



## **MODELO DE GESTIÓN PARA UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA BAJO EL ENFOQUE DE CALIDAD DE SERVICIO.**

(Un Caso de Estudio)

**Autor:**

**Br: Sifontes A. Daniel José**

**CI: V-12.653.849**

**Tutor: Prof. Pedro C. Rodríguez**

### **Resumen**

Todas las instituciones públicas poseen herramientas para enfrentar los cambios, es por ello que un modelo de gestión sirve como guía para lograr los objetivos propuestos; y así ser más eficientes en la prestación de un servicio de calidad que todo usuario demanda. La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión bajo el enfoque de calidad de servicio para una unidad administrativa y los objetivos específicos fueron: a) Analizar el actual modelo de gestión imperante en la oficina de R.R.H.H del I.N.T.T. b) Determinar los factores que inciden en el comportamiento organizacional de la oficina de R.R.H.H del I.N.T.T. c) Identificar las estrategias de la calidad demandadas para la prestación del servicio en la División de Nóminas y Prestaciones Sociales de la Oficina de R.R.H.H del I.N.T.T. d) Presentar un propuesta de Modelo de Gestión bajo el enfoque de calidad de servicio en la División de Nóminas y Prestaciones Sociales de la Oficina de R.R.H.H del I.N.T.T. Para lograr los objetivos se utilizó como marco teórico estudios sobre modelos de gestión, calidad de servicio. La metodología es una investigación de campo de tipo descriptivo. Se realizaron encuestas basadas en preguntas mixtas validadas por expertos. La población estuvo integrada por dieciséis (16) trabajadores de la unidad administrativa objeto de estudio. Los resultados se analizaron y se concluyó que el Servicio requiere mejorar la calidad del servicio que presta y para ello se elaboro la propuesta de un Modelo de Gestión.

**Descriptor:** Instituciones Públicas, Modelo de Gestión, Calidad, Servicios.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN



## MANAGEMENT MODEL FOR A UNIT UNDER ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY APPROACH.

(A Case Study)

**Author:**

**Br: Sifontes A. Daniel José**

**CI: V-12.653.849**

**Tutor: Prof. Pedro C. Rodríguez**

### **Abstract**

All public institutions have tools to deal with change, which is why a management model serves as a guide to achieve your goals, and be more efficient in providing quality service to any user demand. The present study aimed to design a model generally under the management of service quality approach to an administrative unit and specific objectives were: a) Analyze the current management model prevailing in the HR office INTT b) Identify the factors that affect organizational behavior HR office of INTT c) Identify strategies demand for quality service delivery in the Division of Social Services Payroll and Human Resources Office of INTT d) To submit a proposal under the management model of service quality approach in the Division of Social Services Payroll and Human Resources Office of INTT To achieve the objectives was used as theoretical studies on models of management, quality of service. The research methodology is a descriptive field. Surveys were carried out based on mixed questions validated by experts. The population consisted of sixteen (16) employees of the administrative unit under study. The results are analyzed and concluded that the Service requires improving the quality of service it provides and for this, we create a proposed management model.

**Descriptors:** Public Institutions, Management Model, Quality, Services.