigne el Alcalde mediante decreto, sobre materias de la competencia del instituto.

Cuadro 1
Estructura Organizativa



Fuente: Pérez (2016)

2.3 Bases Teóricas

A objeto de respaldar el estudio se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica que contribuye con información especializada acerca de los tópicos tratados. En tal sentido se presentan diversas conceptualizaciones relacionadas con la investigación, que aportan datos relevantes para la reflexión.

En este punto se abordarán todos los conceptos y proposiciones que tienden a explicar el problema planteado.

Concepto de calidad

Según Juran, J. (1990) citado por Álvarez (2012) expresa que son “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, E. (1989) expone la calidad en términos de la “capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente”. Los conceptos planteados anteriormente ponen de manifiesto que la calidad viene definida por el cliente, su juicio global sobre un producto genera su aprobación o rechazo materializado como satisfacción o insatisfacción. Un cliente estará satisfecho cuando se le ha otorgado lo que él esperaba. Entonces, la calidad de un producto se puede conocer ante la satisfacción del cliente. Este concepto que enmarca esta investigación es considerando la satisfacción del cliente de vital importancia para Fundanagua.

Servicio

Para Betancourt, Y. y Mayo, J. (2010) explican “el término servicio proviene del latín *servit*

Modelos conceptuales de la calidad deservicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Señalan que las variables que intervienen en la formación de expectativas son cuatro: la comunicación externa, la comunicación boca-oído, las necesidades personales y la experiencia anterior del cliente.

Medición de la calidad deservicio

Gronroos (1994) citado por Martínez, L. y Mosquera, G. (2015) indicó que, 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. Asimismo, sostiene que las evaluaciones de la calidad de servicio no deben ser llevadas a cabo sólo en el resultado del servicio, sino que también el proceso de servicio debe ser involucrado en la evaluación.

Percepciones del cliente acerca del servicio

Para Castillo, E. (2005) expresa que “la percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe” (p. 32). Por lo que un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las instituciones que dependen de elecciones directa de sus usuarios, como el caso de la alcaldía y su ente Fundanagua.

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo la cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes.

Dimensiones del servicio al cliente

Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), citados por Queros (2013) los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

- La accesibilidad: El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado, que los canales de apoyo (fuerza de ventas, punto de venta, etc.) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente.
- La comunicación: El servicio y las condiciones comerciales son descritas de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra.
- La capacidad del personal: El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes.
- La cortesía y la amabilidad: El personal es cortés, amable, respetuoso y atento.
- La credibilidad: La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Medidas energéticas

Se derivan de la crisis del Gobierno de Venezuela quien a mediados de abril informó que los miércoles y jueves serán días no laborables para el sector público de ese país, además del día viernes(gaceta 40890) que ya formaba parte de la medida para preservar los niveles de agua de la Central Hidroeléctrica venezolana Simón Bolívar (Guri). Este decreto establece un régimen especial transitorio de días no laborables para el sector público. En virtud de que persisten los efectos del fenómeno climático del niño, a partir del 27 de abril 2016.

Fenómeno del niño

Según Blog de la defensoría del pueblo, en nuestro país se ha confirmado la presencia del fenómeno El Niño. Este fenómeno trae destrucción y puede afectar la vida y la salud de las personas. El fenómeno El Niño consiste en el aumento anormal y por varios meses de la temperatura del mar, originando el incremento de las lluvias y la temperatura, especialmente en la costa norte y central del Perú así como sequías en otras regiones. Éste fenómeno trae como consecuencia el incremento de enfermedades, también la destrucción de carreteras, puentes de las redes de agua y desagüe así como la pérdida de viviendas, la pérdida de cultivos de terrenos agrícolas y la destrucción de canales de irrigación. El ejecutivo Nacional ha activado un conjunto de leyes habilitantes a favor de mitigar las secuelas y proteger a la ciudadanía, y pide a los alcaldes de las zonas en riesgo deben informar a sus vecinos sobre las medidas que han adoptado y la implementación de los planes de contingencia. Esto hará posible que se organicen para realizar las siguientes acciones:

- Limpieza de cauces.
- Construcción de defensas ribereñas.
- Contar con equipos y maquinarias para apoyar ante cualquier desastre como inundaciones, desbordes, entre otros

Estas son funciones relacionadas con FUNDANAGUA, por lo que la restricción de días laborable entorpece y contradice las medidas de prevención de este fenómeno.

2.4 Bases Legales

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000); de donde se destaca siguientes artículos

Artículo 117. “Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como de una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consume; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá mecanismos para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.

De la misma manera en el título III, capítulo IX De los derechos ambientales, establece:

Artículo 127. “Es un derecho y un deber de cada generación proteger y mantener el ambiente en beneficio de sí misma y del mundo futuro. Toda persona tiene derecho individual y colectivamente a disfrutar de una vida y de un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado. El Estado protegerá el ambiente, la diversidad biológica, los recursos genéticos, los procesos ecológicos, los parques nacionales y monumentos naturales y demás áreas de especial importancia ecológica. El genoma de los seres vivos no podrá ser patentado, y la ley que se refiera a los principios bioéticos regulará la materia. Es una obligación fundamental del Estado, con la activa participación de la sociedad, garantizar que la población se desenvuelva en un ambiente libre de contaminación, en donde el aire, el agua, los suelos, las costas, el clima, la capa de ozono, las especies vivas, sean especialmente protegidos, de conformidad con la ley”.

Artículo 128. “El Estado desarrollará una política de ordenación del territorio atendiendo a las realidades ecológicas, geográficas, poblacionales, sociales, culturales, económicas, políticas, de acuerdo con las premisas del desarrollo sustentable, que incluya la información, consulta y participación ciudadana. Una ley orgánica desarrollará los principios y criterios para este ordenamiento”.

Por otro lado, para la investigación sería relevante hacer referencia al capítulo X de la Constitución Bolivariana de Venezuela título IV del poder público referente a la administración pública.

Artículo 141. “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y

responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

También es necesario mencionar la Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad vigente desde el 23 de Octubre del año 2002; fecha en la cual fue publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 37555, decretada por la Asamblea Nacional.

Artículo 1. tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el sistema venezolano para la calidad, asimismo establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de normalización, metrología, acreditación, certificación, reglamentaciones técnicas y ensayo.

Artículo 20. El Ministerio de Producción y Comercio es el órgano rector del sistema venezolano para la calidad. En relación a este último artículo, coordina la aplicación de esta normativa a través del Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología (SENCAMER).

Otro de los fundamentos legales de la investigación, lo representan los decretos contenidos en las siguientes gacetas oficiales:

Gaceta Oficial N° 40.890 de fecha 26 de abril de 2016 fue publicado el decreto N° 2.303 de la presidencia de la República, mediante el cual se establece un régimen especial, transitorio, de días no laborables, mientras persistan los efectos del fenómeno climático “El Niño”, sobre la central hidroeléctrica Simón Bolívar, a partir del día miércoles 27 de abril de 2016, y hasta el viernes 13 de mayo de 2016.

Gaceta Oficial Nro. 40.923, de fecha 10 de junio de 2016, fue publicado el decreto N° 2.352 de la presidencia de la República, mediante el cual se dicta el decreto N° 06 dictado en el marco del estado de excepción y de emergencia económica, donde se establece para los órganos y entes de la administración pública nacional, un horario especial laboral, desde las 8:00 a. m. hasta la 1:00 p. m., a partir del día lunes 13 de junio de 2016 hasta el viernes 24 de junio de 2016; prorrogable por el período que acuerde el ejecutivo nacional.

2.5 Definición de Términos básicos

: Atributo o característica que distingue una cosa de otra, mediante un patrón de comparación, grado o clase.

: Persona que utiliza con asiduidad, los servicios de un profesional o empresa.

: Conjunto formado por el Gobierno Central, las instituciones autónomas, las autoridades locales, las industrias nacionalizadas y las corporaciones públicas.

: Para esta investigación se define al usuario de acuerdo a las funciones; es decir el conjunto de personas que reciben servicio de FUNDANAGUA residentes de la zona de Naguanagua.

Son un conjunto de medidas promulgadas por el ejecutivo nacional (Gaceta Oficial N° 40.880 40855 y decreto 2 3030) para el sector público, como parte del plan de atención eléctrica de 60 días , solo laboran 2 días a la semana, lunes y martes y que tiene como propósito contrarrestar los efectos del fenómeno.

2.6 Sistema de Variables

La definición operacional de una variable, según Álvarez (2008) un sistema de variables consiste: “en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p.59). En otras palabras, en la Operacionalización de las variables, se especifican las dimensiones operativas del trabajo de investigación. De allí que, cada variable fue desglosada en dimensiones y ésta a su vez en indicadores que permitieron medir con precisión dicha variable. Al respecto, para efectos del presente estudio en el cuadro 1 se presenta la operacionalización de las tres (3) variables desarrolladas en el mismo.

2.7 Operacionalización de variables

Cuadro 2

Operacionalización de variables

Objetivo General: Analizar el efecto de las medidas de ahorro energético (Resol 40.980 y 40.923) en la calidad del servicio a los usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA.					
Objetivos específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Ítems
Diagnosticar la situación actual en FUNDANAGUA referente a los procesos de servicio al cliente frente a las medidas de ahorro energético.	Medidas de ahorro energético	Infraestructura y ubicación	Estado Físico	Encuesta a los usuarios	1, 2, 3,
		Reducción de horario de atención al usuario	Percepción del cliente		13, 17, 18, 19, 20
		Cambio de uso horario	Horario		9, 13
		Racionamiento de luz por bloque de 4 horas.	Confiabilidad		6, 20
			Profesionalismo		6, 7, 8,
		Eficiencia en casos atendidos	Actitud		4, 6, 11, 20
Indagar como afectan los procesos de priorización de solicitudes de servicio a los usuarios de FUNDANAGUA.	Priorización de solicitudes	Celeridad en los procesos	Tiempo		9, 10, 11
Medir la satisfacción de la calidad del servicio en usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA.	Calidad de servicio al usuario	Conocimiento	Capacitación	Encuesta a los usuarios	14, 15
		Recursos	Tecnología		10, 14, 15
		Mejoramiento continuo	Estructura, procesos. Seguimiento		5, 10
			Cumplimiento de Horario		11, 12, 20
		Fiabilidad	Satisfacción de los usuarios		10
			Cortesía y Respeto		6, 16, 18, 19, 20
		Empatía	6, 7, 8		
		Seguridad	Confianza		14
Expectativas	Prontitud	7, 16			
Intangibilidad	Comunicación	5, 12			

Fuente: Pérez (2016)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico orienta el proceso de investigación proporcionando información detallada sobre las acciones y el uso de métodos, técnicas, instrumentos, estrategias y procedimientos a utilizar que permitirán describir y analizar el problema planteado en el estudio que se desarrolla. Al respecto, Balestrini (2006), define el marco metodológico como “la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real” (p.125).

3.1 Tipo de investigación

Según el nivel de investigación, es decir, el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, esta investigación es de tipo analítica, por cuanto persigue analizar el efecto en el primer semestre del año 2016 de las medidas de ahorro energético en la calidad del servicio de FUNDANAGUA mediante la identificación de aspectos ocultos a lo que no puede llegarse con una simple descripción. Según Hurtado. J (2010):

La investigación analítica pretende encontrar pautas de relación internas en un evento para llegar a un conocimiento más profundo de éste. Para ello se vale de las matrices de análisis, que proporcionan los criterios que permiten identificar esas pautas de relación. La investigación analítica intenta desentrañar lo que está más allá de lo evidente. (p. 133)

3.2 Diseño de la investigación

Según el autor Arias (2006) “El diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado.” (p.26).Del mismo modo, Muñoz C.

(1998) explica que en las investigaciones mixtas “se combinan en forma más o menos equitativa los tipos de investigación documental y de campo” (p. 93). Adicionalmente, Zorrilla (1993) menciona que:

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). La de campo o investigación directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. La investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo. (p. 43)

De acuerdo a lo antes expuesto y atendiendo a los requerimientos que exige el desarrollo de la investigación, la estrategia que se utilizó para la obtención de la información es el diseño mixto, dado que el diseño documental permite recopilar un inventario de textos, documentos, publicaciones y demás elementos con un grado de carácter documental muy alto que respaldan y soportan todo lo concerniente a conceptos, definiciones y fundamentos sobre calidad de servicio al cliente y medidas energéticas en Venezuela. Por otro lado el diseño de campo permite la obtención de datos primarios, levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones.

3.3 Población

El contenido referente al aspecto poblacional no es más que la apreciación puntual de la unidad de análisis. Según Tamayo y Tamayo (1997), comenta “Una población está determinada por sus características definitorias, por tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo” (p.14). Por lo tanto la población posee ciertas características en común, lo cual hace posible su estudio y se pueden generar los datos necesarios para la investigación.

Para la presente investigación se aborda como población las solicitudes hechas por los usuarios de Fundanagua en el primer semestre del año 2016, siendo conformada por 678 solicitudes.

3.4 Muestra

Según Hernández (2006), la muestra puede ser definida como un subgrupo de la población y para su debida selección deben delimitarse las características de la población. (p.240). Atendiendo a ésta definición, la muestra en esta investigación es de 62 solicitudes hechas por los usuarios de la comunidad de Naguanagua en el Instituto Autónomo Fundanagua.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se considera el número de solicitudes o gestiones realizadas en Fundanagua en un lapso de 6 meses, ya que al tratarse de colectivos y comunidades una persona puede ir a solicitar o reclamar un servicio representando a toda una comunidad. Para ello se considera la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Representa el tamaño de muestra

N: Es el tamaño total de la población.

Z: Representa el nivel de confianza

e: Constituye el error de muestreo. Normalmente este valor oscila entre 5% y $\pm 10\%$.

p: Es la probabilidad a de ocurrencia de un evento

q: Es la probabilidad de no ocurrencia de un evento

Cálculo de los valores:

N: 678 solicitudes

Z: Para un nivel de confianza del 90% = 1,65

e: 10% = 0,1

p: 50% = 0,50

q: (1- p) = (1- 0,50) = 0,50

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{(1,65)^2 * 0,50 * 0,50 * 678}{(0,1)^2 (678 - 1) + (1,68)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{461,46}{7,48} \quad n = 61,69 \text{ aprox.} \quad n = 62$$

3.5 Tipo de muestreo

Atendiendo a la definición de Arias (2006) el muestreo probabilístico aleatorio “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”. (p.83). De acuerdo a lo citado anteriormente, en esta investigación se utilizó un muestreo al azar simple, que según el mismo autor “todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados y esta es distinta a cero (0) y uno (1)”.

3.6 Técnicas de recolección de datos

De acuerdo a los objetivos propuestos en este estudio, es primordial la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permita recabar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

Para este estudio se utilizó la técnica de la encuesta. Con el uso de esta técnica se obtuvo información que suministró un grupo o muestra de los sujetos que hicieron sus solicitudes de servicio en Funadanagua.

3.7 Instrumento de recolección de datos

En esta investigación el instrumento que se utilizó es el cuestionario donde Balestrini (2006) acota lo siguiente:

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una

forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p.138)

Y de acuerdo a Hernández (2006) establece que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.310). Esta investigación está estructurada con 20 interrogantes que contienen respuestas cerradas con el que se pretende conocer la opinión de los usuarios, las cuales una vez procesadas dieron al investigador un resultado sobre la problemática que existe actualmente en cuanto a la calidad del servicio prestada al usuario en Fundanagua.

Alternativas de respuestas con un valor que oscila de uno a cinco, a continuación se presenta la mencionada escala.

1. Totalmente de acuerdo.
2. Parcialmente de acuerdo.
3. Indeciso.
4. Parcialmente en desacuerdo.
5. Totalmente en desacuerdo

3.8 Validez del instrumento

El instrumento se validó a través de un juicio de tres especialistas que según los señalamientos de Delgado, Colombo y Orfila (2003)

El juicio de experto consiste en seleccionar un número impar (3 ó 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se va a investigar), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, so pretexto de que los mismos se adecúen directamente a cada uno de los objetivos de la investigación propuestos. (p. 72).

Tomando en consideración lo anterior se deduce que la validez de la información es captar de manera significativa y en un grado de exactitud suficiente y satisfactoria, aquello que es objeto de investigación.

La validez del instrumento de este estudio se determinó a través del juicio de expertos; consultándose a (03) especialistas vinculados con el tema de investigación en curso quienes evaluaron el grado de congruencia de los ítems con respecto a los diferentes dominios de contenido.

3.9 Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández, Baptista (2006), acotan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”(p.277). Tal como se ha expuesto, la confiabilidad, es el grado en el cual las mediciones de un instrumento son precisas, estables y libres de errores. En efecto, una vez realizadas las modificaciones sugeridas por los expertos, se procedió al cálculo de la confiabilidad del instrumento de medición.

La prueba piloto, según Hernández y Col. (2006). “Consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyos resultados se usan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible, la validez del instrumento” (p.306). De tal manera y a efectos de esta investigación para determinar la confiabilidad se procedió a efectuar un ensayo piloto con 6 usuarios al azar para luego aplicar el coeficiente de Alfa de Cronbach (Escala de Lickert), el cual es un coeficiente que determina la consistencia interna de una escala, analizando la correlación media de una variable con todas las demás que integran dicha escala. Toma valores entre 0 y 1 y puede tomar en cuenta también valores negativos. (Ver Anexo B)

Para tal fin se aplica la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

es el coeficiente de confiabilidad

K: es el número de ítems de la escala

i^2 : sumatoria de las varianzas de los ítems

S₂T: es la varianza de toda la escala

Sustituyendo valores:

0,75 i^2 : 20,56

K: 20 S₂T: 71,33

Cuadro 3
Valoración de la Confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimension)
0,81 - 1	Muy Alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,50	Media*
0,21 - 0,40	Baja *
0 - 0,20	Muy Baja*

Fuente: Paella y Martins (2006)

* Se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que el resultado sea

3.10 Procedimiento para análisis de datos

Una vez tabulados los datos del instrumento de recolección seleccionado, se le aplicó a la muestra seleccionada, se procedió a generar los cuadros que agrupan la información obtenida en cada ítem.

Los datos se analizaron atendiendo a las frecuencias absolutas recaídas en cada uno de los ítems estimándose su respectivo valor porcentual el cual se ilustrado en gráficos para visualizar el resultado con mayor precisión.

El análisis se inicia con el diagnóstico de la calidad de servicio prestada por el Instituto Autónomo Fundanagua. Seguidamente se realizó el análisis de manera individual en cuanto a la estructura, es decir, tomando los ítems de cada una.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados del diagnóstico

En este capítulo se presenta la interpretación de los resultados obtenidos con la ayuda del instrumento elaborado para ello. El análisis es un proceso con el que se trata de conseguir una significación más completa y amplia de la información recolectada, sin embargo es necesario hacer el razonamiento por separado de cada uno de los datos; por lo tanto se presenta el estudio porcentual de los resultados obtenidos durante la aplicación del instrumento, bajo la modalidad de investigación analítica; cuyo objetivo principal es Analizar el efecto de las medidas de ahorro energético (Resol 40.980 y 40.923) en la calidad del servicio a los usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA.

El cuestionario fue aplicado a 62 usuarios quienes conforman el 9% de la población. Para la presentación de los cuadros estadísticos, se presenta un cuadro por cada indicador especificando los datos, los cuales permiten visualizar la situación actual en FUNDANAGUA referente a los procesos de servicio al cliente frente a las medidas de ahorro energético; esto a través de la demostración de la frecuencia absoluta y relativa de las respuestas obtenidas, para luego proceder a representar a través de gráficos circulares los resultados porcentuales obtenidos y finalmente emitir un análisis cuantitativo y cualitativo de cada uno de los ítems.

A continuación se indican los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los usuarios del Instituto Autónomo Fundanagua.

Ítem 1: ¿Considera que le resulta fácil llegar a Fundanagua?

Cuadro 4
Ubicación

Opción	Ítem 1	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	41	66%
Parcialmente de acuerdo (PD)	9	15%
Indeciso (I)	2	3%
Totalmente en desacuerdo (TED)	6	10%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	4	6%
Total	62	100%

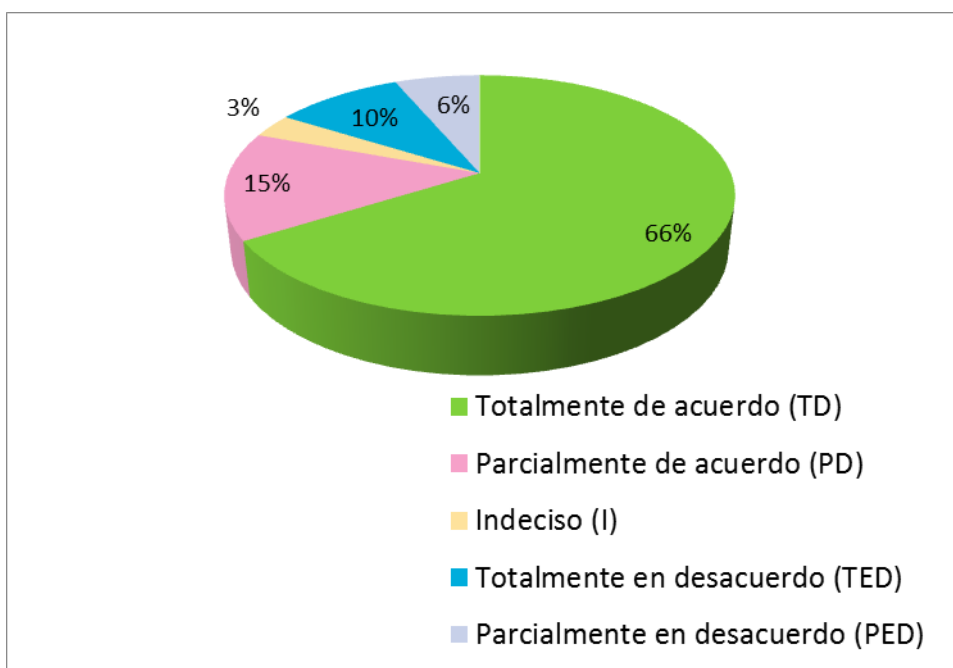


Gráfico 1 Ubicación

Análisis: De las personas encuestadas el 66% manifestó que les resulta fácil llegar al Instituto Autónomo FUNDANAGUA; lo que demuestran que es fácil localizar las oficinas; esto evidencia una satisfacción de los usuarios en cuanto a esta dimensión.

Ítem 2: ¿Considera que las instalaciones de Fundanagua se encuentra bien ubicada?

Cuadro 5
Ubicación

Opción	Ítem 2	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	34	55%
Parcialmente de acuerdo (PD)	14	23%
Indeciso (I)	4	6%
Totalmente en desacuerdo (TED)	7	11%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	3	5%
Total	62	100%

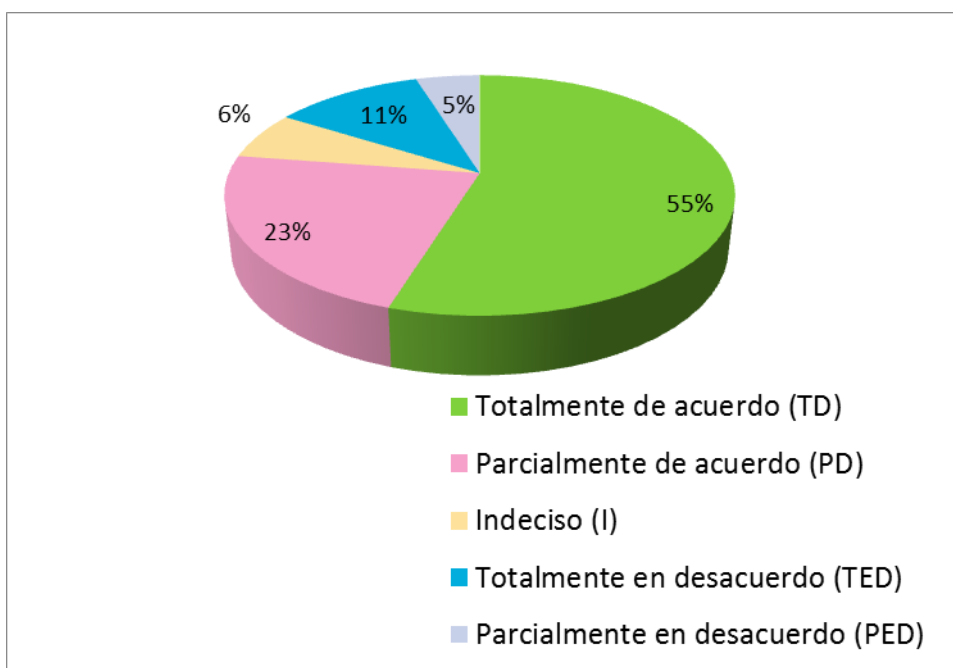


Gráfico 2 Ubicación

Análisis: Continuando con el análisis de la dimensión ubicación de FUNDANAGUA el 55% de los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con que dicho Instituto tiene una buena ubicación dentro del Municipio Naguanagua.

Ítem 3: ¿Le parecen adecuadas las taquillas y distribución de los espacios?

Cuadro 6

Infraestructura y ubicación

Opción	Ítem 3	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	6	10%
Parcialmente de acuerdo (PD)	8	13%
Indeciso (I)	3	5%
Totalmente en desacuerdo (TED)	38	61%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	7	11%
Total	62	100%

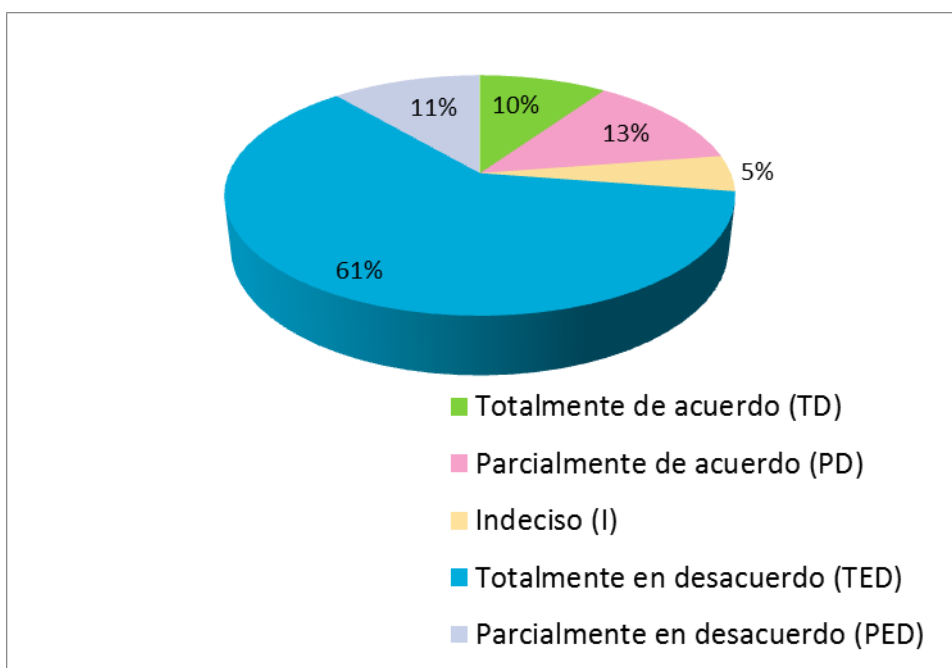


Gráfico 3 Infraestructura

Análisis: Se observa que 61% de los usuarios está totalmente en desacuerdo en cuanto a la distribución y ubicación de las taquillas dentro de FUNDANAGUA; quedando las demás opciones en una minoría. Estos porcentajes muestran que el cliente presenta un alto grado de insatisfacción en relación a esta dimensión.

Ítem 4: ¿Piensa que el control de usuarios en recepción es acorde con el volumen de personas que asisten?

Cuadro 7

Eficiencia en casos atendidos

Opción	Ítem 4	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	5	8%
Parcialmente de acuerdo (PD)	7	11%
Indeciso (I)	10	16%
Totalmente en desacuerdo (TED)	27	44%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	13	21%
Total	62	100%

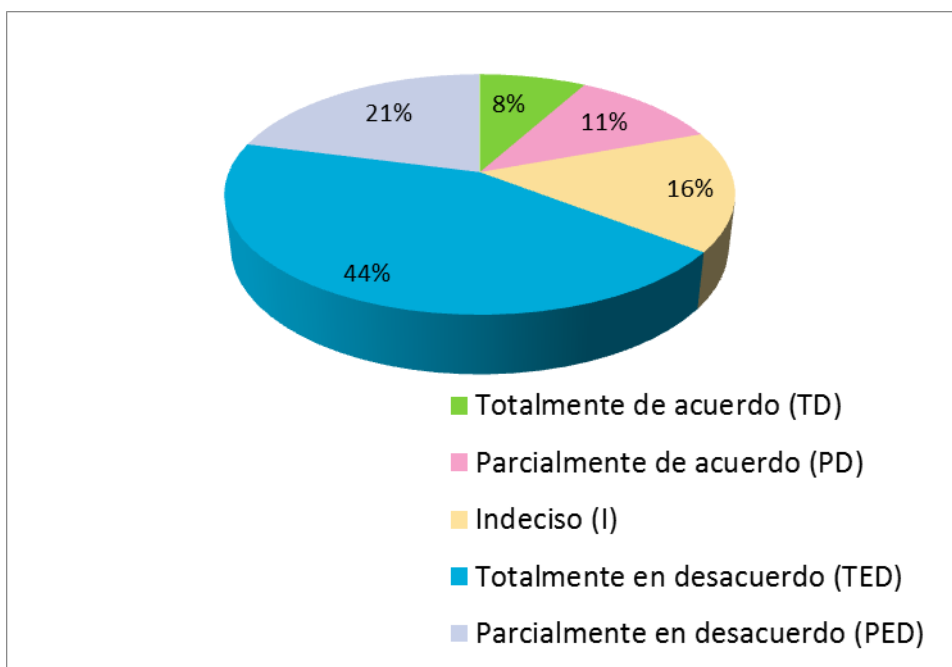


Gráfico 4 Eficiencia en casos atendidos

Análisis: En cuanto a esta interrogante el gráfico muestra que el mayor porcentaje se encuentra concentrado en la opción totalmente en desacuerdo quedando en 44%, de tal manera se puede decir que en FUNDANAGUA no existe un control de atención a los usuarios en la recepción.

Ítem 5: ¿Para usted realizar una solicitud de servicio sabe a quién dirigirse?

Cuadro 8

Mejoramiento continuo y comunicación

Opción	Ítem 5	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	7	11%
Parcialmente de acuerdo (PD)	8	13%
Indeciso (I)	5	8%
Totalmente en desacuerdo (TED)	29	47%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	13	21%
Total	62	100%

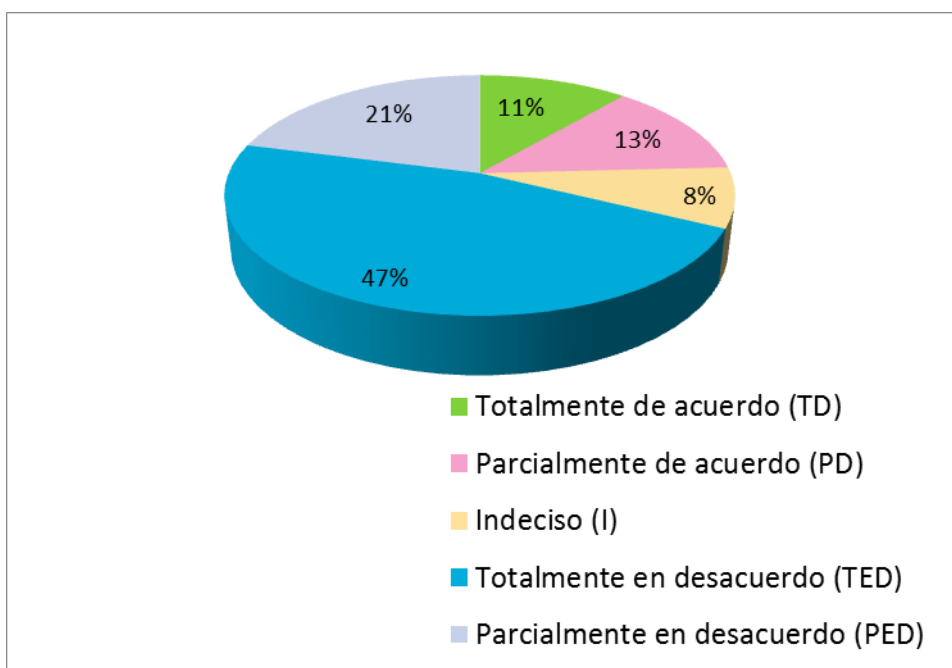


Gráfico 5 Mejoramiento continuo y Comunicación

Análisis: En relación a esta dimensión los resultados reflejan que en su mayoría el usuario no tiene una información clara de la persona que le pueda orientar en la resolución de su requerimiento quedando la opción totalmente en desacuerdo en un 47%.

Ítem 6: ¿Ha tenido respuestas eficaces de los empleados para aclarar dudas o solucionar su inconveniente?

Cuadro 9

Comunicación y Empatía

Opción	Ítem 6	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	10	16%
Parcialmente de acuerdo (PD)	6	10%
Indeciso (I)	6	10%
Totalmente en desacuerdo (TED)	26	42%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	14	23%
Total	62	100%

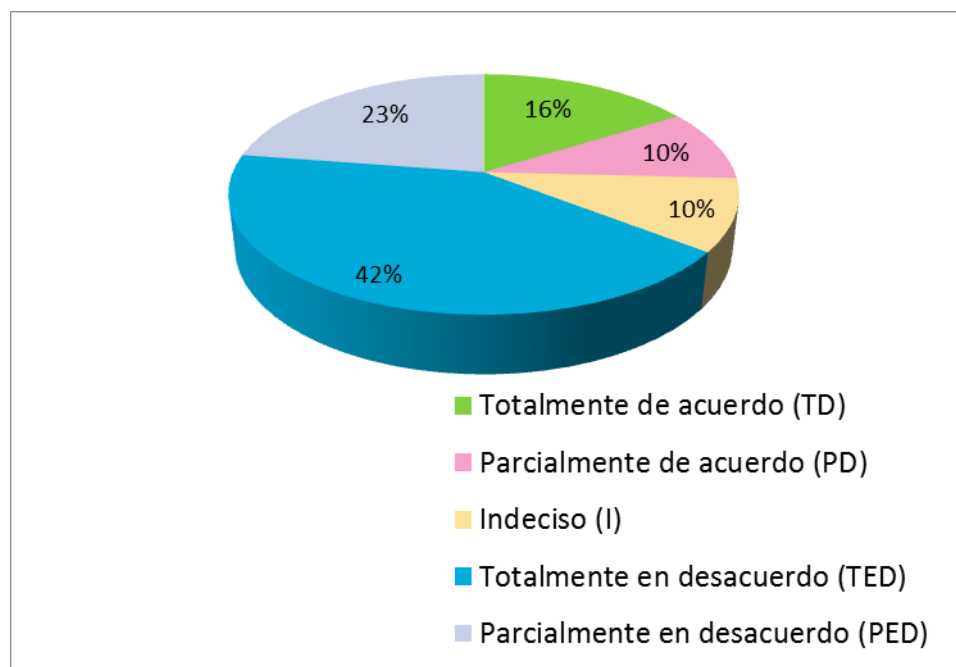


Gráfico 6 Comunicación y Empatía

Análisis: En cuanto a este ítem, un 42% respondió estar totalmente en desacuerdo y un 23% parcialmente en desacuerdo, lo que demuestra que la mayoría de los encuestados consideran que los empleados no suministran respuestas eficaces para aclarar dudas.

Ítem 7: ¿Percibe buena disposición del personal para ayudarle cuando tiene alguna duda?

Cuadro 10

Celeridad en los procesos y Empatía

Opción	Ítem 7	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	7	11%
Parcialmente de acuerdo (PD)	7	11%
Indeciso (I)	3	5%
Totalmente en desacuerdo (TED)	24	39%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	21	34%
Total	62	100%

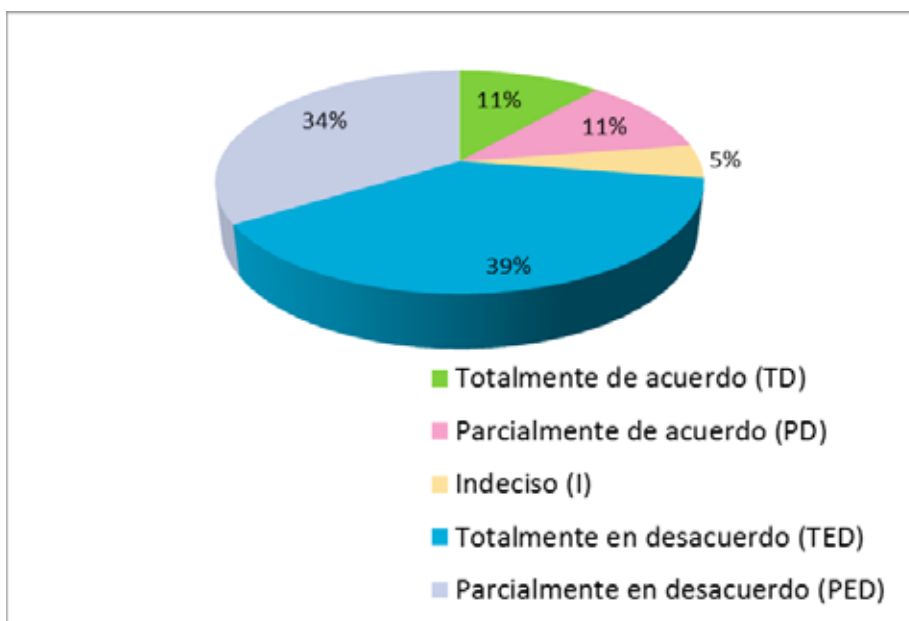


Gráfico 7 Celeridad en los procesos y Empatía

Análisis: La grafica denota que los informantes no perciben buena disposición del personal de FUNDANAGUA para esclarecer dudas, reflejando los siguientes porcentajes, 11% para las opciones totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo, 5% están indeciso, 39% está totalmente en desacuerdo y 34% parcialmente en desacuerdo.

Ítem 8: ¿Considera que el trato que recibe por parte de los empleados es apropiado?

Cuadro 11

Empatía

Opción	Ítem 8	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	6	10%
Parcialmente de acuerdo (PD)	3	5%
Indeciso (I)	4	6%
Totalmente en desacuerdo (TED)	39	63%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	10	16%
Total	62	100%

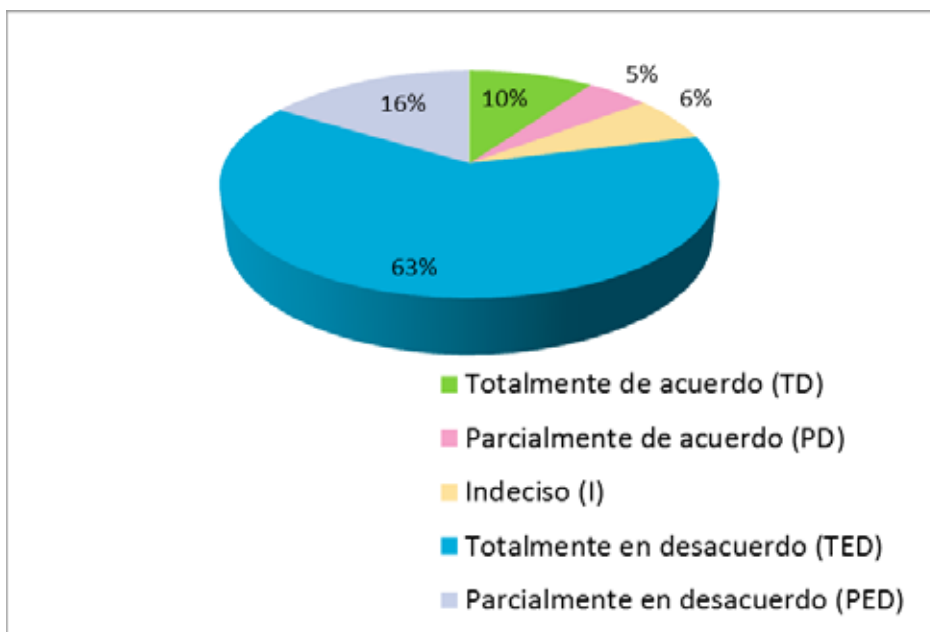


Gráfico 8 Empatía

Análisis: A través del gráfico representado se observó que el 63% de la población encuestada está totalmente en desacuerdo en que el trato que reciben por parte de los empleados es apropiado.

Ítem 9: ¿Es propicio o el horario de atención al público?

Cuadro 12

Celeridad en los procesos

Opción	Ítem 9	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	30	48%
Parcialmente de acuerdo (PD)	16	26%
Indeciso (I)	6	10%
Totalmente en desacuerdo (TED)	6	10%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	4	6%
Total	62	100%

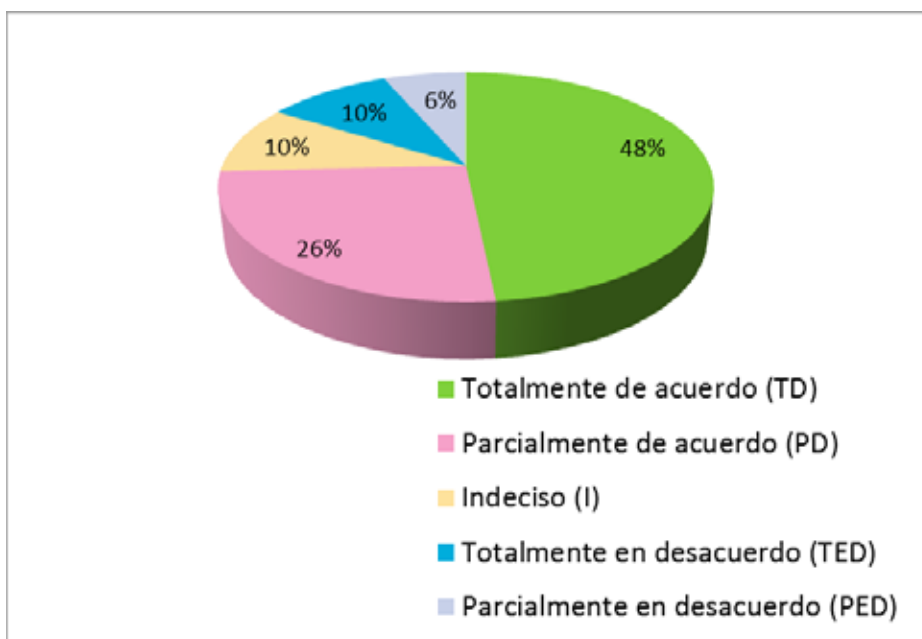


Gráfico 9 Celeridad en los procesos

Análisis: De la totalidad de los encuestados, 30 usuarios están totalmente de acuerdo en cuanto al horario establecido para atender el público, los cuales representan el mayor porcentaje en la evaluación de esta dimensión.

Ítem 10: ¿El tiempo que se toma un empleado en atenderlo es acorde?

Cuadro 13
Fiabilidad

Opción	Ítem 10	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	6	10%
Parcialmente de acuerdo (PD)	10	16%
Indeciso (I)	8	13%
Totalmente en desacuerdo (TED)	27	44%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	11	18%
Total	62	100%

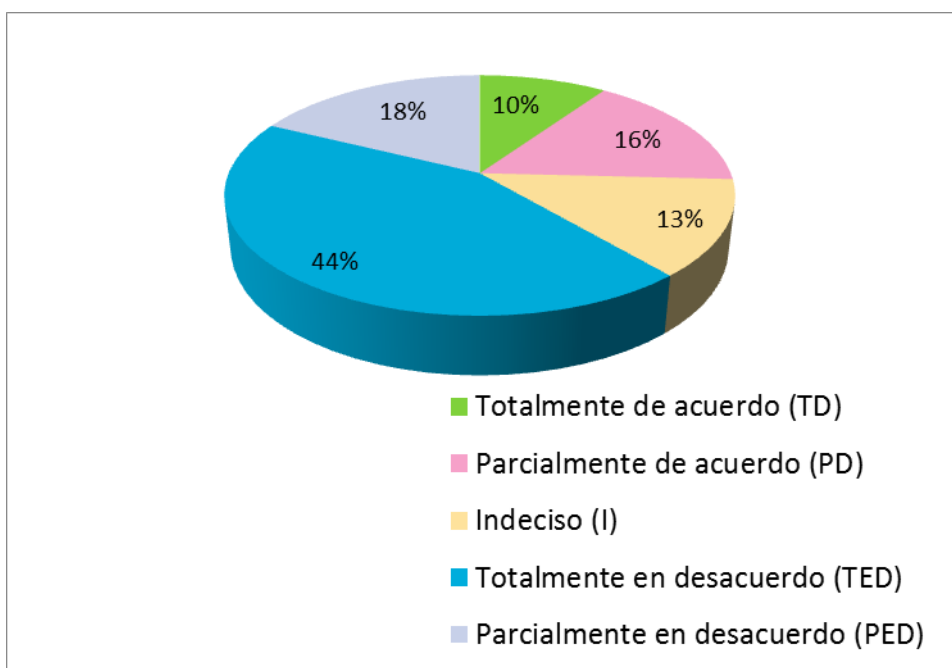


Gráfico 10 Celeridad en los procesos y Fiabilidad

Análisis: De 62 personas encuestadas 27 manifestaron que el tiempo que se toma un empleado en atenderlo no es adecuado; representado en un 44% y siendo este porcentaje el mayor en la evaluación de esta dimensión.

Ítem 11: ¿El tiempo para procesar quejas o reclamos es eficiente?

Cuadro 14

Celeridad en los procesos

Opción	Ítem 11	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	8	13%
Parcialmente de acuerdo (PD)	7	11%
Indeciso (I)	4	7%
Totalmente en desacuerdo (TED)	31	50%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	12	19%
Total	62	100%

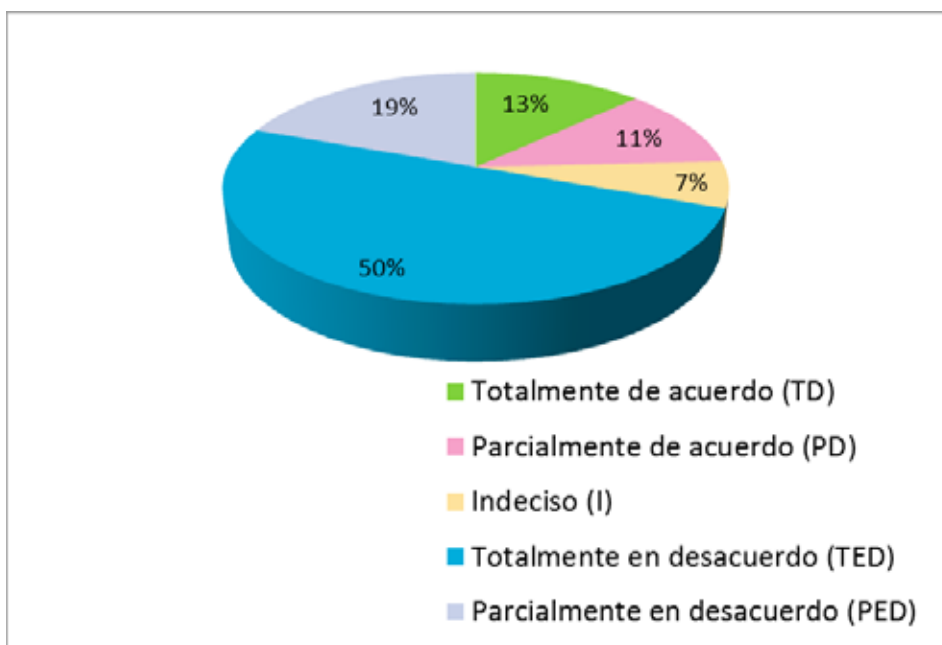


Gráfico 11 Celeridad en los procesos

Análisis: Continuando con el análisis de la dimensión celeridad en los procesos de FUNDANAGUA el 50% de los usuarios estuvieron totalmente en desacuerdo con que el tiempo para procesar quejas o reclamos no es eficiente ubicándose esta opción en el mayor porcentaje quedando las otras opciones.

Ítem 12: ¿Es visible al usuario la disposición de información en cuanto a horarios, normas, indicadores, entre otros?

Cuadro 15
Comunicación

Opción	Ítem 12	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	17	27%
Parcialmente de acuerdo (PD)	17	27%
Indeciso (I)	4	7%
Totalmente en desacuerdo (TED)	18	29%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	6	10%
Total	62	100%

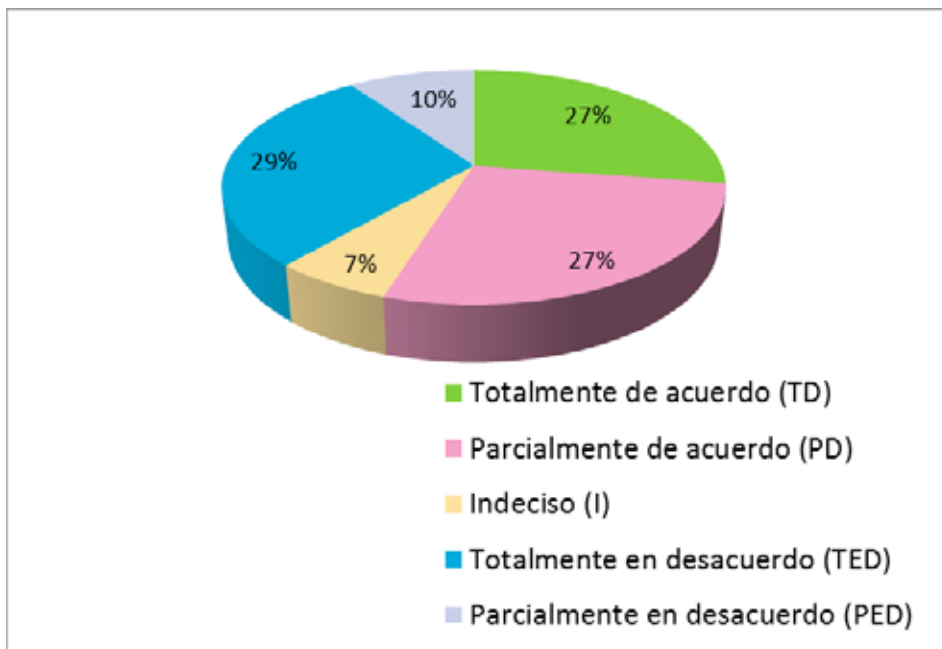


Gráfico 12 Comunicación

Análisis: Se observa que el 29% de los encuestados reflejan estar totalmente en desacuerdo en cuanto a la disposición de horarios, normas y otros indicadores del Instituto; no obstante las opciones totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo se ubican en un 27% cada uno. De lo anterior se deduce que si existen fuentes de información; sin embargo es probable que la ubicación de la misma no esté totalmente a visible a los usuarios.

Ítem 13: ¿Considera adecuados los medios para transmitir sus sugerencias?

Cuadro 16
Comunicación

Opción	Ítem 13	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	8	13%
Parcialmente de acuerdo (PD)	10	16%
Indeciso (I)	10	16%
Totalmente en desacuerdo (TED)	26	42%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	8	13%
Total	62	100%

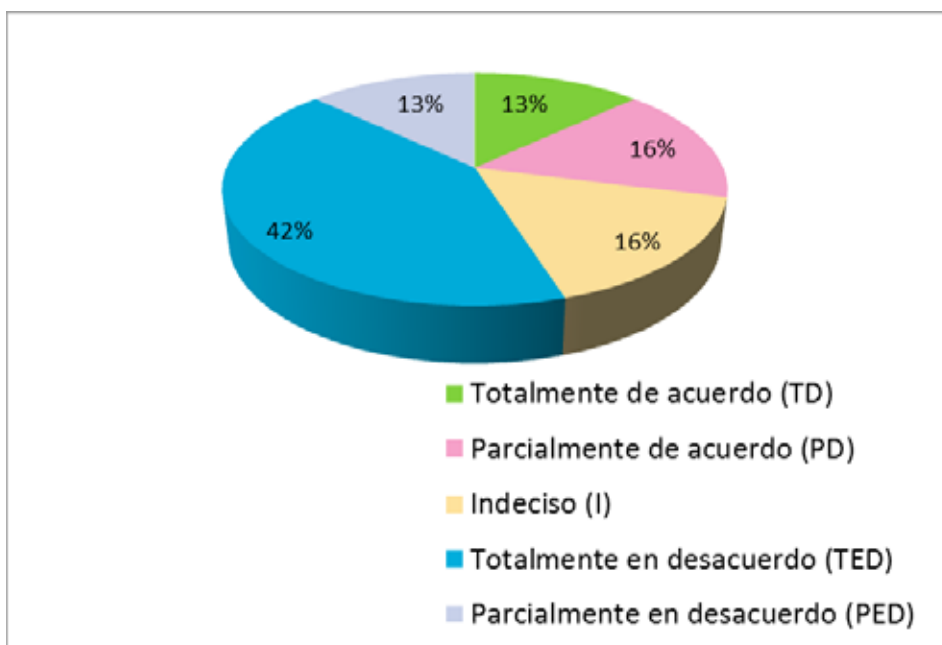


Gráfico 13 Comunicación

Análisis: En cuanto a esta interrogante el gráfico muestra que el mayor porcentaje se encuentra concentrado en la opción totalmente en desacuerdo; ubicándose en 42%, lo que demuestra que en FUNDANAGUA no existen medios propios para transmitir sugerencias del público.

Ítem 14: ¿La organización cuenta con herramientas tecnológicas acorde a la necesidad de los usuarios (computadores, impresoras, fotocopiadora, escáner etc.)?

Cuadro 17
Tecnología

Opción	Ítem 14	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	10	16%
Parcialmente de acuerdo (PD)	12	19%
Indeciso (I)	4	6%
Totalmente en desacuerdo (TED)	27	44%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	9	15%
Total	62	100%

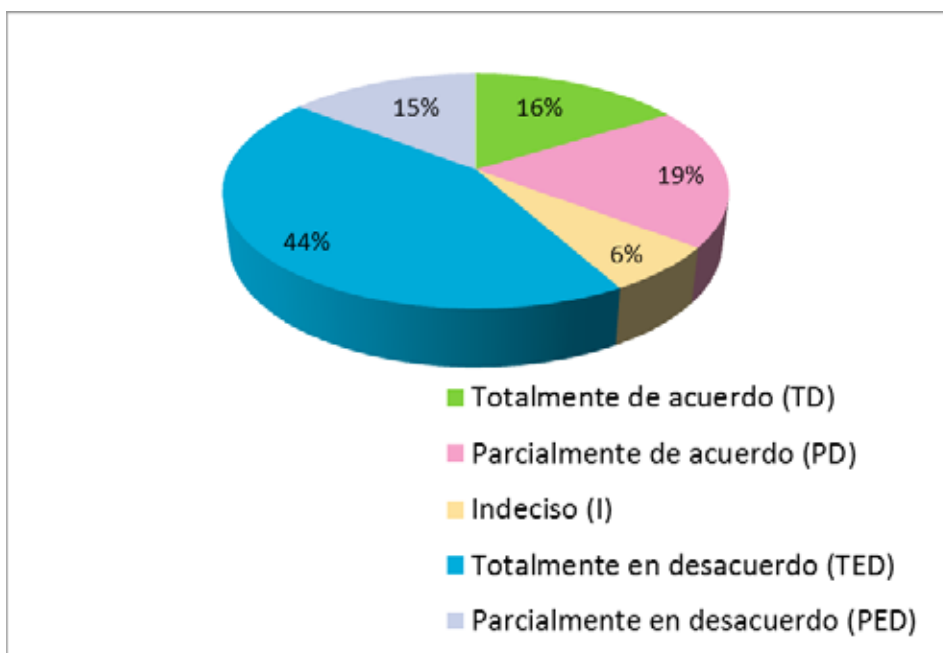


Gráfico 14 Tecnología

Análisis: En relación a éste indicador los resultados reflejan que en su mayoría el cliente observa que FUNDANAGUA no posee herramientas tecnológicas acorde a sus necesidades, situándose el porcentaje más alto en un 44% de usuarios totalmente en desacuerdo.

Ítem 15: ¿Considera usted importante para la gestión de servicio las herramientas tecnológicas?

Cuadro 18
Tecnología

Opción	Ítem 15	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	43	69%
Parcialmente de acuerdo (PD)	12	19%
Indeciso (I)	1	2%
Totalmente en desacuerdo (TED)	3	5%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	3	5%
Total	62	100%

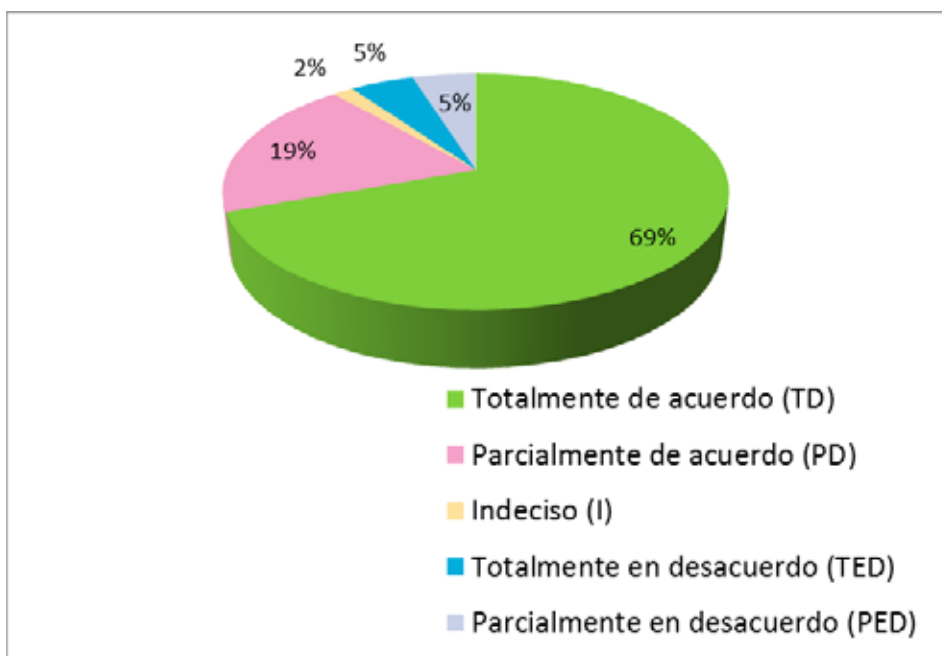


Gráfico 15 Tecnología

Análisis: En cuanto a este ítem, un 69% respondió estar totalmente de acuerdo; lo que demuestra que la mayoría de los encuestados consideran importante para la gestión de servicio las herramientas tecnológicas.

Ítem 16: ¿Se ha cumplido el plazo establecido para solventar su solicitud?

Cuadro 19

Satisfacción y percepción de los usuarios

Opción	Ítem 16	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	8	13%
Parcialmente de acuerdo (PD)	3	5%
Indeciso (I)	7	11%
Totalmente en desacuerdo (TED)	37	60%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	7	11%
Total	62	100%

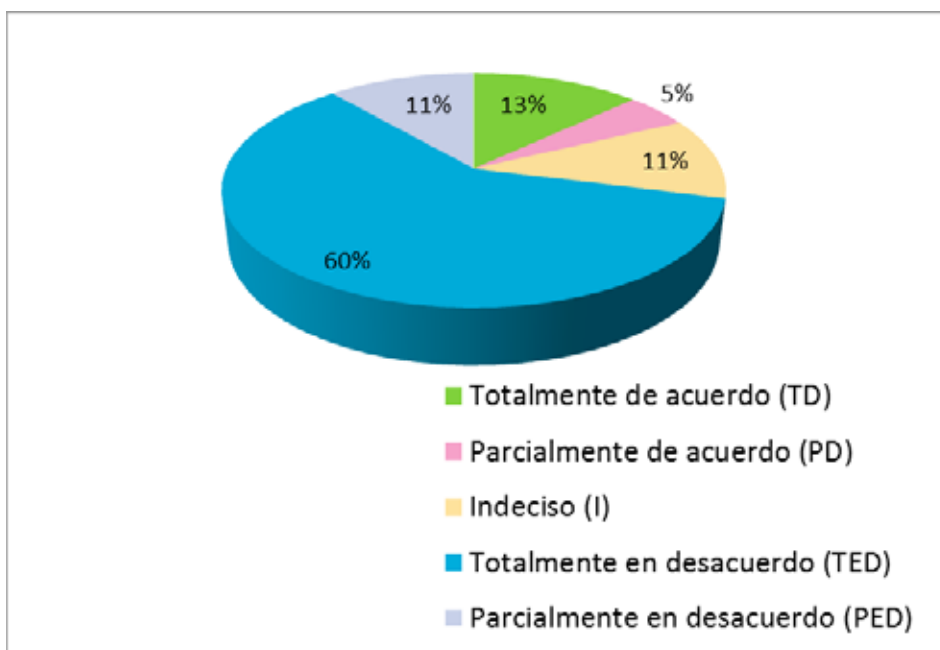


Gráfico 16 Satisfacción y percepción de los usuarios

Análisis: La grafica denota que no se ha cumplido el plazo establecido para solventar las solicitudes realizadas por los encuestados, reflejando que el 60% está totalmente en desacuerdo.

Ítem 17: ¿El responsable de la instalación (director) es de fácil acceso para los usuarios?

Cuadro 20

Satisfacción y percepción de los usuarios

Opción	Ítem 17	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	5	8%
Parcialmente de acuerdo (PD)	9	15%
Indeciso (I)	2	3%
Totalmente en desacuerdo (TED)	34	55%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	12	19%
Total	62	100%

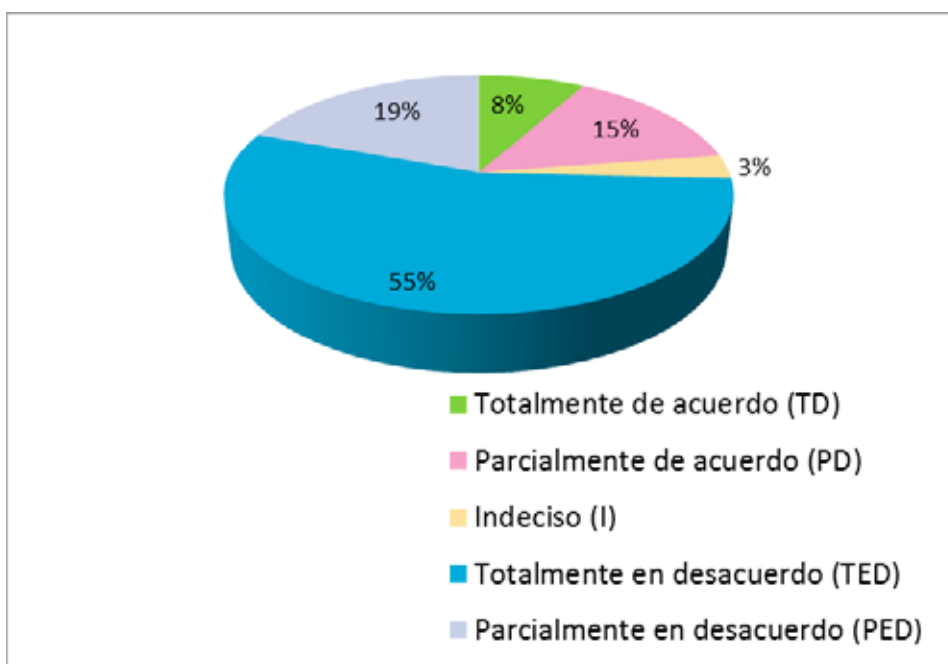


Gráfico 17 Satisfacción y percepción de los usuarios

Análisis: De la totalidad de los encuestados, 34 usuarios están totalmente en desacuerdo en cuanto a la facilidad para acceder al director de la instalación, los cuales representan el mayor porcentaje en la evaluación de esta dimensión.

Ítem 18: ¿Considera usted que las medidas de ahorro energético han influenciado la calidad del servicio de esta institución?

Cuadro 21
Satisfacción y percepción de los usuarios

Opción	Ítem 18	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	41	66%
Parcialmente de acuerdo (PD)	9	15%
Indeciso (I)	2	3%
Totalmente en desacuerdo (TED)	5	8%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	5	8%
Total	62	100%

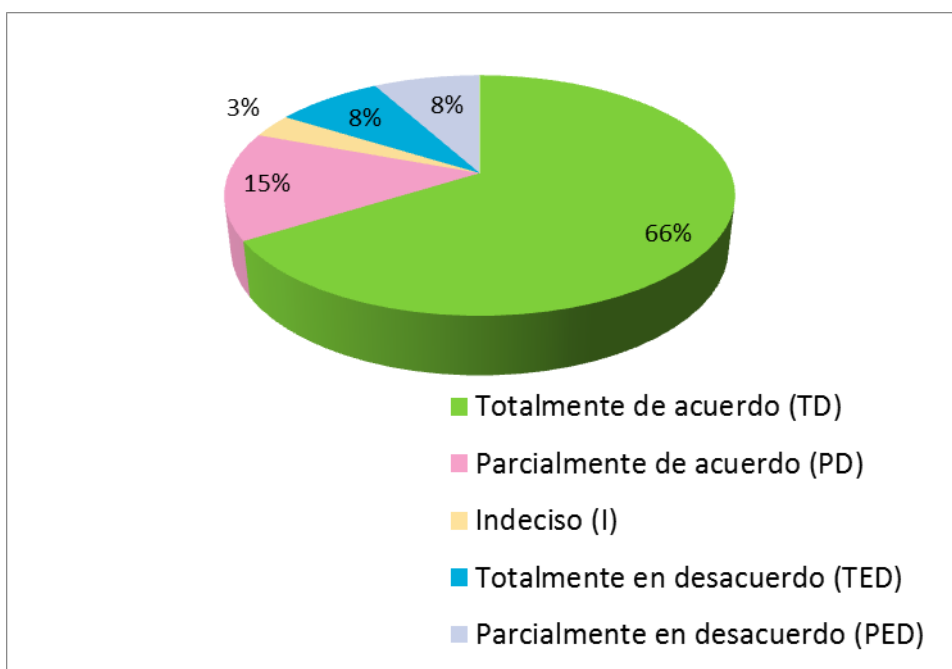


Gráfico 18 Satisfacción y percepción de los usuarios

Análisis: El resultado reflejado en esta variable indica que, de un total de 62 encuestados 41 personas señalan que están totalmente de acuerdo en que la calidad de servicio en FUNDANAGUA se ha visto afectado por la aplicación de las medidas de ahorro energético.

Ítem 19: ¿Se ha visto afectado el horario de atención al público por las medidas de ahorro energético?

Cuadro 22
Satisfacción y percepción de los usuarios

Opción	Ítem 19	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	45	73%
Parcialmente de acuerdo (PD)	6	10%
Indeciso (I)	4	6%
Totalmente en desacuerdo (TED)	3	5%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	4	6%
Total	62	100%

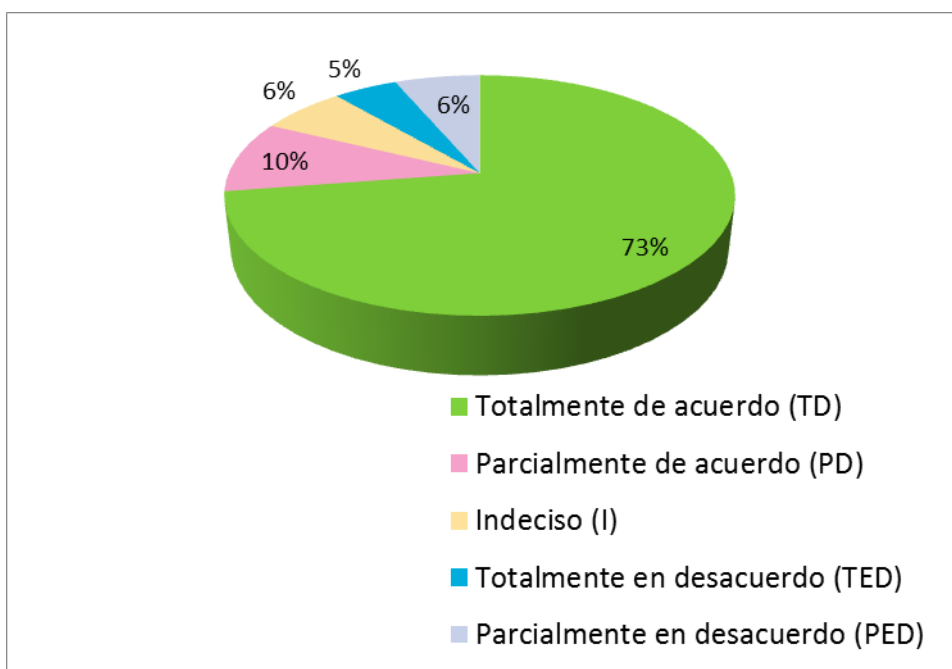


Gráfico 19 Satisfacción y percepción de los usuarios

Análisis: Continuando con el análisis del indicador satisfacción y percepción de los usuarios de FUNDANAGUA, el 73% estuvo totalmente de acuerdo con que el horario de atención al público se ha visto afectado por las medidas de ahorro energético. Esto refleja una insatisfacción en cuanto al tiempo para realizar sus quejas y reclamos.

Ítem 20: ¿Considera usted que el ajuste de horarios por la medida de ahorro energético afecta la actitud profesional del personal de la institución?

Cuadro 23

Satisfacción y percepción de los usuarios

Opción	Ítem 20	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo (TD)	41	66%
Parcialmente de acuerdo (PD)	11	18%
Indeciso (I)	1	2%
Totalmente en desacuerdo (TED)	3	5%
Parcialmente en desacuerdo (PED)	6	10%
Total	62	100%

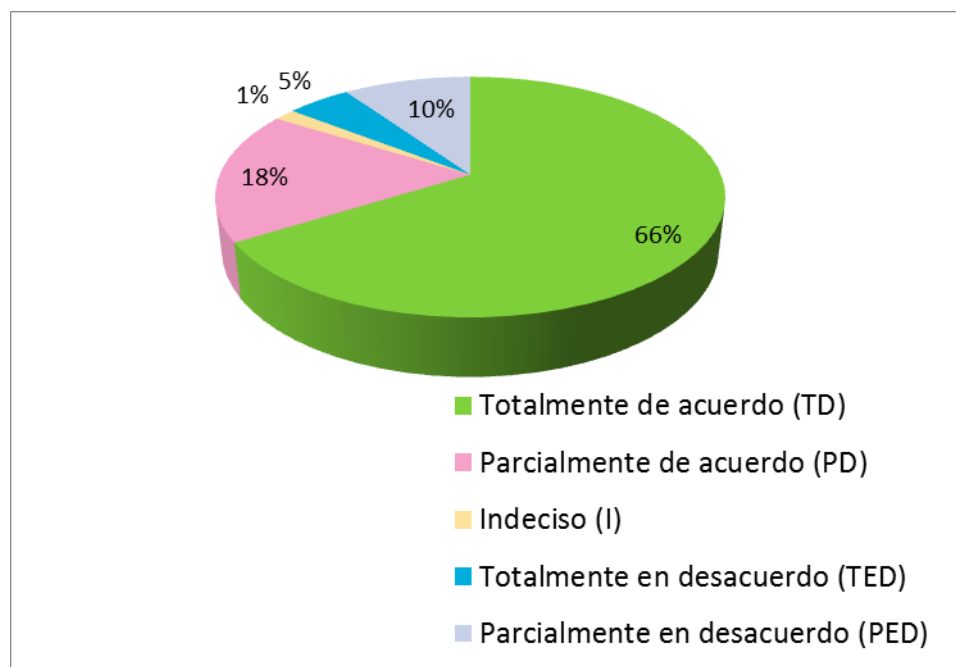


Gráfico 20 Satisfacción y percepción de los usuarios

Análisis: El porcentaje más alto en este ítem fue de 66% y corresponde a la opción totalmente de acuerdo. Como resultado de lo anterior el usuario muestra estar insatisfecho con la aplicación de las medidas de ahorro energético ya que afecta la actitud del empleado en cuanto a la atención al público.

A continuación, se presentan los resultados dando respuesta a los objetivos específicos:

Objetivo 1: Diagnosticar la situación actual en FUNDANAGUA referente a los procesos de servicio al cliente frente a las medidas de ahorro energético; para diligenciar este objetivo se examinaron las dimensiones ubicación e infraestructura, reducción de horarios de atención al público y eficiencia de casos atendidos; donde los indicadores revelaron que el cliente posee una buena apreciación del estado físico del establecimiento, aun así, la percepción del usuario en cuanto a profesionalismo, actitud y confiabilidad para dar respuestas no se ajusta a sus expectativas ya que existe una verdadera postura de indiferencia y apatía en la conducta del empleado público, desde dejar esperando a las personas infinidad de horas para atenderles, hasta molestarse y responder groseramente a quien acude a la institución en busca de una respuesta o solución; todo ello por las condiciones de calor a los cuales son sometidos los empleados, viéndose afectado la calidad del servicio al cliente que presta FUNDANAGUA.

Objetivo 2: Indagar como afectan los procesos de priorización de solicitudes de servicio a los usuarios de FUNDANAGUA; respecto a este objetivo se pudo constatar que con la adopción de las medidas de ahorro energético emanada del Ejecutivo Nacional los procesos se hacen demasiado lentos, afectando especialmente aquellos casos donde existe una emergencia para el Municipio, impactando directamente los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Objetivo 3: Medir la satisfacción de la calidad del servicio en usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA; con la aplicación del instrumento validado para tal fin y analizando cada grafico, se logro cuantificar el grado de satisfacción que tenían los clientes con respecto al servicio que reciben de acuerdo a diferentes dimensiones tales como conocimiento, fiabilidad, empatía, seguridad entre otras; revelando un alto grado de insatisfacción del ciudadano que asiste a la institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este estudio estuvo dirigido fundamentalmente a analizar el efecto de las medidas de ahorro energético en la calidad del servicio a los usuarios del Instituto Autónomo FUNDANAGUA.

Con la aplicación del instrumento y de acuerdo a la revisión bibliográfica, se infieren y señalan las siguientes conclusiones de acuerdo al orden en que fueron mencionados cada objetivo.

5.1 Conclusiones

Los resultados arrojados en el diagnóstico de la situación actual en FUNDANAGUA referente a los procesos de servicio al cliente frente a las medidas de ahorro energético, revelan que dicho instituto presenta una excelente ubicación dentro del municipio y sus instalaciones son de fácil acceso, considerándose un punto a su favor; no obstante las taquillas internas muestran una mala distribución imposibilitando un eficiente control del volumen de personas que asisten, al mismo tiempo los resultados manifiestan que los empleados no se encuentran preparados para dar respuestas acertadas ante un inconveniente. Además, se observó una deficiencia en los canales de comunicación dentro de FUNDANAGUA, lo que constituye una necesidad para el mejoramiento de la calidad de servicio al cliente. También es preciso acotar que al usuario no le es fácil acceder al presidente o a las autoridades de la institución, dificultando mantener una comunicación cercana ante una necesidad de la comunidad.

Por otro lado con la puesta en práctica de las medidas de ahorro energético ordenadas por el Ejecutivo Nacional, se produjo la reducción en los horarios de trabajo de los empleados

públicos y en el consumo de energía eléctrica, iniciándose con los días viernes no laborables y extendiendo la medida sólo a 2 días laborables según la Gaceta 40.890 y 40.923; posteriormente cambia a un horario de lunes a viernes sólo medio día, trayendo como consecuencia que las solicitudes realizadas por los usuarios en FUNDANAGUA tarden en resolverse aproximadamente 2 meses. Esta es una de las mayores debilidades encontradas, generando un alto nivel de insatisfacción en los clientes.

En lo que respecta a los procesos de priorización de solicitudes de servicio a los usuarios de FUNDANAGUA, aunque el horario se encuentra establecido dentro de un lapso acorde para atención al público, como resultado de lo planteado en el párrafo que antecede referente a las medidas de ahorro energético; el tiempo en que normalmente se toma un empleado para procesar quejas o reclamos no es adecuado además de ser ineficiente, afectando directamente la celeridad que requieren las personas en la resolución de sus requerimientos.

Ahora bien, finalmente para lograr identificar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio al cliente en FUNDANAGUA se validaron todos los ítems del instrumento aplicado, arrojando resultados cuantitativos que evidenciaron un alto grado de insatisfacción de los usuarios. Esto incluye recursos tecnológicos muy escasos, una constante pérdida de tiempo por repetidas visitas verificando el estatus de la misma solicitud, un desconocimiento del cliente para dirigirse a la persona indicada, tiempos de espera extendidos, insuficiente revelación de información de interés al público, un trato inapropiado y soez por las condiciones de calor en que son sometidos los empleado y falta de capacitación que reflejan los trabajadores para ofrecer un servicio de alta calidad.

5.2 Recomendaciones

Tomando en consideración los resultados obtenidos y las conclusiones antes señaladas, se sugiere lo siguiente:

- Canalizar de manera sistemática todos los requerimientos del usuario, organizando el control de acceso del público por taquilla para lograr la celeridad requerida en los procesos haciendo especial énfasis en la priorización de aquellas solicitudes consideradas como emergencia en el municipio.

- Desarrollar programas de adiestramiento y capacitación continua al personal que labora en FUNDANAGUA, teniendo en cuenta la evaluación en forma permanente a través de distintos indicadores que reflejen la opinión de los usuarios, garantizando con ello la ética profesional y una capacidad técnica idónea necesarias para el desempeño de las actividades del área.
- Crear una página web donde la ciudadanía pueda conseguir orientación sobre los trámites que desee realizar. Del mismo modo se puede colocar de manera visible una cartelera con información relevante al público; así como también se sugiere ubicar un buzón donde los usuarios coloquen sus sugerencias y realizar un seguimiento.
- Se recomienda realizar un proyecto de inversión para la compra de cómo mínimo una planta eléctrica.
- Realizar una programación de citas con el Director o personal de autoridad para atender casos álgidos de la comunidad.

Cabe destacar que para que un ente público logre la satisfacción de sus usuarios deben cada uno de los integrantes tener un compromiso para con la comunidad y fomentar un sentido de pertenencia, de manera que FUNDANAGUA pueda incrementar la calidad de servicio al cliente.

ANEXOS

ANEXO A

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Según Arias F. (2006) los aspectos administrativos “expresan los recursos y el tiempo necesario para la ejecución de la investigación” (p.111).

4.1 Recursos humanos

- Dos asesores del área de Postgrado de la Universidad José Antonio Páez.
- Usuarios del Instituto Autónomo Fundanagua.
- Personal que labora en Fundanagua.
- Jefe de Ingenieros de Fundanagua.

4.2 Recursos materiales

- Equipos de computación, dispositivos, material de oficina, etc.

4.3 Recursos financieros

- Los recursos financieros se pueden verificar en el siguiente presupuesto.

PRESUPUESTO DE GASTOS			
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Total
1	Asesor	10.000,00	10.000,00
3	Resmas de papel tamaño carta	10.000,00	30.000,00
2	Cartucho de impresora	25.000,00	50.000,00
1	Dispositivo USB drive	10.000,00	10.000,00
120	Fotocopias	40,00	4.800,00
Sub-total			104.800,00
Gastos Imprevistos			20.960,00
Total			125.760,00

Fuente: Pérez (2016)

Nota: Los gastos imprevistos representan un 20% del Sub-total de los gastos estimados.

4.4 Cronograma de actividades

El Cronograma de Actividades, constituye la planificación de las tareas a través del tiempo en el cual debe llevarse a cabo el proceso de la investigación, en este sentido Balestrini (2006) plantea que es allí "... donde se expresa operativamente y de manera gráfica, cada uno de los pasos, que han de desarrollar y cumplir en un determinado periodo de tiempo, a fin de culminar el estudio propuesto." (p. 169). Ver cuadro N° 4

Diagrama de Gant

ACTIVIDADES	MESES 2016																			
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
Selección del área a estudiar																				
Búsqueda de información																				
Redacción del Planteamiento del Problema																				
Elaboración Capítulo I																				
Revisión con el especialista metodológico																				
Revisión bibliográfica y antecedentes																				
Elaboración Capítulo II																				
Elaboración Capítulo III																				
Revisiones y correcciones respectivas																				
Aplicación de prueba piloto																				
Aplicación del instrumento en Fundanagua																				
Tabulación de datos																				
Elaboración Capítulo IV																				
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																				
Proceso vacacional																				
Culminación y presentación del trabajo																				

Fuente: Propia (2016)

ANEXO B

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Sujetos/ Items	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	
Sujeto 1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5
Sujeto 2	1	2	4	2	1	1	2	1	4	3	4	4
Sujeto 3	2	2	3	4	1	2	1	2	4	4	4	4
Sujeto 4	4	1	5	5	2	3	2	2	5	3	5	5
Sujeto 5	5	3	4	5	2	1	5	5	5	4	3	3
Sujeto 6	4	4	1	5	1	5	1	2	4	4	4	4
Cuadrado 1	3.36	1.36	1.36	3.36	0.11	1.36	1.00	1.36	8.03	4.69	0.69	
Cuadrado 2	3.36	0.03	0.69	3.36	0.11	1.36	0.00	1.36	0.03	0.03	0.03	0.03
Cuadrado 3	0.69	0.03	0.03	0.03	0.11	0.03	1.00	0.03	0.03	0.69	0.03	0.03
Cuadrado 4	1.36	1.36	3.36	1.36	0.44	0.69	0.00	0.03	1.36	0.03	0.69	0.69
Cuadrado 5	4.69	0.69	0.69	1.36	0.44	1.36	9.00	8.03	1.36	0.69	1.36	1.36
Cuadrado 6	1.36	3.36	4.69	1.36	0.11	8.03	1.00	0.03	0.03	0.69	0.03	0.03

Sujetos/ Items	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Suma de los sujetos
Sujeto 1	1	3	1	1	5	4	1	2	1	36
Sujeto 2	1	4	2	1	5	5	1	1	2	47
Sujeto 3	1	4	2	1	4	5	1	1	2	50
Sujeto 4	2	5	2	1	4	3	2	1	2	59
Sujeto 5	1	4	2	2	2	4	3	1	1	62
Sujeto 6	1	5	1	1	3	3	1	1	1	52
Cuadrado 1	0.03	1.36	0.44	0.03	1.36	0.00	0.25	0.69	0.25	225.00
Cuadrado 2	0.03	0.03	0.11	0.03	1.36	1.00	0.25	0.03	0.25	16.00
Cuadrado 3	0.03	0.03	0.11	0.03	0.03	1.00	0.25	0.03	0.25	1.00
Cuadrado 4	0.69	0.69	0.11	0.03	0.03	1.00	0.25	0.03	0.25	64.00
Cuadrado 5	0.03	0.03	0.11	0.69	3.36	0.00	2.25	0.03	0.25	121.00
Cuadrado 6	0.03	0.69	0.44	0.03	0.69	1.00	0.25	0.03	0.25	1.00

K= es el numero de items del Instrumento

k= 20

S²i= Suma de Varianza de los Items

S₂i = 20.56

S²t= Varianza Total

S₂t= 71.33

$$\text{alfa} = [20 / (20-1)] * [1 -(20,56 / 71,33)]$$

$$\text{alfa} = (20 / 19) * [1-0.29]$$

$$\text{alfa} = 1.05 * [0.71]$$

$$\text{alfa} = 75\%$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, F. (2015) *Análisis de las sequías meteorológicas en Venezuela utilizando el método L-momentos* de Universidad de Carabobo – Venezuela.

Álvarez, G. (2012) *Satisfacción de los clientes y usuarios con servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* de la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas - Venezuela.

Álvarez, W (2008) *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas Venezuela: Editorial BIOSFERA.

Arias, F. (2006) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas, Venezuela Editorial Episteme.

Arocha, C. y López, A. (2005). *Aprendizaje para Realizar una Investigación de Mercado*. (2ª ed.) Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo Dirección de Medios y Publicaciones.

Arocha, C., Lugo V., Useche M. y Páez H. (2015). *Manual para la Elaboración, Inscripción Presentación y Defensa del Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado y Tesis Doctoral de la Universidad José Antonio Páez*. San Diego, Estado Carabobo, Venezuela. Universidad José Antonio Páez.

Balestrini. M, (2006) *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas Venezuela BL Consultores asociados.

Castillo. M, (2005) *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Universidad del Bio- Bio Chile. <https://goo.gl/g9eifL>

Córdova, Jaimes E. (Sep. 2006) *Administración Pública en Venezuela: Aproximaciones a los cambios y transformaciones*. Revista de Ciencias Sociales v.12 n.3 Maracaibo, Venezuela. <http://goo.gl/dmpjPi>

Delgado de Smith, Yamile, Colombo Leyda y Rosmel Orfila (2003). *Conduciendo la Investigación*. Editorial Comala. Caracas.

Duque Oliva (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar Journal. Enero-Junio Vol.16 Bogotá, Colombia.

Guerrero, Omar. Julio (1999) *Del estado gerencial al estado cívico*. Editorial UAEM México DF. <http://goo.gl/SZx5QZ>

Hernández, J. (2014) *Evaluación clientelar y calidad de servicio*. Revista Arbitrada Formación Gerencial de la Universidad del Zulia - Venezuela.

Hernández Roberto Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista. Lucio Hernández, S. (2006) *Metodología de la investigación* 4a.ed.: McGraw –Hill. México.

Muñoz. C, (1998) *Como asesorar una investigación de Tesis*. Editorial: Prentice Hall Hispanoamericano. México.

Hurtado de Barrera, J.(2010). *Guía para la comprensión Holística de la ciencia*. (3ª ed.) Fundación Sypal Caracas, Venezuela.

Palella, S. y Martins, F. (2006) *Metodología de la investigación Cuantitativa*. (2ª ed.) Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador Caracas, Venezuela.

Pecina R., Mauricio I. (2014) *Retos en la formación de profesionales logísticos: servicio y competitividad*. Editorial UAEM México DF. <http://goo.gl/ge6RQG>.

Rincón, T. (2015) *Estrategias para mejorar la calidad del servicio prestado a sus clientes internos por el personal del departamento de compensación, planes y beneficios, de la gerencia de recursos humanos de una empresa del sector publico ubicada en Valencia*. Universidad José Antonio Páez. Carabobo - Venezuela.

Romero, A (2015) *Calidad del servicio y productividad del sector salud en el municipio Maracaibo*. Universidad Rafael Urdaneta. Zulia-Venezuela.

Sabino, Carlos. (2002) *El proceso de la investigación científica*. Editorial LIMUSA. Noriega. Editores. México.

Sánchez, A. (2013), *Estrategias de calidad de servicio al cliente para la empresa Ofimaster C.A.* presentado en la Universidad José Antonio Páez. Carabobo -Venezuela.

Tamayo y Tamayo, Mario. (1997)*El Proceso de la Investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.

Tomás y Vergara, V (2010) *Gestión de la Calidad en los Servicios ISO*. (2ª ed.) 9001:2008, Edición electrónica gratuita. <http://goo.gl/xIe8nh>

Zorrilla, Arena. (1993) *Introducción a la metodología de la investigación*. México, Aguilar León y Cal, Editores (11ª ed.)

Blog oficial de la defensoría del pueblo. *El fenómeno del Niño*
<http://www.defensoria.gob.pe/blog> Recuperado el 5 agosto 2015

Web oficial de la Alcaldía de Naguanagua. (2016) *Misión, Visión. Valores*.
<http://www.alcaldianaguanagua.gov.ve>

Web oficial de la Gobierno en línea (2016). *Ahorro energético*
<http://www.gobiernoenlinea.ve/home/noticia>

Web oficial de la Diario El Panorama *Ministro de Energía Eléctrica inspecciona niveles del embalse de Guri* <http://www.panorama.com.ve/ciudad/Ministro-de-Energia-Electrica-inspecciona-niveles-del-embalse-de-Guri-20160302-0030.html>