

# Satisfacción de los usuarios de las Unidades Sectoriales de Información de la Universidad del Zulia (LUZ)

Andrade, Casilda\*

## Resumen

El presente artículo tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información de La Universidad del Zulia. Para alcanzar dicho objetivo se ha elaborado un estudio descriptivo. Para tal fin se diseñó un instrumento tipo cuestionario aplicado a una muestra de 345 docentes; para medir la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones características, expectativas y percepción del usuario. En conclusión se plantea que las Unidades Sectoriales de Información deben: a) acelerar el tiempo de respuesta con relación a las solicitudes de documentos por los usuarios, b) difundir el servicio a los usuarios a través de folletos informativos, c) internalizar la importancia que tienen los servicios que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información a los usuarios, y por último los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información de LUZ.

**Palabras clave:** Usuarios, Unidades Sectoriales de Información de LUZ, satisfacción, expectativas, servicio.

## *User Satisfaction in Sectorial Information Units in the University of Zulia (LUZ)*

## Abstract

The objective of this article is to determine the satisfaction level of users in the services offered by the Sectorial Information Units in the University of Zulia. To reach this objective a descriptive study was designed. A questionnaire instrument was designed and applied to 345 teachers in order to measure user satisfaction variables and their characteristic dimensions, and the expectations and perceptions of users. As a conclusion it was proposed that the Sectorial Information Units should: a) accelerate the answer time in document requests, b) promote user services with informa-

---

Recibido: 02-10-08 . Aceptado: 03-04-01

\* Magíster en Gerencia de Empresas. Mención Gerencia de Servicios Administrativos. Dirección General de Planificación Universitaria. LUZ. Teléf. 0261-7598390. E-mail: casiandrade@yahoo.com

tional pamphlets, c) internalize in information users the importance of the services offered by the Sectorial Information Unit, and finally that users feel satisfaction in relation to the services offered by the Sectorial Information Units in LUZ.

**Key words:** Users, Sectorial Information Units in LUZ, satisfaction, expectations, service.

## **Introducción**

La búsqueda de la satisfacción del usuario, sin duda, ha revolucionado a los empresarios y se ha convertido en una necesidad primordial para las empresas que ofrecen servicios de información, tanto que es casi indispensable que en las organizaciones se preocupen por la calidad de los servicios, pues a través de ellos puedan conquistar y mantener el respaldo de sus clientes.

En este contexto, las Unidades Sectoriales de Información ofrecen servicios a toda la comunidad universitaria, siendo seleccionado el personal docente que los utiliza en las distintas Facultades de la Universidad del Zulia (LUZ), ubicada en Maracaibo, Venezuela.

Estas unidades actúan con un equipo multidisciplinario, coordinado con los planes de trabajo que se desarrollan en el Centro de Información y Archivo de LUZ (CEDIA), unidad central y normativa del Sistema de Archivo de la Universidad del Zulia (SAILUZ), a través de ellas se facilita el proceso de estandarización de sistemas y procesos para el control de la gestión documental en LUZ.

Asimismo, son órganos vinculantes de procesos y procedimientos que se originan en todas las unidades ubicadas tanto en las Facultades como en las dependencias centrales y garantizan la organicidad de toda la producción documental, así como también el, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información.

La investigación es de tipo descriptiva, con diseño de campo, no experimental. La información fue recogida directamente de la realidad que se investiga y los datos fueron recopilados en un momento específico (tiempo único), siendo entonces el estudio de tipo transversal o transeccional.

El universo total de esta investigación está conformado por 2501 docentes que utilizan el servicio que brindan las distintas Unidades Sectoriales de Información, ubicadas en las diferentes facultades de la Universidad del Zulia (LUZ), de donde se calculó una muestra estratificada con afijación igual de 345 docentes.

## **1. Aspectos Teóricos**

### **1.1. Las Unidades Sectoriales de Información de LUZ**

Las Unidades Sectoriales de Información están adscritas administrativamente a las Facultades y Dependencias de LUZ y funcionalmente al Sistema de Archivo e Información de LUZ (SAILUZ).

El SAILUZ conjuntamente con el Centro de Información y Archivo (CEDIA), Centro de Atención al Profesor (CEAP) y sus Unidades Sectoriales de Información, son los entes responsables del rescate, centralización, administración y preservación de la producción documental académica-administrativa de la institución, fundamentado este proceso con la operatividad de sistemas y

nuevas tecnologías que facilitan la recuperación y difusión oportuna de la información a la comunidad intra y extrauniversitaria, para ello dispone de potencialidades humanas y tecnológicas que permiten una eficiente gestión informativa.

De esta manera cabe destacar que las Unidades Sectoriales de Información forman parte de los archivos; entendiéndose archivo como el conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y el soporte material, producidos o recibidos por cualquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad, conservados por sus creadores o sucesores para sus propias necesidades o transmitidos a instituciones de archivo (Ruiz, 1995).

Es de connotar que las Unidades Sectoriales de Información pertenecen al mundo de la Archivística, es una disciplina que se ha desarrollado a partir del análisis, el trabajo de campo y la investigación operativa sobre las organizaciones que producen documentos y los acumulan, constituyendo archivos para fines materiales o culturales.

Las Unidades Sectoriales de Información poseen una gama de servicios que ofrece a sus usuarios, tales como:

- **Préstamos y Consultas de:** documentación académica; expedientes de personal docente y de investigación; documentación administrativa, expedientes de personal administrativo, obrero y correspondencia administrativa de la facultad; documentación referencial, leyes, normas, acuerdos, convenios, reglamentos; documentos histórica, creación, estructura y funciones de la facultad, centros, institutos, entre otros.
- **Acceso a Sistemas de Información:** personal docente y de investigación; personal administrativo y obrero; convenios; academia e investigación (Tesis de Gra-

do, Trabajos de Ascenso, Tesis de Maestrías, Tesis Doctorales); conexión en línea a través de la red universitaria.

- **Reproducción:** a través del establecimiento y desarrollo de estas unidades se facilitan los procesos de estandarización de sistemas y procesos para el control de la gestión documental en LUZ.

Dichas unidades constituyen un elemento más que conforma la estructura organizativa de LUZ, y deben estar engranadas al sistema de calidad donde se puedan aplicar con efectividad y de manera prioritaria, la satisfacción del usuario.

## **1.2. Satisfacción del usuario**

El logro y el mantenimiento de un nivel de servicio superior que ofrezca cualquier organización o institución, se inicia de la comprensión y el contacto con el usuario. La calidad del servicio que conducirá a esfuerzos autónomos por parte de los empleados a fin de mejorar y mantener la calidad del servicio que ellos prestan y que a su vez ellos aceptan la excelencia del servicio y a la vez son responsables de la enorme satisfacción que busca el usuario; pues el usuario en este caso marcará su nivel de satisfacción cuando vuelve por más información ya que el decide si el servicio ha cubierto sus necesidades (Albrecht, 1998: 70).

De la misma manera, Müller (1999: 43) expone que la calidad del servicio tiene que superar la expectativa del usuario. Con base a lo expuesto por el autor, la calidad del servicio una vez que el usuario lo ha recibido, es igual al servicio que él había esperado. Estos aspectos son percibidos por el empleado, y es éste quien debe mantener el servicio actualizado; estudiar los aspectos negativos y tomar medidas correctivas esenciales para la mejora del servicio, sin duda el usuario es quien detectará

por alguna expresión o queja cualquier insatisfacción del servicio, o sea, que no cubra sus expectativas, el cual en la mayoría de los casos determina si es conveniente.

### **1.3. Servicio**

“Servicio es cualquier actividad o beneficio que una persona ofrece a otra, que es esencialmente intangible y no tiene como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar relacionada con un producto físico (Katz, 1991: 149).

“El servicio al usuario es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus usuarios externos” (Serna, 1999: 17).

“El servicio al usuario es la ejecución de todos los medios posibles que tiene el personal que brinda el servicio para dar satisfacción a quien lo busca, y dar el mayor número de facilidades que fuesen posibles, para que él adquiera el servicio ofrecido.

De lo anteriormente señalado, es oportuno mencionar que el servicio es el pilar fundamental en las unidades de información, en el caso de las Unidades Sectoriales de Información existe un grado de satisfacción en relación con los tipos de servicios que dichas unidades ofrecen, como lo es el caso de las Facultades, préstamo de expediente (docente, administrativo y obrero), reglamentos, reproducción, revistas, entre otras. En el caso de las Dependencias, informes, revistas, productos informacionales, documentos enviados de los diferentes organismos externos a LUZ, documentos que genera la Universidad del Zulia, entre otros.

### **1.4. Calidad del Servicio**

“Aún cuando existen muchos puntos que se deben enfocar en la gerencia de la prestación del servicio, la calidad y la productividad constituyen el meollo de todo. Que el servicio sea su principal producto o sólo una parte de él, la prestación tiene que ser efectiva, eficiente y responsable si ha de tener algún valor para el usuario” (Albrecht y Zemke, 1999: 135).

Generalmente, la calidad del servicio se refiere a la combinación de una serie de elementos que son evaluados por la percepción del usuario en relación a un servicio.

La calidad del servicio arroja casi siempre grandes sorpresas porque los usuarios no expresan abiertamente sus sentimientos. Una razón es porque aún no están completados, dado que el encuentro de servicio es casi siempre una fracción del “proceso” que busca el usuario.

Para llegar a una actitud o juicio final y global sobre la superioridad de un servicio, el usuario recordará la expectativa con que llega a la fachada del lugar y la contrastará con todo lo que ocurrió a la salida del local y no sólo con una fracción del proceso. Comparará inteligentemente expectativas con experiencias. Si ambas coinciden, entonces tendrá 100% de satisfacción. Si no coinciden, algún grado de insatisfacción ocurrirá. La franja entre expectativas y experiencias que el usuario considerará “normal” en un servicio operará en los componentes de la actitud que transporta al usuario al momento de solicitar el servicio, sólo un componente es visible: el ambiente tangible, es decir, la decoración del lugar y la apariencia de los empleados; el resto de los componentes que son la expectativa y la per-

cepción que el usuario espera del servicio y que son intangibles son los más importantes por que estos crearan la satisfacción del usuario y por ende la calidad del servicio.

## **2. Resultados de la Investigación**

Para conocer la satisfacción de los Usuarios de las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, fue necesario realizar un análisis de los resultados obtenidos a través de un instrumento que se le aplicó a las personas que utilizan el servicio, observándose que los servicios más utilizados son: préstamo interno de expedientes para su actualización (18,6%); cálculo de fecha de jubilación (5,5%); relación de cargos desempeñados (4,6%). El resto lo utiliza para la elaboración de currículo y copias de documentos.

De lo anteriormente señalado, es oportuno mencionar que el servicio es el pilar fundamental en las unidades de información, en el caso de las Unidades Sectoriales de Información los tipos de servicios que dichas unidades ofrecen, como lo es en el caso de las Facultades, préstamo de expedientes (docente, administrativo y obrero), reglamentos, reproducción, revistas, entre otras. En el caso de las dependencias, informes, revistas, productos informativos, documentos enviados de los otros organismos externos a LUZ, documentos que genera la Universidad del Zulia.

En cuanto a la documentación referencial, la opción de consultas de Reglamentos alcanzó un 12,2%, Resoluciones del Consejo Universitario un 10,4%, Normas 8,4% y un 1,2% se refiere a la consulta de leyes, mientras que un 40% de los entrevistados no contestó.

En lo que respecta a orientación al docente (Gráfico 1), se encontró que un 17% solicita información sobre becas, y un 16,4% sobre su ubicación y ascensos, un 3,5% solicita

orientación en cuanto a año sabático, el resto no contestó.

En cuanto al tiempo de respuesta del Servicio que brinda la Unidad Sectorial de Información se detectó que una gran cantidad de los usuarios (42,5%) se sienten satisfechos; mientras que un 24,6% se mostró muy satisfecho y un 24,1% expresó estar medianamente satisfecho; otros señalan estar poco satisfechos (6,8%), o insatisfechos (1,9%) (Gráfico 2).

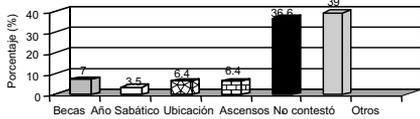
Con respecto a la atención al usuario, los resultados obtenidos evidenciaron que los profesores afirmaron que el personal es atento (44,1%) y en ocasiones muy atento (43,5%); mientras que un 1,1% respondió que es medianamente atento; el resto (1,4%) manifestó que el personal que labora en las Unidades es desatento (Gráfico 3).

En cuanto a la atención en el servicio, Albrecht (1998), define que una forma de transmitir una buena imagen e impresión del servicio requiere información objetiva que les de a conocer cómo se sienten sus clientes ante el servicio que prestan y qué es lo que deben mejorar, atender cautelosamente los detalles que en oportunidades no parecen importantes pero que son el factor primordial.

Según el referido autor, para que una operación de servicio funcione eficazmente se necesita que el especialista de la información sea amable y cortés, lo cual también va a indicar que existe un buen servicio. La cultura de servicio no se puede desligar del especialista de la información porque ésta forma parte de su ética. De hecho, una cultura de servicio es el medio para obtener un excelente nivel de servicio y, a la vez, la evidencia de dicho logro.

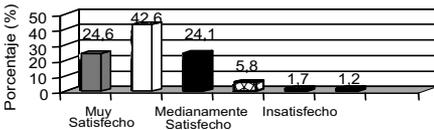
Por otra parte, se observó que, gran cantidad de los profesores (48%) puntualizaron que la información está medianamente actualizada, mientras que un 40,6% expresó que la información está actualizada y otros

**Gráfico 1**  
**Orientación al Docente**



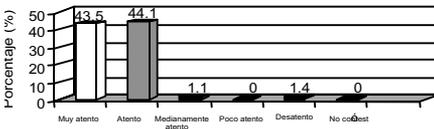
Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

**Gráfico 2**  
**Tiempo de respuesta**



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

**Gráfico 3**  
**Atención al usuario**

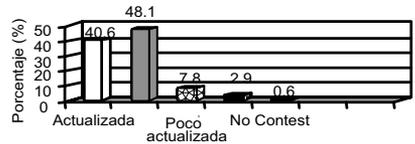


Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

(11,3%) que está poco actualizada; por lo que es importante acotar que la información actualizada es precisa y le permite al cliente satisfacer su necesidad (Gráfico 4).

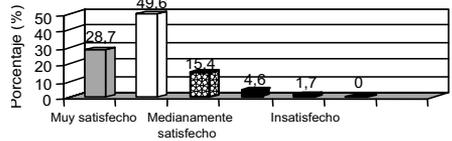
Es necesario resaltar que la información que tienen las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, está medianamente actualizada precisamente porque en ocasiones la Unidad Central no les reporta a tiempo la información actualizada; por lo que es conveniente revisar los procesos y verificar qué sucede con los datos e información estadística que suministran las dependencias competentes.

**Gráfico 4**  
**Actualización de la información**



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

**Gráfico 5**  
**Nivel de respuesta que recibe la persona**



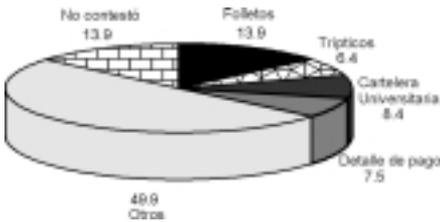
Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado

También se debe resaltar que la Unidad Central periódicamente debe dotar de información sobre becas, reglamentos, resoluciones del Consejo Universitario, normas, entre otras.

Con relación al nivel de respuesta que recibe del personal que labora en las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, el 49,6% de los profesores manifestaron estar satisfechos; y un 28,7% se siente muy satisfecho; un 15,4% se encuentra medianamente satisfecho, mientras que otro grupo está poco satisfecho (4,6%) y el resto insatisfecho (1,7%) (Gráfico 5).

Por último, al 13,9% de los usuarios le gustaría estar informado de los servicios que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información a través de folletos informativos; mientras que un 6,4% consideró que se les informara a través de trípticos y otro porcentaje (8,4%) desea que les informen por la cartelera universitaria, mientras que el resto incluyó las opciones LUZ FM e Internet (Gráfico 6).

**Gráfico 6**  
**Instrumentos informativos acerca**  
**de nuevos servicios que ofrecen las**  
**Unidades Sectoriales de Información**  
**de LUZ**



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

### 3. Conclusiones

1. Se determinó que el servicio que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información de La Universidad del Zulia, cubre las necesidades de los usuarios, pero que sin duda debe mejorarse a fin de lograr la excelencia y así poder cubrir las expectativas del usuario.

Para ello se deben realizar esfuerzos para que el personal que labora en las unidades internalice la importancia del servicio y transmitan a los usuarios y los entes competentes que administran los recursos de las unidades.

2. Se determinó en relación con el tiempo de respuesta del servicio que brindan las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, que los docentes se sienten satisfechos, sin embargo se hace necesario mejorar los procesos, ya que acelerando la entrega de documentos solicitados por los usuarios estos quedarían muy satisfechos.
3. Se puede afirmar que los usuarios (docentes) de las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, consideran que el servi-

cio debe ser difundido (nivel de promoción del servicio), a través de folletos informativos.

Promocionar el servicio a través de un folleto informativo sería ideal para que el usuario lea de manera amena los servicios que ofrecen las unidades, los que ofrecerá en el futuro y cualquier otro servicio que beneficie al usuario. Las autoridades competentes deben ser portavoz de los servicios que benefician a los usuarios, pudiéndose impartir la información en Consejos de Escuelas y Consejos de Facultades.

4. De modo general, este trabajo de investigación arrojó que los servicios que ofrecen las distintas Unidades Sectoriales de Información de LUZ, ubicadas en las diferentes Facultades es satisfactorio, observándose que los usuarios cubren sus expectativas, ya que consideran la información confiable, medianamente actualizada, oportuna, precisa, veraz e inmediata, uno de los elementos importantes que definen la calidad de la información y del servicio.

### Bibliografía citada

- Albrecht, K. y Zemke, R. (1999). **Gerencia del Servicio**. Serie Empresarial. Colombia. 202 Págs.
- Albrecht, Karl (1998). **Servicio al Cliente Interno**. Paidós España. 259 Págs.
- Katz, Bernard (1991). **El Servicio**. Legis. Colombia. 196 Págs.
- Müller, Enrique (1999). **Cultura de Calidad del Servicio**. Trillas. México. 125 Págs.
- Ruiz, Antonio (1995). **Manual de Archivística**. Síntesis. España. 343 Págs.
- Serna, Humberto (1999). **Servicio al Cliente**. 3R Editores. Colombia. 222 Págs.