

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA**

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO**

**PROYECTOS DE CARRERAS:**

 **CONTADURÍA PÚBLICA**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**COMITÉ TRABAJO DE GRADO**

**NORMATIVA PARA LA PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO**

**Comité de Trabajo de Grado:**

**Contaduría Pública**

Profa. Elsy Ramos

Profa. Edda Zambrano

Prof. Gustavo Blanco

Profa. Nancy Figueroa

**Administración de Empresas**

Prof. Henry Carrero

Profa. Nancy Figueroa

Profa. Edmee Perroni Prof. Lexter Marrero

**Puerto Ordaz, 27 de septiembre de 2011.**

**Propuesta de Trabajo de Grado**

La propuesta de Trabajo de Grado constituye la fase previa a la elaboración del Trabajo de Grado, por parte de los alumnos que van a optar al título de Licenciado en Contaduría Pública y Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, en virtud de ello se hace necesario establecer las pautas que regirán la presentación de dicha propuesta ante el Comité de Trabajo de Grado.

Según lo establecido en la normativa para la presentación de Trabajo de Grado a nivel de Pregrado, vigente según Resolución CU-O-09-466 de fecha 16-05-2011, en su Art. 6, existen varias modalidades por las cuales puede optar el estudiante para realizar su Trabajo de Grado: a) Monografía, b) Producción de Artefactos, Equipos, Materiales, c) Desarrollo de Aplicaciones, d) Reporte de Investigación y e) Otras Producciones Intelectuales.

De acuerdo a la normativa de Trabajo de Grado el Reporte de Investigación se define como: “Documento escrito que corresponde el reporte final de un proyecto de investigación, el cual deberá cumplir las normas fundamentales de la teoría y el método científico.” (Art. 6).

El Reporte de Investigación conlleva a la elaboración de una propuesta de Trabajo de Grado la cual debe ser organizada en cuatro secciones: (I) Páginas preliminares; (II) Texto de la propuesta, (III) Materiales de referencia y (IV) Anexos. Por ser un documento de corta extensión no se organiza en capítulos sino en secciones identificada mediante títulos y subtítulos. La extensión de la propuesta, incluyendo las páginas preliminares y los materiales de referencia, oscilará entre 25 y 30 páginas.

El esquema a desarrollar en la propuesta de Trabajo de Grado bajo esta modalidad incluye:

**I. Páginas Preliminares:** Esta sección incluye:

* **Página de Título:** El título debe sintetizar lo que se desea investigar. Debe relacionarse con el objetivo general.(Anexo 1)
* **Aval del Tutor para la Propuesta de Trabajo de Grado:** Quien autoriza la entrega de la propuesta ante el Comité de Trabajo de Grado (Anexo 2 )
* **La Constancia de Aceptación del Tutor:** Quien orientará el desarrollo de la investigación. ( Anexo 3 )
* **La Carta de Presentación:** Dirigida al coordinador del proyecto de carrera (Anexo 4)
* **El Índice**: Debe incluir el índice general, de gráficos, tablas, anexos. (Anexo 5 )
* **El Resumen:** Exposición corta y clara del tema, debe incluir la finalidad, relevancia y metodología que se utilizará, no debe pasar de las trescientas palabras a un espacio interlineal (Anexo 6)

**II. Texto de la Propuesta:** Incluye:

* **Planteamiento del Problema:** Consiste en la descripción del objeto en estudio, si es un trabajo de campo puede indicar los síntomas reales y concretos de la situación problemática, sus posibles causas y consecuencias. No basta con que la necesidad sea sentida, debe constatarse con base en datos concretos. Las tentativas de solución se deben derivar del planteamiento establecido.
	+ Formulación del Problema:En ella el investigador plantea preguntas orientadas a dar solución al problema de la investigación.
	+ Objetivos:Se debe redactar un objetivo general que revele el fin último de la investigación y los objetivos específicos necesarios para lograrlo, estos deben referirse a resultados concretos y estar relacionados con los elementos básicos del problema. No se deben confundir objetivos con actividades.
	+ Justificación**:** En esta parte se deben tratar aspectos como ¿Por qué se hace la investigación? ¿Cuáles serán los aportes de la misma? ¿Qué implicaciones podrán tener los resultados? ¿Quiénes se beneficiarán de los mismos?.
	+ Alcance**:** Se refiere al área de conocimiento en la que se ubica y a la extensión y grado de profundidad del estudio.
* **Marco Teórico:** Ésta sección incluye:
	+ Antecedentes: Breve reseña de investigaciones anteriores relacionadas con la propuesta, deben ser actualizados, con antigüedad menor a 2 años.
	+ Bases Teóricas: Las cuales estarán comprendidas entre las siguientes fuentes: teorías, doctrinas, escuelas, principios generales, leyes, etc.; fundamentales en el área de conocimiento en la que se inscribe el problema, en los cuales se ubica el autor de la investigación para realizar el análisis y elaborar las conclusiones.
	+ Marco Normativo: (Si lo amerita la investigación). Consiste en fundamentar la investigación desde el punto de vista legal (leyes, reglamentos, decretos, etc.).
	+ Hipótesis: Solo se formulan hipótesis en aquellas investigaciones que buscan establecer relaciones de una variable con respecto a otra, en especial de causa-efecto.

En el Marco Teórico de la propuesta de Trabajo de Grado no se exige un desarrollo amplio y profundo. Se presentan conocimientos básicos y a medida que se desarrolla la investigación, esta sección se va incrementando para dar una estructura teórica consistente al Trabajo de Grado.

* **Marco Metodológico:**
	+ Tipo de Investigación: Las características del problema permiten enmarcar el estudio en algunas de las tipologías conocidas: documental, descriptiva, correlacional, explicativa o causal, comparativa, experimental, evaluativa, proyecto factible, etc.
	+ Variables: Son los aspectos, atributos o propiedades del objeto de estudio. Se necesita conceptualizarlas, es decir, definirlas.
	+ Población y Muestra:Hay que definir y delimitar el conjunto de elementos o casos y las características de ellos que van a ser objeto de la investigación. Según sean las características de la población hay que establecer el tamaño de la muestra y las técnicas de muestreo utilizadas.
	+ Recopilación, Procesamiento y Análisis de los Datos:Indicar como será recopilada (encuesta, entrevista) y, como será procesada la información (codificación, tabulación, presentación, etc.) manual o computarizada; decir que pruebas estadísticas son apropiadas y que paquete estadístico se utilizará cuando la investigación sea cuantitativa, si es cualitativa como será su respectivo análisis e interpretación.
	+ Cronograma de Actividades:Especificación de actividades en el tiempo, para el desarrollo de la investigación. Se usará un Diagrama de Gantt.

**III. Material de Referencia**: Incluye:

* **Referencias Bibliográficas** Consiste en la reseña de todas las fuentes citadas o comentadas en la propuesta; pueden ser materiales impresos, audiovisuales, electrónicos o de cualquier otro tipo. (Anexo 7). Se permitirá un 50% de referencias bibliográfica y 50% proveniente de bibliografía de internet.

**IV. Anexos:** Incluye la definición de términos y toda aquella información que el investigador considere pertinente incluir.

* **Definición de Términos**: Contiene la conceptualización de los vocablos especializados utilizados en el trabajo, presentados con la intención de evitar interpretaciones erróneas y para aclarar dudas de los lectores.

Por otra parte, la misma normativa de Trabajo de Grado en su Art. 6 define una Monografía como: “Documento escrito de carácter investigativo sobre un tema específico en los ámbitos científicos, social, cultural, humanístico, artístico o tecnológico, que comprende un análisis crítico de la recopilación documental.”

De igual manera, una monografía conlleva a la elaboración de una propuesta de Trabajo de Grado que debe ser organizada en tres secciones: (I) Páginas preliminares; (II) Texto de la propuesta y (III) Materiales de referencia y (IV) Anexos. Por ser un documento de corta extensión no se organiza en capítulos sino en secciones identificada mediante títulos y subtítulos. La extensión de la propuesta, incluyendo las páginas preliminares y los materiales de referencia, oscilará entre 25 y 30 páginas.

El esquema a desarrollar en la propuesta de Trabajo de Grado bajo esta modalidad incluye:

**I. Páginas Preliminares**: Esta primera sección incluye:

* **Página de Título:** El título debe sintetizar lo que se desea investigar. Debe relacionarse con el objetivo general.(Ver Anexo 1)
* **Aval del Tutor para la propuesta de Trabajo de Grado:** Quien autoriza la entrega de la propuesta ante el Comité de Trabajo de Grado (Anexo 2 )
* **La Constancia de Aceptación del Tutor:** Quien orientará el desarrollo de la investigación. (Anexo 3 )
* **La Carta de Presentación:** Dirigida al coordinador del proyecto de carrera (Anexo 4 )
* **El Índice**: Debe incluir el índice general, de gráficos, tablas, anexos. (Anexo 5 )
* **El Resumen:** Exposición corta y clara del tema, debe incluir la finalidad, relevancia y metodología que se utilizará, no debe pasar de las trescientas palabras a un espacio interlineal (Anexo 6)

**II. Texto de la Propuesta**: Incluye:

* **El Problema:**
	+ Planteamiento del Problema:Consiste en la descripción del objeto en estudio.
	+ Formulación del Problema: En ella el investigador plantea preguntas orientadas a dar solución al problema de la investigación.
	+ Objetivos:Se debe redactar un objetivo general que revele el fin último de la investigación y los objetivos específicos necesarios para lograrlo.
	+ Justificación**:** En esta parte se deben tratar aspectos como ¿Por qué se hace la investigación? ¿Cuáles serán los aportes de la misma? ¿Qué implicaciones podrán tener los resultados? ¿Quiénes se beneficiarán de los mismos?
	+ Delimitación: Se refiere al área de conocimiento en la que se ubica y a la extensión y grado de profundidad del estudio.
* **Marco Teórico:** Estará comprendido de las siguientes fuentes: teorías, doctrinas, escuelas, principios generales y leyes fundamentales en el área de conocimiento en la que se inscribe el problema, es decir, identificar el conocimiento que existe relacionado con el objeto de investigación, lo que se redacte en esta sección deberá estar citado correctamente. Aquí se debe hacer la revisión de textos, leyes, reglamentos, jurisprudencias, doctrinas, entre otros.

En el Marco Teórico de la propuesta de Trabajo de Grado no se exige un desarrollo amplio y profundo. Se presentan conocimientos básicos y a medida que se desarrolla la investigación, esta sección se va incrementando para dar una estructura teórica consistente al Trabajo de Grado.

* **Marco Metodológico:**
	+ Esquema Preliminar de la Monografía: Es la organización lógica de la estructura del contenido del trabajo de grado donde se deben presentar las ideas principales y secundarias que servirá de marco orientador para la recolección de la información.
	+ Diseño : Documental cuyo objetivo es especificar las diferentes fuentes que serán consultadas.
	+ Técnica e Instrumento:Describir los medios utilizados para la recolección de la información y el procedimiento a seguir. (Si se requiere)
	+ Análisis e Interpretación de la Información: El investigador debe especificar como va a analizar e interpretar la información (desde el punto de vista jurídico, histórico, lógico, restrictivo, extensivo, mayor a menor, menor a mayor, comparativo). El método que se escoja deberá estar sustentado.
	+ Procedimiento:Se presenta un resumen de cada fase del proceso de ejecución de la investigación.
* **Cronograma:** Especificación de actividades en el tiempo, para el desarrollo de la investigación. Se usará un Diagrama de Gantt.

**III. Material de Referencia**: Incluye:

* **Referencias Bibliográficas**: Consiste en la reseña de todas las fuentes citadas o comentadas en la propuesta; pueden ser materiales impresos, audiovisuales, electrónicos o de cualquier otro tipo. (Anexo 7). Se permitirá un 50% de referencias bibliográfica y 50% proveniente de bibliografía de internet.

**IV. Anexos**: Incluye la definición de términos y toda aquella información que el investigador considere pertinente incluir.

* Definición de Términos Básicos: Consiste en definir los términos especializados que se van a utilizar con más frecuencia, para mayor comprensión del mismo.

**ASPECTOS FORMALES PARA LA PRESENTACIÓN**

**DE LA PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO**

La presentación correcta de la propuesta de Trabajo de Grado deberá contener las siguientes disposiciones que a continuación se especifican:

1. Papel: Utilizar papel bond blanco, base 20, tamaño carta.
2. Tipo de Letra: Para el texto se debe usar letra de 12 puntos, tipo “Arial”. Para los títulos, Arial 14 puntos. Para los subtítulos, Arial 12.
3. Márgenes: Izquierdo cuatro (4) cm; derecho, superior e inferior tres (3) cm.
4. Sangría: En la primera línea de cada párrafo, debe dejarse una sangría de cinco (5) espacios.
5. Espacios: El texto y los títulos de varias líneas deben llevar espacio y medio entre líneas igual que entre los párrafos del texto. Usar un espacio entre líneas para las citas textuales mayores de 40 palabras, las referencias bibliográficas y el resumen. Para separar cada una de las referencias bibliográficas se deben dejar espacio y medio. El triple espacio se debe usar después de los títulos, antes y después de los subtítulos que identifican secciones.
6. Titulación: Los títulos deben ir centrados y en mayúsculas; los subtítulos de distinto nivel se deben diferenciar jerárquicamente por la tipografía de las palabras y su ubicación en la página siguiendo su estilo uniforme en todo el trabajo.
7. Numeración: Las páginas preliminares deben numerarse en la parte inferior central en cifras romanas minúsculas (i, ii, iii), comenzando por la página del título que será (i). El número de ésta página no se coloca pero se cuenta para la numeración. Se deben usar números arábigos a partir del planteamiento del problema y se ubicarán en la parte inferior centrada.
8. Encuadernado: Se deben entregar tres ejemplares con carátula de cartulina azul y anillado. La carátula debe ser la página del título.

**Anexo 1**

**Página del Título**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA**

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO**

**PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**TITULO DEL TRABAJO**

(Centrado y en mayúscula)

Propuesta de Trabajo de Grado

**Autor: Lic. Elsy Ramos Cardozo**

**Tutor: Msc. Minerva Aristimuño**

**Ciudad Guayana, Octubre 2011**

**Anexo 2**

**Aval del tutor para la propuesta del Trabajo de Grado**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA**

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO**

**PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**COMITÉ TRABAJO DE GRADO**

**AVAL DEL TUTOR PARA**

**PROPUESTA DEL TRABAJO DE GRADO**

Por medio de la presente hago constar que he leído la propuesta de Trabajo de Grado elaborado por el/los estudiante(s) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, cédula de identidad Nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

para optar al título de Licenciado(a) en Contaduría Pública, cuyo título tentativo es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_y considero que la misma cumple con los requisitos exigidos para ser evaluada por el Comité de Trabajo de Grado de la Coordinación del Proyecto de Carrera de Contaduría Pública.

En \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_.

Firma

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del Tutor

C.I.

**Anexo 3**

**Constancia de Aceptación del Tutor**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA**

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO**

**PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**COMITÉ TRABAJO DE GRADO**

**ACEPTACIÓN DEL TUTOR PARA**

**LA ASESORÍA DEL TRABAJO DE GRADO**

Yo,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, titular de la Cédula de Identidad N\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, por medio de la presente hago constar que acepto asesorar al estudiante (s)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Cédula de Identidad No\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_en calidad de Tutor, durante el desarrollo del Trabajo hasta su presentación final y evaluación, cuyo título tentativo es\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del Tutor

C.I.

**Anexo 4**

**Carta dirigida al coordinador del proyecto de carrera**

Ciudad Guayana,\_\_\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_ de\_\_\_\_\_\_

Ciudadano:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Coordinador del Proyecto de Carrera de Contaduría Pública

Presente.

Formalmente presento la propuesta de Trabajo de Grado cuyo título tentativo es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

para optar al Título de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

que otorga la Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Atentamente,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Autor

C.I

**(Anexo 5)**

**Modelo de Índice**

**ÍNDICE**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍNDICE**……………………………………………………………………........ | i |
| **RESUMEN**……………………………………………………………………… | ii |
| **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**…………………………………… | 1 |
| Formulación del Problema……………………………………………… | 3 |
| Objetivos………………………………………………………………... | 5 |
| Justificación……………………………………………………………... | 7 |
| Alcance………………………………………………………………….. | 9 |
| **MARCO TEORICO**………………………………………………………….. | 10 |
| Antecedentes……………………………………………………………. | 12 |
| Bases Teóricas…………………………………………………………... | 14 |
| Marco Normativo……………………………………………………….. | 16 |
| Hipótesis………………………………………………………………… | 17 |
| **MARCO METODOLÓGICO**............................................................................ | 18 |
| Tipo de Investigación……………………………………………………. | 19 |
| Variables………………………………………………………………… | 20 |
| Población y Muestra……………………………………………………... | 22 |
| Recopilación, Procesamiento y Análisis de los Datos…………………... | 23 |
| Cronograma de Actividades…………………………………………….. | 24 |
| **MATERIAL DE REFERENCIA…**………………………………………….. | 25 |
| **ANEXOS**………………………………………………………………………… | 27 |

**(Anexo 6)**

**Modelo de Resumen**



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA**

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**COORDINACIÓN GENERAL DE PREGRADO**

**PROYECTO DE CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL IPSPUNEG**

**(LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE MERCADEO DE SERVICIOS)**

*Autor: Lic. Elsy Ramos.*

*Tutor: Msc. Minerva Aristimuño.*

*Abril 2009.*

**Resumen:**

En la presente investigación se analizaron las expectativas del personal docente respecto a la calidad de los servicios que presta el Instituto de Previsión Social de la Universidad Nacional Experimental de Guayana; y las expectativas del Personal Administrativo del IPSPUNEG, basado en una revisión bibliográfica de los aspectos relacionados con la calidad de los servicios desde el punto de vista del Marketing, que permitió establecer indicadores de calidad para el instituto, y evaluar mediante un cuestionario las expectativas del personal académico y empleado. En cuanto a las expectativas del personal docente, los resultados arrojados permiten concluir que existe una aceptación de la calidad de los mismos, pero con algunos niveles de insatisfacción, en aspectos como atención, seguridad, confiabilidad, comunicación. Con relación al personal empleado, los indicadores relacionados con la motivación y la capacitación, fueron los que reflejaron los mayores niveles de insatisfacción. Al finalizar la investigación se realiza una propuesta para optimizar la calidad de los servicios que presta el IPSPUNEG.

**Descriptores: Calidad, Servicios, Satisfacción, Expectativas.**

**Anexo 7**

**Modelo de Referencias Bibliográficas**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**FUENTES BIBLIOGRÁFICAS:**

**ARELLANO Cuevas, Rolando** (2002). *Comportamiento del Consumidor, Enfoque América Latina.* Mc Graw Hill/ Interamericana de Editores, S.A. de C.V. (2ª ed.) México.

**COBRA, Marcos** (2000). *Marketing de Servicios, Estrategias para turismo, finanzas, salud y Comunicación.* Mc Graw Hill/ Interamericana de Editores, S.A. de C.V. (2ª ed.) México.

***Diccionario Enciclopédico Universal Aula****,* (1994). España: Cultural, S.A. de Ediciones.

**FISHER, Laura y ESPEJO, Jorge.** (2004). *Mercadotecnia.* Mc Graw Hill / Interamericana de Editores, S.A. de C.V. (3ª ed.) México.

**FUENTES DE INTERNET:**

**QUIJANO, Victor** (2005). *¿Qué es la Calidad en el Servicio?* (Documento en Línea). Disponible: http:/www.monografías.com/trabajos 14/calid-serv/calid-servicios.shtm/. (Consulta: 2007, Mayo 15).

**ROJAS, Hernán** (2006). *Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Mediante la Orientación al Cliente y el Compromiso de la Empresa.* (Documento en Línea). Disponible: http:/www.monografías.com/trabajos 12/calid-serv/ servicios.shtm/. (Consulta: 2007, Mayo 15).