



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DE LA ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA "ANDRÉS BELLO" -
NÚCLEO GUAYANA.**

Ing. Carmen L. Salazar A.

Para optar al título de:
Especialista en Sistemas de la Calidad

Trabajo realizado bajo la tutoría de:
Lic. José Valls, M.Sc.

Puerto Ordaz, Junio de 2009



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE LA CALIDAD

**SISTEMA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE
LA ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA "ANDRÉS BELLO" - NÚCLEO GUAYANA.**

Autor: Carmen Salazar

Tutor: José Valls

Año: 2009

RESUMEN

En esta investigación se presenta la propuesta de un Sistema de Medición para la Satisfacción de los Clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica "Andrés Bello" – Núcleo Guayana, a fin de asegurar que se mejoren los procesos llevados a cabo por dicha escuela y por ende aumente el grado de satisfacción de los clientes a partir de la implementación de este Sistema. La importancia de esta investigación radica en que la universidad debe demostrar una mejora continua en todas las áreas que la conforman, como requisito exigido por la Norma Venezolana COVENIN – ISO 9001:2000 implementada en esta casa de estudios desde el año 2004, y obteniendo la certificación bajo la referida Norma Internacional en el año 2006, además de querer alcanzar algunos de los objetivos establecidos en la escuela tales como: excelencia y calidad en la formación académica, lograr la formación de una Escuela cuya ética esté centrada en los valores universales, lograr la formación de un científico social que se responsabilice y se integre a la transformación social y mejorar la eficiencia organizacional de la Escuela. Este estudio está basado en una investigación aplicada con diseño transeccional descriptivo. La investigación es del tipo aplicada y de campo. Para la recolección de datos se empleó la encuesta con preguntas cerradas. Se llevó a cabo en un horizonte de tiempo de tres meses. El resultado final obtenido es que es completamente viable y necesaria la implementación del Sistema de Medición propuesto, ya que con la primera medición realizada se obtuvo un valor de 56% de satisfacción de los estudiantes, cuyos resultados permitieron diagnosticar las oportunidades de mejora de la Escuela y establecer las acciones necesarias para desarrollar positivamente los procesos de la Escuela y así fortalecer el perfil de los egresados, así como también la implementación del sistema de medición para mantener una mejora continua.

Palabras Claves: Procesos, ISO 9001:2000, Sistema de Medición, Satisfacción de los Clientes, Mejora Continua.

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgencita.

A mi esposo Benito, quien es uno de mis principales apoyos y motivación, quien con su ayuda y fortaleza siempre me anima a alcanzar todas mis metas y esta es una de ellas.

A mis dos hermosos retoños Adriana Victoria y Andrés David, por ser tan bellos como son y portarse tan bien que hasta me permitieron culminar con éxito esta meta.

A mis bellos padres Luis y Carmen, por estar siempre a mi lado, creer en mí y en todo lo que emprendo y por haberme hecho como soy.

A mis hermanos Carola y Luisito, quienes están pendiente de mí y mi familia y nos apoyan en lo que necesitamos.

A tres personas que han abandonado este mundo Abuela Otilia, Tía Romelia y Tío Simón, siempre los llevaré en mi corazón, porque forman parte de mí, y sé que donde quiera que estén siempre estarán protegiéndonos.

A toda mi gran familia Abuelos, Tíos, Primos, Cuñados y Sobrinos, a todos dedico esta nueva meta lograda, por creer en mí y siempre estar pendientes de todo lo que yo hago.

A mi suegra María, a mi suegro Bernavé, a mis cuñados, concuñados y sobrinos de la Familia Andara, quienes con su alegría y apoyo siempre me animan a continuar.

A todos ustedes, les dedico este nuevo logro que me permitirá seguir alcanzando metas en mi vida y continuar ayudando a quien lo necesite.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la Virgencita del Valle, a la Virgen del Carmen y a la Virgen de Chiquinquirá por haberme permitido culminar esta nueva meta en mi vida.

A mi bella cuñada Mirella Andara, quien me ha apoyado y guiado por tercera vez en mis trabajos de grado que he realizado.

A la Lic. Elizabeth Escarrá quien me permitió hacer realidad este proyecto en la Escuela que ella dirige en la UCAB - Núcleo Guayana, brindándome todo su apoyo y colaboración.

A la Sra. Florencia Cordero quien compartió conmigo todos sus conocimientos y asesoría en materia del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la UCAB - Núcleo Guayana.

Al Licenciado José Valls en primer lugar por continuar siendo uno de mis más admirados amigos y en segundo lugar por aceptar el reto de ser el tutor de este trabajo y dedicarme horas de asesoría a lo largo del desarrollo de esta investigación y enseñarme en estos últimos meses muchas de sus experiencias personales y profesionales... Gracias

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Resumen	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice General	5
Índice de Tablas, Figuras y Gráficos	7
Introducción	9
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento de Problema	11
Justificación de la investigación	12
Objetivos de la Investigación	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Alcance	15
Limitaciones	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Universidad	17
Antecedentes de la Investigación	27
Marco Teórico	27
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	31
Diseño de la Investigación	32
Unidad de Análisis	32
Población y Muestra	33
Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	33
Encuesta	34
Operacionalización de los Objetivos	34

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Revisión del sistema utilizado para medir la satisfacción de los clientes en la universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana que le permite cumplir con lo exigido por la NVC ISO 9001:2000. 37

Revisión de trabajos de mejora para la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales. 37

Identificación de las variables que permitan realizar la medición de la satisfacción de los clientes en la Escuela de RRII 38

Medición de la satisfacción de los clientes (Estudiantes) en la Escuela de RRII 48

CAPÍTULO V. LA PROPUESTA

Plan de Acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de RRII 63

Sistema de medición de la satisfacción de los clientes de la Escuela de RRII de la UCAB – Núcleo Guayana 70

Herramienta ofimática que permite el procesamiento de los datos recabados 73

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 75

Recomendaciones 77

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 78

APÉNDICES

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS

TABLA		Página
1	Operacionalización de los objetivos de la investigación.....	37
2	Variables establecidas para el cálculo del tamaño de la muestra representativa.....	41
3	Resultado del cálculo de la muestra representativa para el año académico 2008-2009 de la Escuela de RRII.....	42
4	Comparación de la muestra representativa con la cantidad de encuestados en la “Consulta de aspectos para medir la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes)”.....	43
5	Resultado de la consulta de aspectos para medir la satisfacción de los clientes (Estudiantes).....	44
6	Resultado de los comentarios mostrados en la consulta de aspectos para medir la satisfacción de los clientes (Estudiantes).....	49
7	Comparación de la muestra representativa con la cantidad de encuestados en la “Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII”...	54
8	Objetivo Específico de la Calidad “Medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes”.....	55
9	Tabulación de los resultados globales de la satisfacción de los estudiantes del 1º año de la Carrera de RRII.....	56
10	Tabulación de los resultados globales de la medición de la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de RRII.....	58
11	Plan de Acciones según los resultados de la medición realizada y que permitirá aumentar la satisfacción de los clientes (Estudiantes).....	71

FIGURA		Página
1	Estructura Organizativa de la Escuela de Relaciones Industriales.....	24

GRÁFICO		Página
1	Diagrama de Pareto para seleccionar los aspectos para medir la satisfacción de los clientes (Estudiantes).....	47
2	Grado de Satisfacción Global en la Escuela de RRII..	59
3	Grado de Satisfacción Global por Categoría Evaluada.....	60
4	Grado de Satisfacción Global por Año en la Escuela de RRII.....	61
5	Diagrama de Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata.....	62

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones que hoy en día tienen implementado un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos, tienen la obligación de prestar principal atención a sus clientes, como uno de los requisitos más importantes que exige la Norma Venezolana COVENIN – ISO 9001:2000. Las unidades que pertenecen a las organizaciones certificadas deben estar atentas a las mejoras que se puedan realizar en función de poder atender, con mejor calidad, las necesidades de sus clientes, independientemente que a nivel general se trabaje en función de mejorar la satisfacción de los clientes para cumplir con lo mínimo exigido por la referida Norma Internacional.

Con la adopción de la NVC – ISO 9001:2000 en la Universidad Católica “Andrés Bello” – Núcleo Guayana, todas las unidades pertenecientes a esta prestigiosa casa de estudios deben modelar su cultura de trabajo, considerando principalmente la mejora en la atención a sus clientes.

La idea de medir la satisfacción de los clientes nace en la Escuela de Relaciones Industriales debido a que los clientes cada día solicitan mejores servicios, aunado al trabajo en función de la medición de la satisfacción del cliente y la mejora continua exigida a la NVC-ISO 9001:2000. Es por ello el reto de proponer un sistema de medición de la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales. Ya que la medición es la forma más efectiva de demostrar la conformidad de los clientes con los servicios prestados, mostrando evidencias de la satisfacción de los clientes y de la mejora continua de los procesos en la escuela.

El presente estudio tiene como propósito diseñar y aplicar un Sistema de Medición de la Satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica “Andrés Bello” – Núcleo Guayana.

Este proyecto consta de seis capítulos. A continuación se da una breve explicación del contenido de cada uno de ellos.

El Capítulo I **“EL PROBLEMA”** contiene el planteamiento del problema, la justificación del estudio, los objetivos de la investigación, el alcance y las limitaciones.

El Capítulo II **“MARCO TEÓRICO”** contiene tanto el antecedente de la universidad, como los previos a la investigación y las bases teóricas que sustentaron el estudio.

El Capítulo III **“MARCO METODOLÓGICO”** contiene la metodología empleada, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la unidad de análisis, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los mismos y las técnicas para el análisis de datos.

El Capítulo IV **“ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS”**, contiene el diseño de los instrumentos de medición, aplicación de los instrumentos, el análisis de los resultados obtenidos, los cuales sustentan la propuesta.

El Capítulo V **“LA PROPUESTA”**, contiene la presentación de las propuestas referidas al plan de acciones, producto de los resultados de la medición, el sistema de medición a implementar y la herramienta ofimática para el procesamiento de los resultados.

El Capítulo VI contiene las **“CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES”**, de la investigación.

Y finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La escuela de Relaciones Industriales es una de las escuelas pioneras adscritas a la Universidad Católica “Andrés Bello” – Núcleo Guayana para responder a las necesidades de la población Guayanesa, ésta lleva alrededor de nueve (9) años ofreciendo sus servicios, bajo métodos de trabajos básicos y desde el año 2006 esta reconocida casa de estudios certificó sus procesos bajo la Norma Venezolana COVENIN (NVC) – ISO 9001:2000, por lo que a partir de este año la universidad debe demostrar constantemente la realización de sus actividades en función de la mejora continua.

En los actuales momentos esta escuela cumpliendo con los requisitos exigidos por la referida Norma Internacional, realiza las mediciones de la satisfacción de los clientes que se realiza a nivel general en toda la universidad, sin embargo dichas mediciones no permiten estratificar por escuelas los resultados y direccionar los esfuerzos de manera específicas para la mejora.

Hasta la fecha, la Escuela de Relaciones Industriales, ha realizado algunos intentos por conocer de manera concreta la percepción de sus estudiantes, sin embargo no se ha mantenido de manera sistemática este tipo de mediciones, ni se ha establecido un contundente plan de acciones que permita mejorar la satisfacción de estos clientes. En cuanto a la población de Docentes, éstos nunca han recibido ningún tipo de instrumento que permita manifestar su percepción respecto a su satisfacción.

Por lo antes expuesto, se plantea en este estudio la necesidad de alinear esfuerzos para realizar un sistema de medición que permita conocer la percepción de los clientes en cuanto a los servicios ofrecidos por la Escuela de

Relaciones Industriales, la cual contempla todos los instrumentos necesarios para recabar la información así como los necesarios para establecer las acciones necesarias, todo esto de manera documentada para asegurar su ejecución de manera sistemática.

Justificación de la Investigación

Luego de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana, en la Escuela de Relaciones Industriales surgió la necesidad de indagar en la percepción de sus clientes con respecto a los servicios prestados por ésta.

En la actualidad la Escuela no tiene identificados los aspectos valorados por los estudiantes con respecto a los servicios que ésta ofrece a dichos clientes, las mejoras realizadas en sus procesos en estos último años se deben a una encuesta de medición realizada a los estudiantes en el año 2007, por iniciativa de la escuela, y cuyos aspectos evaluados se reducen a: identificación con la carrera, relaciones virtuosas (Escuela-Estudiante), relaciones virtuosas (Estudiante-Escuela), relaciones virtuosas (Estudiante-Estudiante), relaciones virtuosas (Estudiante-Profesor) y formación integral.

Luego de la medición puntual, mencionada anteriormente no se ha planteado la posibilidad de volver a realizar otra medición al respecto, por lo que se hace necesario definir los aspectos más importantes a evaluar y establecer un sistema de medición que permita mejorar continuamente la satisfacción de sus clientes.

De lo anteriormente expuesto, la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica “Andrés Bello” – Núcleo Guayana requiere fortalecer la

posibilidad de convertirse en una de las escuelas mejor posicionadas, para permitir alcanzar algunos de sus objetivos, como son:

- Excelencia y calidad en la formación académica.
- Participar en la producción de conocimientos en el campo de las ciencias sociales, a nivel nacional e internacional.
- Lograr la formación de una Escuela cuya ética esté centrada en los valores universales.
- Lograr la formación de un científico social que se responsabilice y se integre a la transformación social.
- Mejorar la eficiencia organizacional de la Escuela.

En consecuencia de lo anteriormente descrito, la medición de la satisfacción de los clientes permite mostrar las oportunidades de mejora que posee la escuela, y posteriormente plantear las acciones necesarias y enfocadas a mejorar dicha satisfacción. Es un reto que enfrenta cualquier organización e industria de todos los tamaños que trabaja en función de la mejora continua, enmarcadas en los requisitos exigidos por la NVC-ISO 9001:2000.

Actualmente la escuela de Relaciones Industriales forma alrededor de 130 estudiantes, distribuidos en los cinco (5) años de carrera, de los cuales salen al campo laboral alrededor de 25 Industriólogos por cada año.

En los últimos años, se ha incrementado el número de estudiantes que ingresan a esta Escuela, por lo que se ha hecho necesario la creación de una sección adicional en el primer año de carrera para poder cubrir la demanda exigida por la sociedad Guayanesa.

De no llevarse a cabo este estudio, implicará que la Escuela de Relaciones Industriales no tendrá a su disposición un sistema que permita monitorear constantemente la percepción de sus clientes, y por ende trabajar

enfocada en la mejora continua focalizada en los aspectos que requieren más atención.

En el estudio se utilizaron los conocimientos adquiridos durante los estudios de Especialización en Sistemas de la Calidad, específicamente, se hace uso de los conceptos adquiridos en las Cátedras de: Sistemas de la Calidad, Información de la Calidad, Auditoria en Calidad, Gerencia de la Calidad, Mejora y Fomento de la Calidad y Herramientas de la Calidad.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar y aplicar un sistema que permita medir la satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica "Andrés Bello" - Núcleo Guayana.

Objetivos Específicos

- Revisar el sistema utilizado para medir la satisfacción de los clientes en la Universidad Católica "Andrés Bello" - Núcleo Guayana que le permite cumplir con lo exigido por la NVC ISO 9001:2000.
- Revisar como se ha trabajado en la mejora de la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales.
- Identificar las variables que permitan realizar la medición de la satisfacción de los clientes en la escuela de Relaciones Industriales.
- Diseñar el instrumento para realizar la medición de la satisfacción de los clientes.
- Realizar la primera medición de la satisfacción de los clientes utilizando el sistema diseñado.

- Procesar y analizar la información obtenida de la aplicación del instrumento de medición.
- Realizar un Plan de Acciones, basado en los resultados de la medición, que permita mejorar la satisfacción de los clientes.
- Documentar el sistema de medición que contemple todos los pasos necesarios para asegurar que la medición se realice siempre de manera sistemática.

Alcance

El presente estudio contempló el diseño la propuesta del sistema para la medición de la satisfacción de los clientes, en la Escuela de Relaciones Industriales, de la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana, basado en la metodología que se aplica a nivel de la universidad con respecto a la medición de la satisfacción del cliente de manera general, por medio de la cual se incluye lo siguiente: metodología para la toma de la muestra, metodología para el procesamiento de los datos y el procedimiento establecido para la elaboración de la documentación. Este estudio abarcó hasta la implementación de la propuesta, incluyendo la elaboración de un plan de acciones que permita la mejora de la satisfacción de los clientes en la primera medición.

Para la determinación de los elementos constituyentes del sistema de medición, se diagnosticó el sistema utilizado para medir la percepción de los clientes de la Escuela en el año 2007, la revisión directa de los datos, así como también se consultó a los estudiantes los aspectos que ellos consideran importantes medir de manera continua, para lo cual se utilizó como instrumento una “Encuesta de consulta para definición de aspectos”.

Posteriormente se diseñaron los instrumentos necesarios que permitan evaluar la percepción de los clientes (estudiantes), se aplicaron las encuestas

correspondientes, se procesaron los datos, se analizaron y se elaboró el plan de acciones que apunta a mejorar la satisfacción de los clientes y finalmente se documentó el proceso completo en el que se estableció el sistema de medición completo.

Limitaciones

En términos generales la limitante de este estudio se originó en la disponibilidad del personal responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, para proporcionar la información necesaria referida a la metodología utilizada en la Universidad para el procesamiento de los datos de la medición de los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Universidad

La Universidad Católica Andrés Bello es una institución de educación superior de la Compañía de Jesús. Su fundación fue decretada por el Episcopado Venezolano en el año de 1951 y realizada en Caracas el año de 1953 por la Compañía de Jesús, a quien pertenece a perpetuidad.

En el año 1999 inició sus actividades académicas la Universidad Católica Andrés Bello núcleo Guayana en la Ciudad de Puerto Ordaz – Estado Bolívar, siendo “Relaciones Industriales” una de sus principales carreras ofrecidas.

En el año 2004 las autoridades universitarias de Ucab Guayana - de la mano del vicerrector Alfredo Rivas Lairet - se plantearon la idea de optar por la certificación ISO 9001-2000, con el propósito de lograr un producto educativo de excelencia, garantizando mejoras en las aptitudes del estudiantado, profesores competentes, procesos apropiados para la evaluación de los aprendizajes e investigaciones cónsonas con las necesidades de la sociedad.

En el año 2006 se otorgó la certificación bajo la NVC-ISO 9001:2000 por parte de FONDONORMA, convirtiéndose en la primera casa de estudio certificada en la zona, y la segunda a nivel nacional, junto con la Universidad Marítima del Caribe.

La Universidad Católica “Andrés Bello” ha representado, desde su fundación en Ciudad Guayana una de las más atractivas ofertas educativas para la juventud, y en la actualidad ha seguido ampliando su ofertas académicas tanto a nivel de pre-grado como de post-grado, representando esta

casa de estudio un pilar fundamental para el desarrollo económico y social a nivel regional como nacional.

La UCAB



La Universidad Católica Andrés Bello es una Institución sin fines de lucro; la fuente de sus ingresos son los estipendios provenientes de matrículas y pensiones estudiantiles, los aportes, donaciones, herencias o legados de personas y comunidades que quieran vincular su nombre a la Institución, y los derivados de cualquier convención lícita cuya celebración se considere conveniente. El producto de dichos ingresos, si lo hubiere después de pagar lo que requiera el servicio universitario, revertirá directa o indirectamente en beneficio de la obra cultural que cumple la Universidad.

Visión de la UCAB

“Ser el centro de referencia para la construcción de un país sustentable en lo educativo, lo económico, lo ambiental y lo social, incluyendo la gobernabilidad, utilizando la investigación como vector dinamizador de la acción”.

Misión de la UCAB

Formar profesionales integrales tanto en el aspecto profesional como humano-social para gerenciar ética y armónicamente las relaciones obrero-patronal en el contexto de las relaciones sociales y económicas de trabajo,

capaces de desarrollar proyectos de investigación dentro y fuera de la empresa en procura de una mejor calidad de vida y de justicia social en el ambiente de trabajo y en la sociedad.

Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida.

Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de desarrollo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la promoción de los recursos humanos y particularmente de la juventud, a fin de lograr la promoción de todo el hombre y de todos los hombres.

Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico – cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico.

Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional.

Promover el diálogo de las ciencias entre sí y de éstas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario.

Valores de la UCAB

- **Excelencia académica y humana**

Una formación de todos los miembros de la organización, que busque optimizar la prestación de sus servicios, que se potencie con hábitos, cualidades y el compromiso orientado al mejoramiento continuo.

- **Compromiso social**

Una visión solidaria de la vida, que relacione la justa búsqueda de éxitos personales y profesionales con el éxito del país, que proporcione capacidad de entender y de identificarse con la insoslayable tarea nacional de superar la pobreza.

La Ucab-Guayana debe entenderse a sí misma en función de la sociedad, debe ser abierta y sensible a ella para captar sus problemas y responder universitariamente a ellos.

- **Conciencia ciudadana**

La Universidad a través de la educación, tiene el reto de formar ciudadanos responsables para contribuir con la construcción de un país gobernable, con sólidas instituciones y un estado de derecho, democrático y de justicia. Formar ciudadanos en Ucab-Guayana, conduce al compromiso institucional de entender las actitudes, los conocimientos y el ejercicio profesional como medios humanizadores. Significa aprender a actuar cívica y responsablemente, consustanciándose con valores como la justicia, la libertad, la responsabilidad, la legalidad, el pluralismo, la tolerancia, el respeto mutuo, la participación y el amor a la patria.

- **Compromiso por el desarrollo sustentable**

Preocupación por contribuir a lograr equidad y justicia social, desarrollo económico, conservación del ambiente y la gobernabilidad, atendiendo a que la Ucab-Guayana, se ha propuesto asumir una posición constructiva frente a los

desafíos del desarrollo y la pobreza, a través de una coherente y equilibrada percepción de los componentes que propenden a la sustentabilidad: los ecológicos, los tecnológicos, los económicos y socioculturales, y así preparar a los estudiantes ante problemáticas complejas, entre otras los dilemas de carácter ético.

- **Visión cristiana de la vida**

Una formación en valores basada en una cultura solidaria de inspiración cristiana, abierta a las diversas corrientes del pensamiento y al pluralismo social, lo cual exige un crecimiento espiritual abierto a un Dios trascendente y, al mismo tiempo, presente en el hermano, sin discriminaciones.

Objetivos de la UCAB

- Proporcionar a los estudiantes una formación académica de calidad, a través del cumplimiento de las unidades temáticas, del contenido de los planes y programas de estudio.
- Lograr la satisfacción de los clientes: estudiantes y sus representantes, así como de las organizaciones que solicitan cursos de actualización profesional y los usuarios finales, constituidos por las empresas e instituciones que contratan a los egresados.
- Enriquecer el proceso de enseñanza aprendizaje promoviendo el mejoramiento académico de los docentes.
- Proporcionar a los alumnos instalaciones óptimas y funcionales como son: aulas y laboratorios que cuenten con los suministros y servicios necesarios, que permitan cumplir eficaz y eficientemente su labor.
- Promover el desarrollo de una investigación y extensión universitaria acorde con las necesidades de la sociedad.
- Establecer mecanismos de mejoramiento continuo de todos los procesos que se desarrollan en la Universidad.

Estructura de las Escuelas

- Escuela de Administración y Contaduría.
- Escuela de Ciencias Sociales.
- Escuela de Derecho.
- Escuela de Comunicación Social.
- Escuela de Educación.
- Escuela de Ingeniería Civil.
- Escuela de Ingeniería Industrial.
- Escuela de Ingeniería Informática.

Visión de la Escuela de Relaciones Industriales

“Ser una Escuela de estudios universitarios de pre-grado, que actúa como agente de cambio social, innovadora a nivel académico, formadora de profesionales, líderes en las ciencias sociales, reconocida nacional e internacional, ética y socialmente responsable”.

Misión de la Escuela de Relaciones Industriales

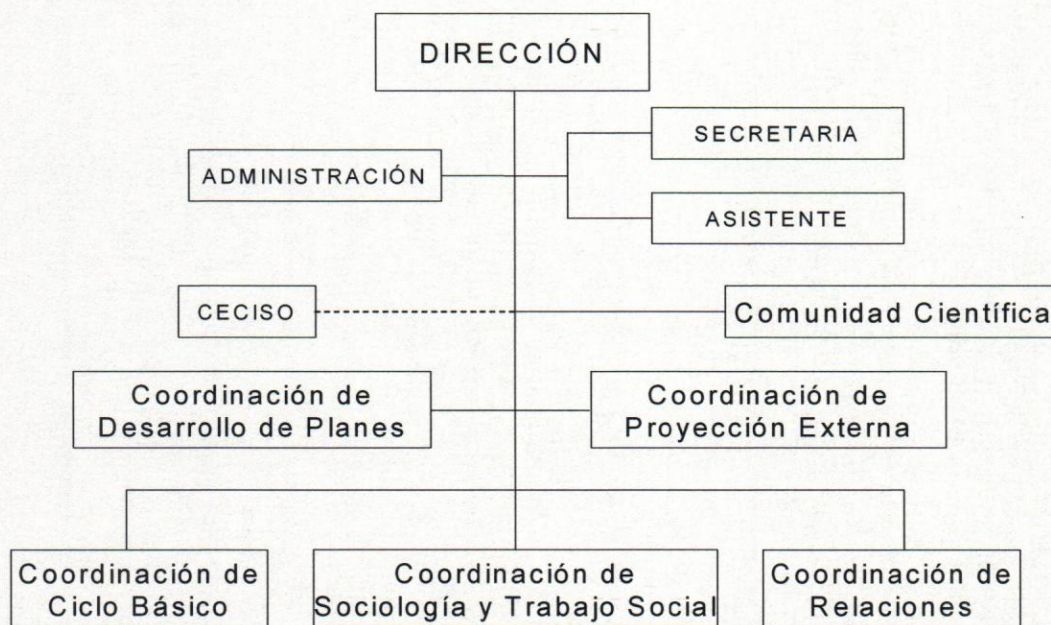
Formar académica e instrumentalmente a futuros científicos sociales; profesionales líderes, competitivos, ética y socialmente responsable; contando con un equipo docente y profesional altamente capacitado y manteniendo pensa actualizados que satisfagan las exigencias del país en pro de su desarrollo.

Objetivos de la Escuela de Relaciones Industriales

- Excelencia y calidad en la formación académica.
- Participar en la producción de conocimientos en el campo de las ciencias sociales, a nivel nacional e internacional.
- Evaluar, actualizar y crear pensa de estudios actualizados e integrados a las exigencias del país.

- Desarrollar iniciativas para la selección, formación y actualización del personal docente.
- Incentivar la integración y el trabajo en equipo entre el personal de la Escuela, estudiantes y profesores.
- Fomentar el ejercicio de investigación entre profesores y estudiantes.
- Lograr la formación de una Escuela cuya ética esté centrada en los valores universales.
- Lograr la formación de un científico social que se responsabilice y se integre a la transformación social.
- Mejorar la eficiencia organizacional de la Escuela.

Figura N° 1. Estructura Organizativa de la Escuela de Relaciones Industriales



Fuente: www.ucab.edu.com

Descripción de la Coordinación de Relaciones Industriales

El Coordinador de la especialidad de Relaciones Industriales, se ocupa de elaborar los horarios correspondientes a las secciones de Tercero, Cuarto y Quinto año de Relaciones Industriales, así como de informar a estos estudiantes sobre las actividades académicas que se realicen, las normas generales de la Escuela, además de la atención de casos específicos. También brinda ayuda a los profesores en relación con cualquier problema que pueda surgir y hace llegar sus sugerencias a la Dirección de la Escuela.

Reseña Histórica de la Escuela de Ciencias Sociales

La Escuela de Ciencias Sociales se fundó e inició sus actividades en septiembre de 1959. Forma parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. La Escuela en sus inicios abarcaba tres carreras; Sociología, Servicio Social y Relaciones Industriales. La diversificación de las carreras corresponde a tres objetivos específicos. El obtener investigadores sociales puros, que se consagren todos sus esfuerzos al estudio de los fenómenos sociales para describirlos, estudiar sus causas y efectos, he allí el sentido de la carrera de Sociología.

No obstante es necesario llegar a su diagnóstico, su pronóstico y formular el tratamiento. Se requiere, además, un investigador de los fenómenos sociales, que trate de sanar las enfermedades del cuerpo social y llevar la solución a los diversos problemas sociales ya analizados y estudiados previamente. He allí el sentido de la carrera de Servicio Social. El problema económico social, exige la existencia de estudiosos que dirijan su interés hacia el conocimiento de las relaciones de trabajo, de las diversas formas de convivencia en el ámbito de la empresa y de las soluciones posibles a los puntos de conflicto. He allí el sentido de la carrera de Relaciones Industriales.

A medida que han pasado los años “La Escuela” ha ido desarrollándose a mediada de las exigencias de los cambios sociales del país. En la actualidad se cuenta con tres carreras la de Sociología, la de Relaciones Industriales y de Trabajo Social.

Sistema de Gestión de la Calidad de la UCAB - Guayana

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 de la Ucab - Guayana se orienta a identificar, aceptar, satisfacer y superar los requisitos, necesidades y expectativas de los estudiantes, para desarrollar cambios en la organización y permitir que la enseñanza y el aprendizaje logre posicionar a la Universidad como un centro educativo que forma estudiantes integrales e integrados a la sociedad y altamente competitivos.

Con esta certificación ISO, la gestión está orientada a implantar acciones de mejora continua, que promuevan la excelencia de los procesos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del estudiante, el personal y la sociedad en general, ofertando servicios de calidad.

El cambio cultural y la vivencia de la calidad es el gran valor agregado de este proceso.

Política de Calidad

En la Ucab-Guayana tenemos como compromiso implantar acciones de mejora continua, que promuevan la excelencia de nuestros procesos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del estudiante, de nuestro personal y de la sociedad, ofertando servicios de calidad, a partir del énfasis en la formación y competencia profesional de nuestro personal.

Objetivos de la Calidad

- Proporcionar a los estudiantes una formación académica de calidad, a través del cumplimiento de las unidades temáticas, del contenido de los planes y programas de estudio.
- Lograr la satisfacción de los clientes: estudiantes y sus representantes, así como de las organizaciones que solicitan cursos de actualización profesional y los usuarios finales, constituidos por las empresas e instituciones que contratan a los egresados.
- Enriquecer el proceso de enseñanza aprendizaje promoviendo el mejoramiento académico de los docentes.
- Proporcionar a los alumnos instalaciones óptimas y funcionales como son: aulas y laboratorios que cuenten con los suministros y servicios necesarios, que permitan cumplir eficaz y eficientemente su labor.
- Promover el desarrollo de una investigación y extensión universitaria acorde con las necesidades de la sociedad.
- Establecer mecanismos de mejoramiento continuo de todos los procesos que se desarrollan en la Universidad.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes son todas aquellas investigaciones que se han hecho sobre el tema y que sirven para alcanzar, juzgar e interpretar los datos e información obtenida en la investigación. En tal sentido Tamayo y Tamayo, (1.995) señala "... En los Antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación...". (p.73).

Para la realización de este estudio se tomó como referencia la experiencia a nivel de toda la Universidad en cuanto a la medición de la satisfacción del cliente, cuyo requisito nace con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, que conllevó a la obtención de la Certificación bajo la nombrada norma en año 2006.

Marco Teórico

Una vez identificado claramente el problema y precisados sus objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentarán el estudio. En consecuencia, dentro del Marco Teórico se muestran las bases de las diferentes consideraciones para la medición de la satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales, que orientan el sentido del presente estudio. Resulta evidente, que ante cada problema de investigación ya se poseen referencias teóricas y conceptuales, así como informaciones, aun cuando éstas sean difusas y sistemáticas, cuyo objetivo es dar al estudio un sistema coordinado y coherente de conceptos y proporciones que permitan integrar al problema a un ámbito donde éste cobre sentido.

Plan

Según el Diccionario Enciclopédico Larousse (1998), un plan “consiste en la determinación de algunos objetivos precisos y de los medios que deben emplearse para alcanzarlos en un plazo determinado” (p. 797).

Para García-Pelayo, R. (1995) un plan “es un conjunto de disposiciones adoptadas para la ejecución de un proyecto” (p. s/n).

Cliente

Según la Norma ISO 9000:2005 cliente es “organización o persona que recibe un producto” (p. 11).

Para Juran, J. M. (2001) cliente es “Cualquiera que esté afectado por el producto o por el proceso usado para producir el producto. Los clientes pueden ser externos o internos” (p. 2.3).

Satisfacción del cliente

Para Juran, J. M. (2001) satisfacción del cliente es “Situación en que los clientes sienten que las características del producto han cumplido sus expectativas” (p. 2.3).

La satisfacción e insatisfacción no son palabras antónimas, podemos explicar que la satisfacción del cliente procede de aquellas características del producto que inducen a los clientes a comprarlos, mientras que la insatisfacción se origina en deficiencias, y es por lo que los clientes se quejan. Algunos productos causan poca o ninguna insatisfacción; hacen lo que el productor dijo que harían. No obstante, no son vendibles porque algún producto competidor tiene características que proporcionan mayor satisfacción al cliente.

Insatisfacción del cliente

Para Juran, J. M. (2001) la insatisfacción del cliente es “Situación en que las deficiencias (en bienes o servicios) dan como resultado el enfado, las quejas o las reclamaciones del cliente” (p. 2.3).

Marco Conceptual

Producto: Resultado de un proceso.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Norma COVENIN ISO 9000:2006: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabularios.

Sistema de gestión: Es aquella parte del sistema de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

Sistemas: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología se refiere al modo de realizar con orden lógico un estudio o investigación, en donde se busca de manera sistemática encontrar un conocimiento causal de los problemas que se presentan en determinado ambiente. Es necesario partir de un problema bien identificado y delimitado, para luego establecer las etapas del análisis del problema en estudio, el método de investigación, fuentes de información y tratamiento de la información.

Tipo de Investigación

De acuerdo al planteamiento del problema y a los objetivos formulados en el presente estudio de investigación, el mismo se enmarcó en una investigación aplicada, ya que su propósito fue establecer un sistema de medición que permita a la Escuela de Relaciones Industriales mejorar continuamente la satisfacción de sus clientes.

La recolección de información se realizó en la misma universidad, específicamente en la Escuela de Relaciones Industriales, lo que caracterizó el presente estudio como una investigación de campo.

EL Manual de Trabajos de Grado, Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (U.P.E.L.) (1.998), define como Investigación Documental: “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (p.7).

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es el plan general que guía la investigación y define el proceso de recolección de datos y los análisis e interpretación de los mismos. Considerando que en la presente investigación se diseñó un mecanismo que permite la medición de la satisfacción de los clientes, partiendo de los servicios que ofrece la Escuela de Relaciones Industriales a sus principales clientes (los estudiantes), se consideraron los requerimientos de información en materia de los atributos que intervienen directamente en la satisfacción de éstos.

En lo referente al diseño de la investigación, éste es transaccional descriptivo, debido a que se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único.

Con base a lo planteado anteriormente, el proceso de recolección de datos consistió, en forma general en:

1. Delimitar el problema y los objetivos del estudio.
2. Identificar las fuentes primarias de información.
3. Ejecutar el proceso de recopilación de los datos.
4. Analizar los datos recopilados.
5. Realizar la interpretación de los resultados.
6. Realizar el Plan de Acciones.

Unidad de Análisis

Para realizar el estudio de la situación actual de la Escuela de Relaciones Industriales, fue necesario definir claramente a quienes se les aplicaría el instrumento de medición, con el fin de corresponder con el problema de la investigación y también con los objetivos. Se definió como unidad de análisis a la escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica “Andrés Bello” – Núcleo Guayana.

Población y Muestra

Hernández (1.998), señala que la población, "es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". (p.230).

Para objeto de la investigación la población estuvo conformada por 170 personas que conforman la cantidad de Estudiantes que conforman los clientes en estudio.

Según el Diccionario Enciclopédico Larousse (1998) se entiende por "muestra" la colección de individuos pertenecientes a una población, de cuyo conocimiento puede inferirse, mediante procedimientos estadísticos, consecuencias que atañen la población global". (p. 695).

Para la aplicación del instrumento la muestra estará conformada por 90 estudiantes. Fueron encuestados 90 personas, las cuales fueron seleccionados de manera probabilística, tomando como referencia el método establecido en la Universidad para selección de muestra.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el diseño del instrumento para realizar la medición de la satisfacción de los clientes de la Escuela de RRII y poder establecer el mecanismo de medición, inicialmente se diseñó un instrumento tipo encuesta que permitió recoger la opinión de los aspectos que se consideran importantes evaluar por la muestra.

Las técnicas para la recolección de datos fue la encuesta.

Encuesta

La encuesta sirvió para recoger todos aquellos datos sobre los puntos que se debían estudiar, es decir, la encuesta proporcionó la oportunidad de conseguir información más detallada y de alta calidad, permitiendo la búsqueda de datos trazados y de poder insistir en aquellos puntos de interés para la investigación, ya que son los mismos actores sociales quienes proporcionaron los datos relativos a las situaciones del área estudiada.

La encuesta se basó en preguntas cerradas para evaluar los aspectos relacionados con la percepción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales en cuanto a algunos aspectos necesarios para el funcionamiento eficaz de dicha Escuela.

Operacionalización de los Objetivos

Según Sabino, (1.992) "Consiste en hacer operativos, es decir, manejables, posibles de trabajar con ellos, a los conceptos y elementos que intervienen en el problema a investigar" (p.101). Para ello se diseñó un esquema (ver Tabla N° 01) donde se detallan los elementos que intervinieron en el desarrollo de la operatividad de los objetivos planteados en el Capítulo I.

Tabla Nº 1 Operacionalización de los Objetivos de la Investigación.

DISEÑAR Y APLICAR UN SISTEMA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA "ANDRÉS BELLO" – NÚCLEO GUAYANA.				
OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR(ES)	TECNICAS Y/O INSTRUMENTO(S)
Identificar las variables que permitan realizar la medición de la satisfacción de los clientes en la escuela de Relaciones Industriales.	Elementos de la Encuesta	Aspectos que puedan conformar el instrumento de medición (encuesta)	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos Generales de la Escuela. - Servicios de la Área Administrativa. - Perfil de los Profesores. - Actividades Extra-Académicas. - Eventos organizados por la escuela. - Otro(s) sugerido(s). 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Observación Directa - Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Encuesta
Diseñar los instrumentos necesarios que permitan realizar la medición de la satisfacción de los clientes.	Elementos de la Encuesta	Aspectos que puedan conformar el instrumento de medición (encuesta)	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos Generales de la Escuela. - Servicios de la Área Administrativa. - Perfil de los Profesores. - Actividades Extra-Académicas. - Eventos organizados por la escuela. - Otro(s) sugerido(s). 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Observación Directa <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento para "Control de Documentos" - Plantillas
Realizar un Plan de Acciones, basado en los resultados de la medición, que permita mejorar la satisfacción de los clientes.	Elementos del Plan	Aspectos que pueden conformar un plan de acciones para la mejora de la satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones a Corto Plazo. - Acciones a Mediano Plazo. - Acciones a Largo Plazo. 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Observación Directa - Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resultados de las Encuestas -Documento para "Control de Documentos" - Plantillas
Documentar el sistema de medición que contemple todos los pasos necesarios para asegurar que la medición se realice siempre de manera sistemática.	Procesos	Aspectos que puedan conformar la metodología a seguir para realizar la medición de la satisfacción de los clientes de manera sistemática	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos elaborados. 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Observación Directa - Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Documento para "Control de Documentos" - Plantillas

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se procede al desarrollo de algunos de los objetivos específicos de la investigación, los cuales contribuyeron al logro del objetivo general, que no es más que diseñar y aplicar un sistema que permita medir la satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana. Esta etapa de la investigación está apoyada en la aplicación de instrumentos tipo encuesta para obtener los resultados deseados, así como también el uso de herramientas ofimáticas que permiten el procesamiento de los datos recabados.

Los temas que se van a desarrollar a continuación y que contribuyen al cumplimiento de algunos de los objetivos específicos se refieren a:

- Revisión del sistema utilizado para medir la satisfacción de los clientes en la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana que le permite cumplir con lo exigido por la NVC ISO 9001:2000.
- Revisión de trabajos de mejoras para la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales.
- Identificación de las variables que permitan realizar la medición de la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales.
- Diseño del instrumento para realizar la medición de la satisfacción de los clientes.
- Realización de la primera medición de la satisfacción de los clientes utilizando el sistema diseñado.
- Procesamiento y análisis de la información obtenida de la aplicación del instrumento de medición.

4.1. Revisión del sistema utilizado para medir la satisfacción de los clientes en la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana que le permite cumplir con lo exigido por la NVC ISO 9001:2000

Se realizaron entrevistas personales con la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad de la UCAB - Núcleo Guayana y se revisó toda la documentación existente en la Universidad con la cual se realiza la medición de la satisfacción de los estudiantes de manera general, obteniéndose la información siguiente:

- Se realiza la medición de la satisfacción de los estudiantes en toda la Universidad con una periodicidad de dos (2) veces al año, una medición en el mes de Junio y otra en el mes de Diciembre.
- Para realizar la medición de la satisfacción de los estudiantes se utiliza un instrumento diseñado para tal fin, en el cual se evalúan muchos aspectos generales cuya solución corresponden a toda la universidad, como por ejemplo: servicio de biblioteca, infraestructura, servicio de transporte, servicio de cafetines, servicio de caja, entre otros (Ver anexo 1).
- Estas mediciones se realizan en una muestra representativa de cada una de la Escuelas que funcionan en la Universidad, sin embargo los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción no se estratifican por Escuela, por lo que las acciones se plantean a nivel de toda la Universidad.

4.2. Revisión de trabajos de mejoras para la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales

Se realizaron entrevistas personales con docentes que laboran a tiempo completo en la Escuela de Relaciones Industriales y se revisó un

trabajo realizado en la escuela en el año 2007 titulado “Encuesta de Opinión de Estudiantes”, obteniéndose la información siguiente:

- Se realizó esta medición de manera puntual en el primer trimestre de año 2007 por iniciativa de la Jefa de la Escuela y de los docentes que laboran a tiempo completo en la Escuela de Relaciones Industriales.
- El instrumento utilizado contenía aspectos relacionados a: Identificación con la Carrera, Relaciones Escuela-Estudiante, Relaciones Estudiante-Escuela, Relaciones Estudiante-Estudiante, Relaciones Estudiante-Profesor, Excelencia Académica y Humana, Formación Integral e Identificación con la Universidad.
- Los resultados obtenidos con la medición realizada fueron graficados y presentados a todos los docentes de la Escuela (Ver Anexo 2).

4.3. Identificación de las variables que permitan realizar la medición de la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales

Antes de mencionar la metodología utilizada para identificar las variables de la medición, es importante señalar que el tamaño de la muestra representativa fue calculada según lo establecido en la UCAB - Núcleo Guayana para el cálculo de muestras (Ver Anexo 3).

4.3.1. Determinación del tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra a utilizar en el estudio para cada uno de los años de la Carrera de Relaciones Industriales (RRII) en el período académico 2008 – 2009, se determinaron los datos estadísticos en la tabla siguiente:

TABLA N° 2. Variables establecidas para el cálculo del tamaño de la muestra representativa.

VARIABLE	SIGNIFICADO	VALOR PARA EL ESTUDIO
N	Total de la población	168
Z_α²	Nivel de Confianza	1,96
p	Proporción esperada	0,05
q	(1-p)	0,95
d	Precisión	0,03

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

Además es importante señalar la fórmula utilizada para el cálculo del tamaño de la muestra global, denotada por la letra **n**:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Utilizando la fórmula anterior, y los valores presentados en la Tabla N° 2, se realizó el cálculo del tamaño de la muestra global para el estudio, cuyo valor resultó ser de **92**.

Posteriormente se calculó el valor de la muestra en cada estrato (años de la Carrera de RRII) utilizando la fórmula **fh = n / N**. Este valor resultó ser de **0,55**.

Luego se calculó el tamaño de la muestra para cada estrato (año de la Carrera de RRII), multiplicando el tamaño de cada año por el valor de la muestra (0,55). Para mostrar los valores obtenidos de este cálculo se diseñó la siguiente tabla (Ver Tabla N° 3).

TABLA N° 3. Resultado del cálculo de la muestra representativa para el año académico 2008 - 2009 de la Escuela de RRII.

ESTUDIANTES DE RRII	POBLACIÓN (AÑO 2008-2009)	TAMAÑO DE LA MUESTRA
1° AÑO	78	43
2° AÑO	31	17
3° AÑO	26	14
4° AÑO	15	8
5° AÑO	18	10
TOTAL	168	92

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

4.3.2. Diseño del Instrumento de Medición (Consulta de Aspectos)

Para identificar las variables que permitieron realizar la medición de la satisfacción de los clientes en la Escuela de Relaciones Industriales fue diseñado un instrumento llamado “Consulta de aspectos para medir la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes)” (Apéndice A). Cabe destacar que fue diseñado en conjunto con la Jefa de la Escuela y con diversos insumos presentados en los Anexos 1 y 2. Este instrumento está compuesto por varias partes descritas a continuación:

- **Encabezado:** se explica explícitamente el propósito de la encuesta, así como la instrucción de cómo llenar los campos en la encuesta.
- **Primera Parte:** está compuesta por veinte (20) aspectos previamente definidos, y distribuidos en cuatro (4) categorías (Generales, Administración, Profesores y Otras). Estos aspectos presentes en esta parte de la encuesta se consideran como preguntas cerradas, ya que los estudiantes sólo van a seleccionar cuál de ellos consideran importantes medir.

- **Segunda Parte:** está compuesta por un espacio con varias líneas. Se considera una pregunta abierta, ya que los estudiantes tienen la oportunidad de proponer cualquier otro aspecto que ellos consideren importante medir, además de los veinte (20) mencionados en la primera parte de la encuesta.

4.3.3. Aplicación del Instrumento de Medición (Consulta de Aspectos)

Este instrumento se logró aplicar en el transcurso de un (1) día a una muestra mayor que el tamaño de la muestra representativa calculada, lo cual permitió tener unos resultados más confiables estadísticamente. Las cantidades de estudiantes encuestados por cada año se pueden observar en la Tabla N° 4.

TABLA N° 4. Comparación de la muestra representativa con la cantidad de encuestados en la “Consulta de aspectos para medir la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes)”.

ESTUDIANTES DE RRII	TAMAÑO DE LA MUESTRA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS
1° AÑO	43	47
2° AÑO	17	23
3° AÑO	14	15
4° AÑO	8	8
5° AÑO	10	13
TOTAL	92	106

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

4.3.4. Análisis de Resultados de la Aplicación del Instrumento de Medición (Consulta de Aspectos)

Una vez aplicado el instrumento de medición llamado “Consulta de aspectos para medir la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes)” (Apéndice A) los resultados fueron tabulados en una hoja de Excel y resumidos en la Tabla N° 5, la cual contiene la siguiente información: los veinte (20) aspectos evaluados y distribuidos en las cuatro (4) categorías seleccionadas (Generales, Administración, Profesores y Otras), para cada uno de estos aspectos se presentan las frecuencias de selección de los estudiantes en cada uno de los cinco (5) años de la Carrera de RRII, posteriormente se encuentran los totales de las frecuencias para cada uno de los aspectos, así como los porcentajes que representa dichas frecuencias en cada aspecto respecto al total de encuestados (106 estudiantes).

TABLA N° 5. Resultado de la consulta de aspectos para medir la satisfacción de los clientes (Estudiantes).

N°	ASPECTOS	AÑOS					TOTAL	%
		1°	2°	3°	4°	5°		
GENERALES								
1	Trato respetuoso en la Escuela	23	11	7	4	11	56	53
2	Ambiente cálido y agradable en la Escuela	27	12	8	5	8	60	57
3	Infraestructura	19	13	5	2	5	44	42
4	Contenido programático de la carrera actualizado	22	17	14	8	13	74	70
ADMINISTRACIÓN								
5	Organización Administrativa de la Escuela	9	4	10	5	8	36	34
6	Atención de la Directora de la Escuela	12	12	7	6	9	46	43
7	La información sobre los procesos administrativos en la Escuela	19	11	5	5	6	46	43
8	Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	14	10	8	7	11	50	47
9	Respuesta a solicitudes de trámites administrativos	12	9	9	6	10	46	43
10	Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	39	23	11	8	11	92	87
11	Actualización de las Carteleras	24	16	7	3	7	57	54
PROFESORES								
12	Nivel de calidad de la enseñanza	16	15	9	3	11	54	51
13	Metodología y Pedagogía de los Profesores	18	15	10	6	11	60	57
14	Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores	27	13	6	3	9	58	55
15	Accesibilidad a los profesores a tiempo completo de la Escuela	19	11	6	3	3	42	40
16	Evaluaciones de profesores	16	14	8	5	8	51	48
17	Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores	18	15	9	8	13	63	59
18	Cumplimiento del horario de clases	12	5	5	6	5	33	31
OTRAS								
19	Actividades extraacadémicas en la Escuela	19	13	12	5	6	55	52
20	Eventos organizados por la Escuela	27	17	13	8	12	77	73

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

En la Tabla N° 5 se puede observar que existen algunos aspectos cuyos porcentajes de selección de los encuestados (Estudiantes) no alcanzan ni el 50 %, lo que refleja que estos aspectos no son considerados tan importantes para su periódica medición. Estos aspectos se pueden listar a continuación:

- Infraestructura.
- Organización Administrativa de la Escuela
- Atención de la Directora de la Escuela
- La información sobre los procesos administrativos en la Escuela
- Respuestas a la solicitud de información en la Escuela
- Respuesta a solicitudes de trámites administrativos
- Accesibilidad a los profesores a tiempo completo de la Escuela
- Evaluaciones de profesores
- Cumplimiento del horario de clases

Por otro lado se puede observar que también existen aspectos que obtuvieron porcentajes de selección de los encuestados (Estudiantes) bastante altos, lo que refleja que estos aspectos son considerados muy importantes para su periódica medición. Estos aspectos se pueden listar a continuación:

- Ambiente cálido y agradable en la Escuela
- Contenido programático de la carrera actualizado
- Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela
- Metodología y Pedagogía de los Profesores

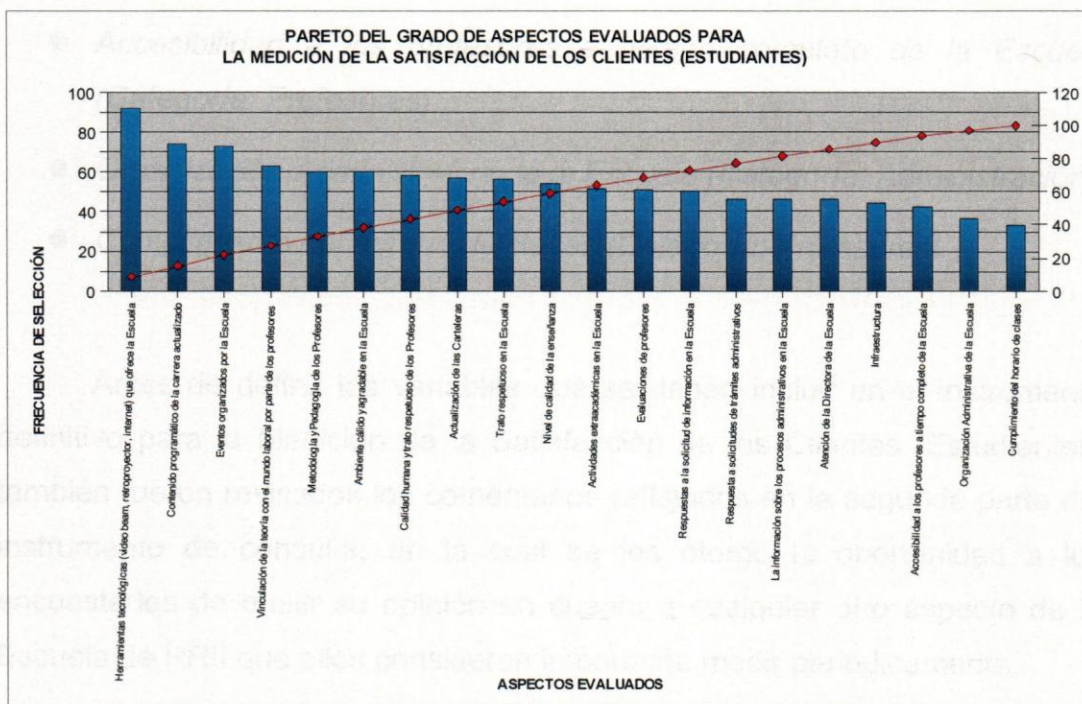


GRÁFICO N° 1: Diagrama de Pareto para seleccionar los aspectos para medir la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes).

Evaluando los resultados arrojados por el Diagrama de Pareto, y aplicando la regla 80 / 20, se puede asegurar que de los veinte (20) aspectos consultados existen seis (6) aspectos que no deben ser considerados en el instrumento de medición definitivo, ya que no obtuvieron una puntuación estadísticamente considerable para su inclusión. Los aspectos que se van a extraer del instrumento definitivo se listan a continuación:

- *La información sobre los procesos administrativos en la Escuela (Categoría: Administración)*
- *Respuesta a solicitudes de trámites administrativos (Categoría: Administración)*
- *Infraestructura (Categoría: General)*

TABLA N° 6. Resultado de los comentarios mostrados en la consulta de aspectos para medir la satisfacción de los clientes (Estudiantes).

ASPECTOS PROPUESTOS	AÑO					TOTAL
	1°	2°	3°	4°	5°	
ACADÉMICAS						
- Eliminar los exámenes Finales	3	3		1		7
- Realizar cursos de verano de algunas materias	1					1
- Normas Académicas (Materias Pendientes)		1				1
INFRAESTRUCTURA						
- Mantenimiento de los Aires Acondicionados	1					1
- Poner Escaleras Eléctricas	1					1
- Colocar cortinas en los salones de clases	1					1
- Techo de unión del módulo y el cafetín	1					1
- Ampliar la infraestructura deportiva de la UCAB		1				1
SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD						
- Mejorar los cafetines	1					1
- Mejorar el transporte público	4					4
- Salón para almorzar	1					1
EXTRA-ACADÉMICAS						
- Hacer Excursiones	1					1
PROFESORES						
- Criterios y tipo de evaluación	1				2	3
- Innovación en métodos de enseñanza	1					1
- Velocidad de las clases por parte de los profesores	1					1
- Accesibilidad de los profesores	1					1
- Respeto por parte de los profesores	1					1
- Receptividad de los profesores ante las dudas	1					1
- Clases y evaluaciones dinámicas	1					1
- Calidad profesinal de los profesores		1				1
- Asistencia de los Profesores				1		1
- Puntualidad de los Profesores				1		1
- Actualización de los Profesores en las materias más importantes					2	2
GESTIÓN DE LA ESCUELA						
- Independencia de la Escuela con respecto a Caracas		1				1
- Apoyo de la Escuela a las actividades organizadas por los estudiantes		1				1
- Incrementar las actividades de la escuela para la integración		1				1
- Respeto a los estudiantes por parte de la Escuela		1				1
- Solución de problemas con las materias a través de la Escuela			1			1
- Atención y resolución de posible conflictos entre Profesores y alumnos					1	1
- Dinamismo y motivación por parte de la Escuela					1	1
- Buen funcionamiento de los Comités de Tesis					3	3
- Proporcionar la información necesaria para los alumnos acerca de Tesis y Pasantías					1	1
- Atención de quejas y reclamos					2	2
- Participación de la Escuela dentro de la Universidad					1	1
- Diversidad en los horarios de clases (que se pueda escoger)					1	1
- Distribuir mejor las tareas al personal de la Escuela					1	1

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

Observando la Tabla N° 6, fueron señalados en color amarillo los renglones o aspectos que fueron propuestos por algunos encuestados, pero sin embargo no están bajo el alcance de la Escuela de RRII para su solución. También fueron señalados en color verde los renglones o aspectos que fueron propuestos por algunos encuestados y que obtuvieron una frecuencia mayor que uno (1).

Es relevante señalar que los aspectos que fueron propuestos por los estudiantes y que obtuvieron una frecuencia igual a uno (1) son de igual manera importante tenerlos presentes para su revisión y atención, ya que podrían representar un indicio de insatisfacción futura para otros estudiantes. También podría considerarse incluir algunos de estos aspectos en el instrumento de medición de la satisfacción de los estudiantes en las mediciones futuras.

4.4. Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) en la Escuela de Relaciones Industriales

4.4.1. Diseño del instrumento de medición de la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Relaciones Industriales

Luego de observar los resultados mostrados en las tablas N° 5 y 6, y en el Gráfico N° 1 se procedió a diseñar el instrumento definitivo que permitirá realizar la medición de la satisfacción de los clientes (Estudiantes), el cual se denomina "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII", cabe destacar que fue diseñado en conjunto con la Jefa de la Escuela y además fue codificado como documento perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad actualmente implementado en toda la Universidad, para lo cual se clasificó como un Formato y le fue asignado el código

F - DSGC -24. Este instrumento está compuesto por varias partes descritas a continuación:

- **Encabezado:** se explica explícitamente el propósito de la encuesta, así como la instrucción de cómo llenar los campos en la encuesta.

- **Primera Parte:** está compuesta por dieciocho (18) aspectos ya seleccionados y distribuidos en cuatro (4) categorías (Generales, Administración, Profesores y Otras). Estos aspectos presentes en esta parte de la encuesta se consideran como preguntas cerradas, ya que los estudiantes van a seleccionar su grado de satisfacción (MUY DEFICIENTE(S), DEFICIENTE(S), REGULAR(ES), BUENO (A)(S) y EXCELENTE(S)) para cada uno de ellos.

- **Segunda Parte:** está compuesta por un espacio con varias líneas. Se considera una pregunta abierta, ya que los estudiantes tienen la oportunidad de proponer cualquier otro aspecto que ellos consideren importante que se deba medir, además de los dieciocho (18) mencionados en la primera parte de la encuesta, o cualquier otro comentario adicional que tengan respecto a la Escuela de RRH.

El instrumento de medición diseñado se puede observar a continuación:

	Encuesta Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII	FORMATO N° F – DSGC -24		
		VIGENCIA	REVISIÓN	N°
		30-11-08	30-11-08	00

Enmarcados en la mejora continua de la Escuela de Relaciones Industriales, la presente encuesta tiene como finalidad conocer la satisfacción de sus clientes (Estudiantes) y de esta manera trabajar en función de mejorar los aspectos que sean necesarios, por lo cual necesitamos y agradecemos su ayuda para poder lograr este objetivo.

A continuación se listan una serie de aspectos que se consideran importantes en la gestión de la Escuela de Relaciones Industriales, los cuales usted podrá evaluar según su criterio, considerando la escala siguiente:

1	2	3	4	5
MUY DEFICIENTE(S)	DEFICIENTE(S)	REGULAR(ES)	BUENO (A)(S)	EXCELENTE(S)

Marque con una señal cada uno de los aspectos a evaluar en la escala, que en su opinión, corresponda:

¡Gracias por tu disponibilidad!

ASPECTO A EVALUAR	EVALUACIÓN				
	1	2	3	4	5
GENERALES					
Trato respetuoso en la Escuela					
Ambiente cálido y agradable en la Escuela					
Contenido programático de la carrera actualizado					
Funcionamiento de los Comités de Tesis					
ADMINISTRACIÓN					
Atención de la Directora de la Escuela					
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela					
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela					
Actualización de las Carteleras					
PROFESORES					
Nivel de calidad de la enseñanza					
Metodología y Pedagogía de los Profesores					
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores					
Evaluaciones de profesores					
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores					
Criterios y tipo de evaluación					
Actualización de los Profesores en las materias más importantes					
OTRAS					
Atención de quejas y reclamos					
Actividades extraacadémicas en la Escuela					
Eventos organizados por la Escuela					

Adicionalmente usted tiene la oportunidad de comentar alguna inquietud o solicitud adicional que considere importante complementar a esta medición:

¡GRACIAS POR TU VALIOSA COLABORACIÓN!

Es importante señalar que este instrumento, luego de su elaboración, fue sometido a una etapa de validación de su diseño, para lo cual se fue aplicado a tres (3) estudiantes de distintos años de la Carrera de RRII, los cuales llenaron dichos instrumentos sin ninguna dificultad. Adicionalmente, el instrumento fue revisado por la Coordinadora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, considerada como especialista en la materia, la cual emitió comentarios positivos respecto al referido instrumento. Por lo anteriormente expuesto, se consideró totalmente válido y aceptable el instrumento denominado "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII", código: F - DSGC -24, por lo que se encuentra apto para su aplicación.

4.4.2. Aplicación del Instrumento de Medición (Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII)

Se realizó la primera medición de la satisfacción de los clientes (Estudiantes) utilizando el instrumento diseñado para tal fin y tomando como base los tamaños de muestra descritos en la Tabla N° 3. Cabe destacar que esta medición no fue realizada en el período propuesto en el Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes debido al tiempo previsto para la realización del presente estudio. El instrumento de medición se aplicó aproximadamente en tres (3) semanas, debido a que los estudiantes se encontraban en período de exámenes parciales y la asistencia a las aulas de clases no era de manera normal. El instrumento se aplicó a una muestra mayor que el tamaño de la muestra representativa, lo cual permitió tener unos resultados más confiables estadísticamente. Las cantidades de estudiantes encuestados por cada año se pueden observar a continuación (Ver Tabla N° 7).

TABLA N° 7. Comparación de la muestra representativa con la cantidad de encuestados en la “Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII”.

ESTUDIANTES DE RRII	TAMAÑO DE LA MUESTRA	CANTIDAD DE ENCUESTADOS
1° AÑO	43	49
2° AÑO	17	17
3° AÑO	14	14
4° AÑO	8	11
5° AÑO	10	11
TOTAL	92	102

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

4.4.3. Análisis de Resultados de la Aplicación del Instrumento de Medición (Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII)

Antes de comenzar a mostrar los resultados obtenidos con la primera medición realizada, es necesario mencionar que para realizar los análisis correspondientes se tomó como insumo uno de los Objetivos Específicos de la Calidad (Código: F-DSGC-06) establecidos en la Universidad (Ver Anexo 4). El Objetivo Específico de la Calidad referido al estudio en cuestión es “Medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes” y cuya descripción se muestra a continuación (Ver Tabla N° 8)

TABLA N° 8. Objetivo Específico de la Calidad “Medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes”.

Objetivo General	Objetivo Específico	Indicador	Índice	Responsable
Lograr la satisfacción de los clientes: estudiantes de pregrado, postgrado y formación continua, de sus representantes y organizaciones involucradas.	Medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes	I ₁ =Grado de satisfacción de los clientes con base en la aplicación de encuestas.	I ₁ = Bueno + Excelente > al 70% como parámetro de aceptación	- Direcciones de Escuela - Postgrado - Ciap

Fuente: Documento F-DSGC-06 (Año 2008)

Una vez que fueron procesados los datos contenidos en las encuestas utilizando una hoja de cálculo diseñada en Excel (Apéndice B), y que será detallada en el capítulo V, se pueden observar los resultados mostrados de distintas maneras, a través de las siguientes tablas y figuras.

En primer lugar, los resultados de satisfacción global se pueden mostrar en una tabla que sirvió para procesar los resultados recogidos en las encuestas aplicadas a cuarenta y nueve (49) estudiantes pertenecientes al 1º año de la Carrera de RRII, en la cual se muestran los dieciocho (18) aspectos evaluados con sus respectivas frecuencias en cada una de las cinco (5) escalas de evaluación (MUY DEFICIENTE(S), DEFICIENTE(S), REGULAR(ES), BUENO (A)(S) y EXCELENTE(S), adicionándole la opción de "No Contestó". Además esta tabla contiene una columna con los totales de cada aspecto, el cual es un valor fijo correspondiente a los cuarenta y nueve (49) estudiantes encuestados, una columna con las frecuencias de las evaluaciones correspondientes a BUENO (A)(S) y EXCELENTE(S), cuyas escalas son consideradas como la satisfacción, y la otra columna con las frecuencias de las evaluaciones correspondientes a MUY DEFICIENTE(S), DEFICIENTE(S), REGULAR(ES) y No Contestó, cuyas escalas son consideradas como la insatisfacción.

TABLA N° 9. Tabulación de los resultados globales de la satisfacción de los estudiantes del 1º año de la Carrera de RRII.

ASPECTOS	1º AÑO						TOTALES		
	1	2	3	4	5	NC	T	S	I
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela	2	1	8	17	21		49	38	11
Ambiente cálido y agradable en la Escuela		6	12	14	17		49	31	18
Contenido programático de la carrera actualizado	1	5	10	16	17		49	33	16
Funcionamiento de los Comités de Tesis		4	6	15	8	16	49	23	26
ADMINISTRACIÓN									
Atención de la Directora de la Escuela	5	3	5	16	19	1	49	35	14
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	3	4	13	10	19		49	29	20
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	9	12	13	10	5		49	15	34
Actualización de las Carteleras	4	5	16	14	9	1	49	23	26
PROFESORES									
Nivel de calidad de la enseñanza	1		8	20	19	1	49	39	10
Metodología y Pedagogía de los Profesores	2	2	13	23	9		49	32	17
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores	3	4	9	21	12		49	33	16
Evaluaciones de profesores	3	3	10	28	5		49	33	16
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores	1	2	8	22	16		49	38	11
Criterios y tipo de evaluación	1	4	13	23	7	1	49	30	19
Actualización de los profesores en las materias más importantes	3	1	9	26	9	1	49	35	14
OTRAS									
Atención de quejas y reclamos	4	7	15	17	4	2	49	21	28
Actividades extraacadémicas en la Escuela	7	3	12	16	11		49	27	22
Eventos organizados por la Escuela	7	2	11	13	16		49	29	20
TOTAL	56	68	191	321	223	23			

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

La misma Tabla N° 9 fue diseñada para los demás años de la Carrera de RRII (2°, 3°, 4° y 5° año) para la tabulación de los resultados de las encuestas de medición de la satisfacción de los estudiantes. Todas estas tablas a que se hacen referencia pueden ser consultadas en el Apéndice C.

A continuación se presenta una tabla con los resultados de satisfacción global que sirvió para procesar los resultados recogidos en las encuestas aplicadas a la muestra seleccionada (ciento dos (102) estudiantes) pertenecientes a los distintos años de la Carrera de RRII, en la cual se muestran los dieciocho (18) aspectos evaluados con sus respectivas frecuencias en cada una de las cinco (5) escalas de evaluación (MUY DEFICIENTE(S), DEFICIENTE(S), REGULAR(ES), BUENO (A)(S) y EXCELENTE(S), adicionándole la opción de "No Contestó". Además esta tabla contiene una columna con los totales de cada aspecto, el cual es un valor fijo correspondiente a los ciento dos (102) estudiantes encuestados, una columna con las frecuencias de las evaluaciones correspondientes a BUENO (A)(S) y EXCELENTE(S), cuyas escalas son consideradas como la satisfacción, y la otra columna con las frecuencias de las evaluaciones correspondientes a MUY DEFICIENTE(S), DEFICIENTE(S), REGULAR(ES) y No Contestó, cuyas escalas son consideradas como la insatisfacción (Ver Tabla N° 10)

TABLA N° 10. Tabulación de los resultados globales de la medición de la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de RRII.

ASPECTOS	TOTAL						TOTAL	S	I
	1	2	3	4	5	NC			
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela	2	8	16	43	33	0	102	76	26
Ambiente cálido y agradable en la Escuela	2	13	30	35	22	0	102	57	45
Contenido programático de la carrera actualizado	1	13	26	36	26	0	102	62	40
Funcionamiento de los Comités de Tesis	13	11	16	27	12	23	102	39	63
ADMINISTRACIÓN							408	234	174
Atención de la Directora de la Escuela	11	10	20	33	27	1	102	60	42
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	6	13	29	26	28	0	102	54	48
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	15	25	40	14	8	0	102	22	80
Actualización de las Carteleras	6	21	33	26	15	1	102	41	61
PROFESORES							408	177	231
Nivel de calidad de la enseñanza	1	0	15	52	33	1	102	85	17
Metodología y Pedagogía de los Profesores	4	6	24	54	14	0	102	68	34
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores	3	6	13	49	31	0	102	80	22
Evaluaciones de profesores	4	6	21	57	14	0	102	71	31
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores	1	5	20	50	26	0	102	76	26
Criterios y tipo de evaluación	1	7	24	55	13	2	102	68	34
Actualización de los profesores en las materias más importantes	4	4	18	55	20	1	102	75	27
OTRAS							714	523	191
Atención de quejas y reclamos	14	18	35	28	5	2	102	33	69
Actividades extraacadémicas en la Escuela	18	20	30	23	11	0	102	34	68
Eventos organizados por la Escuela	22	23	21	20	16	0	102	36	66
TOTAL	128	209	431	683	354	31	306	103	203

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

Luego de observar la manera en que fueron tabulados todos los datos contenidos en el instrumento denominado "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII", código: F - DSGC -24 luego de su aplicación a ciento dos (102) estudiantes de los diferentes años que conforman la Escuela de RRII fueron realizadas diferentes gráficos que permitieron realizar los análisis respectivos para proponer las acciones pertinentes.

Para tener una idea de cuáles son los gráficos que se verán a continuación, se pueden listar de la siguiente manera:

- Gráfico de tortas para mostrar el Grado de Satisfacción Global en la Escuela de RRII, observándose claramente el porcentaje (%) por cada una de las cinco (5) escalas de evaluación y de “no respondió”.
- Gráfico de barras para mostrar el Grado de Satisfacción Global por Categoría Evaluada, observándose claramente el porcentaje (%) por cada una de las cuatro (4) categorías evaluadas.
- Gráfico de corridas para mostrar el Grado de Satisfacción Global por Año en la Escuela de RRII, observándose claramente el porcentaje (%) por cada una de los cinco (5) años que comprende la carrera.
- Gráfico de Pareto para mostrar la priorización de los aspectos que necesitan atención inmediata, observándose claramente los dieciocho (18) aspectos evaluados con su respectiva insatisfacción ordenada de mayor a menor.

En la siguiente gráfica se pueden observar los resultados globales de la satisfacción de los clientes (Estudiantes) de la Escuela de RRII en el año académico 2008 – 2009 (Ver Gráfico N° 2)

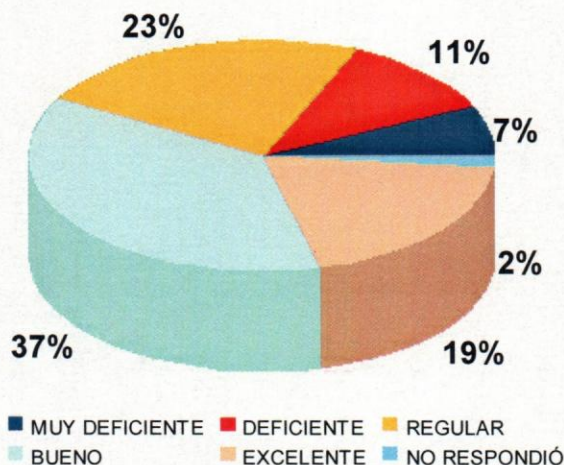


GRÁFICO N° 2. Grado de Satisfacción Global en la Escuela de RRII.

Observando el Gráfico N° 2, se puede observar que el valor de la satisfacción global resultó ser un 56 % cuyo valor no alcanza el parámetro de aceptación (70 %) en el indicador “Grado de satisfacción de los clientes con base en la aplicación de encuestas”, por lo que se puede pensar que los estudiantes no se encuentran satisfechos con los aspectos evaluados con la encuesta.

Los resultados globales de la satisfacción de los clientes (Estudiantes) en cada uno de las Categorías evaluadas se muestran a continuación (Ver Gráfico N° 3).

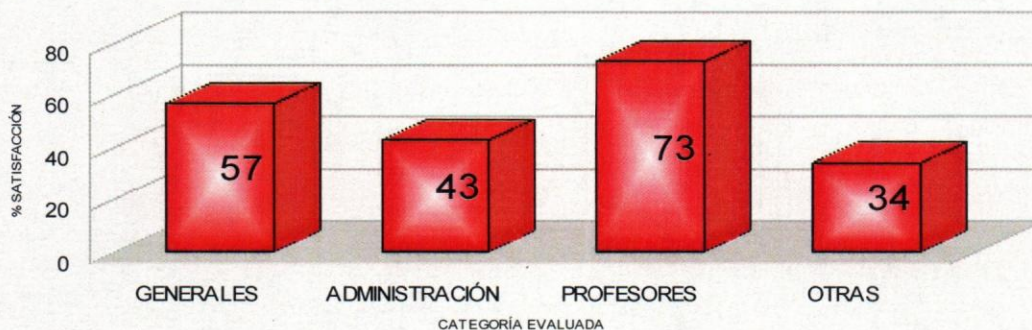


GRÁFICO N° 3. Grado de Satisfacción Global por Categoría Evaluada.

Una vez observado el Gráfico N° 3, se puede notar claramente que el grado de satisfacción global en la categoría evaluada con respecto a los Profesores es la que presenta la mayor satisfacción, ubicándose por encima de la meta establecida (70 %). Por otro lado también se observa que las otras tres (3) categorías se encuentran por debajo de la meta, y la que presentó menor satisfacción es la Categoría "Otras" dentro de la que se encuentran tres aspectos importantes para los estudiantes como son: Atención de quejas y reclamos, Actividades extraacadémicas en la Escuela y Eventos organizados por la Escuela.

Cabe destacar que los resultados observados anteriormente son muy satisfactorios respecto al valor de satisfacción que obtuvo la categoría de "Profesores", ya que estos representan un factor muy importante en el proceso Enseñanza – Aprendizaje, el cual es el proceso que actualmente se encuentra certificado bajo la Norma Internacional ISO 9001:2000.

A continuación se muestran los resultados globales de la satisfacción de los clientes (Estudiantes) en cada uno de los años en la Escuela de RRII (Ver Gráfico N° 3)

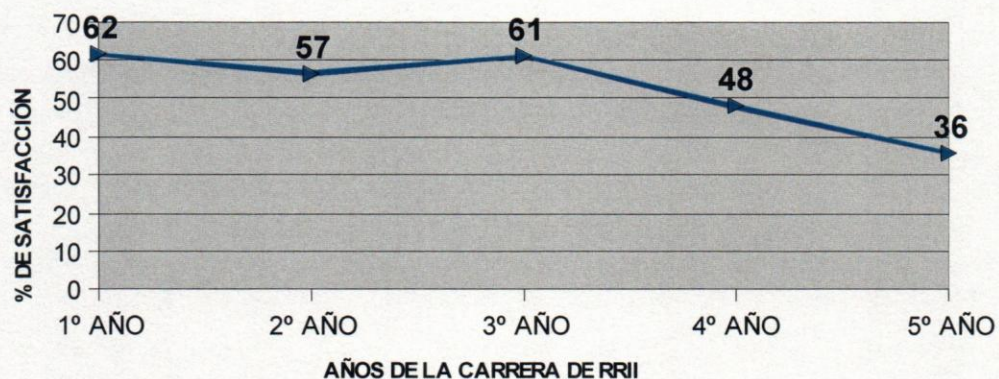


GRÁFICO N° 4. Grado de Satisfacción Global por Año en la Escuela de RRII.

Observando el Gráfico N° 4, se puede notar claramente que el grado de satisfacción global en cada uno de los años no alcanza la meta establecida (70 %), además se puede observar que los valores se muestran ligeramente estables en los tres (3) primeros años de la carrera, entre 57 % y 62 %, y notablemente desciende en los dos (2) últimos años, en los que decae en un 13 % y 12 % en 4º y 5º año, respectivamente.

Se realizó un Diagrama de Pareto donde se pueden observar los resultados globales de la insatisfacción de los clientes (Estudiantes) en cada uno de los aspectos evaluados (Ver Gráfico N° 5).

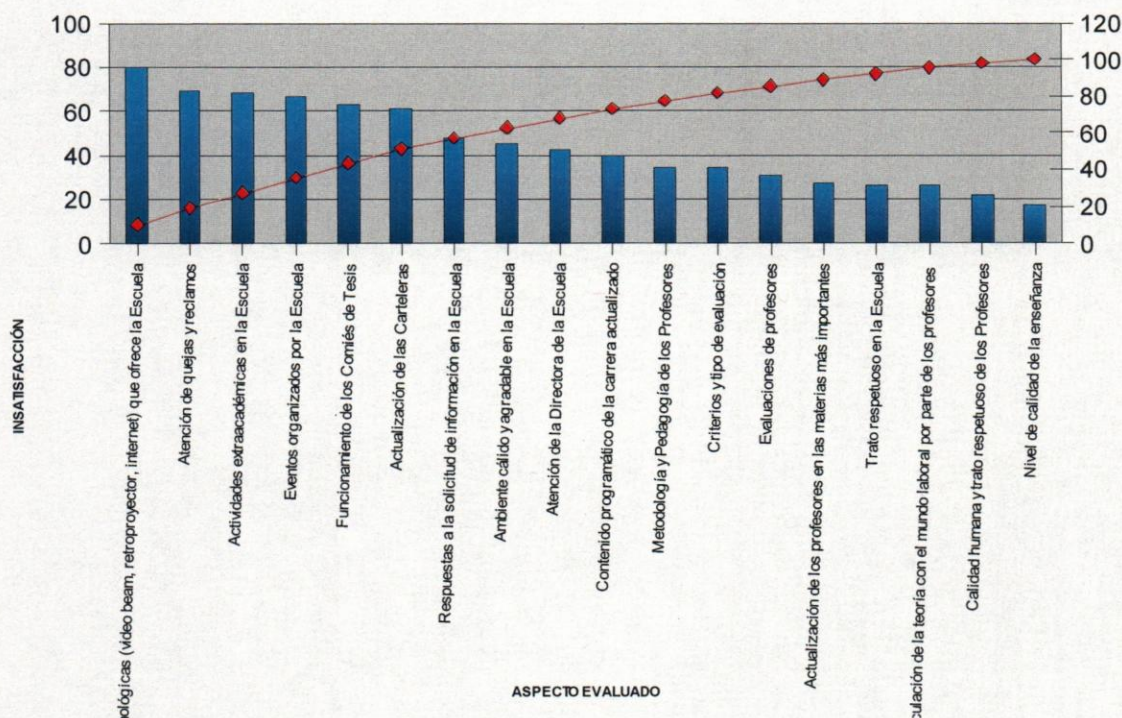


GRÁFICO N° 5. Diagrama de Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata.

Evaluando los resultados arrojados por el Diagrama de Pareto, y aplicando la regla 80/20, se puede asegurar que de los dieciocho (18) aspectos evaluados existen diez (10) aspectos que deben ser atendidos en

en el orden en que se encuentran en el diagrama (de izquierda a derecha), ya que obtuvieron una puntuación estadísticamente considerable para su atención. Los aspectos que se deben atender, y que deben formar parte del Plan de Acciones, se listan a continuación:

- *Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela (Categoría: Administración).*
- *Atención de quejas y reclamos (Categoría: Otras).*
- *Actividades extraacadémicas en la Escuela (Categoría: Otras).*
- *Eventos organizados por la Escuela (Categoría: Otras).*
- *Funcionamiento de los Comités de Tesis (Categoría: Generales).*
- *Actualización de las Carteleras (Categoría: Administración).*
- *Respuestas a la solicitud de información en la Escuela (Categoría: Administración).*
- *Ambiente cálido y agradable en la Escuela (Categoría: Generales).*
- *Atención de la Directora de la Escuela (Categoría: Administración).*
- *Contenido programático de la carrera actualizado (Categoría: Generales).*

Una vez que se han detectado los aspectos que deben ser solucionados de inmediato debido a la prioridad observada en la primera medición de la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Relaciones Industriales de la UCAB – Núcleo Guayana, se ha realizado un plan de acciones que será presentado como una propuesta en el capítulo V.

Adicionalmente a todos los gráficos elaborados y analizados anteriormente, se han realizado unos gráficos complementarios que se presentan en el Apéndice D, los cuales muestran los Diagramas de Pareto que priorizan los aspectos que necesitan atención inmediata en cada uno de los años que comprende la Carrera de Relaciones Industriales.

Analizando estos Diagramas se puede mencionar que los aspectos con mayor insatisfacción en los años del 1º al 4º son repetitivos, sólo se observan leves variaciones en la prioridad de atención, mientras que en el diagrama correspondiente a los estudiantes de 5º año los aspectos que se encuentran más insatisfechos son los que se observan con más satisfacción en los otros años.

Valdría la pena revisar con más detalle los gráficos presentados en el Apéndice D para direccionar con mayor precisión las acciones que contribuyan, más directamente, con el aumento de la satisfacción de los estudiantes, sin embargo en este trabajo de investigación el alcance llega hasta proponer las acciones en función de los resultados globales presentados en el gráfico N° 5.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

En este capítulo se procede al desarrollo de los objetivos específicos de la investigación que falta cubrir, los cuales completan el logro del objetivo general, que no es más que plantear una serie de propuestas referidas a:

- Plan de acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes basado en los resultados presentados en el capítulo IV.
- Sistema de medición de la satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica "Andrés Bello" - Núcleo Guayana.
- Herramienta ofimática que permite el procesamiento de los datos recabados.

5.1. Plan de acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Relaciones Industriales

Para cumplir con uno de los Objetivos Específicos planteados en el Capítulo I, considerado uno de los más importantes, se ha realizado un Plan de Acciones de Mejora, basado en los resultados de la medición descritos en el Capítulo IV, el cual permitirá mejorar la satisfacción de los clientes (Estudiantes). Cabe destacar que este plan fue elaborado en conjunto con la Jefa de la Escuela de Relaciones Industriales, quien será la persona responsable de asegurar su cumplimiento.

Antes de comenzar con el planteamiento de las acciones propuestas, es necesario recordar los aspectos que deben ser atendidos en el orden de prioridad arrojado por el Gráfico N° 5, los cuales se listan a continuación:

- *Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela (Categoría: Administración).*
- *Atención de quejas y reclamos (Categoría: Otras).*
- *Actividades extraacadémicas en la Escuela (Categoría: Otras).*
- *Eventos organizados por la Escuela (Categoría: Otras).*
- *Funcionamiento de los Comités de Tesis (Categoría: Generales).*
- *Actualización de las Carteleras (Categoría: Administración).*
- *Respuestas a la solicitud de información en la Escuela (Categoría: Administración).*
- *Ambiente cálido y agradable en la Escuela (Categoría: Generales).*
- *Atención de la Directora de la Escuela (Categoría: Administración).*
- *Contenido programático de la carrera actualizado (Categoría: Generales).*

Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela

Este aspecto pertenece a la categoría "Administración" y es considerado un aspecto muy importante, ya que contribuye directamente con el proceso Enseñanza – Aprendizaje que se lleva a cabo en la Universidad, por tratarse de herramientas que actualmente se tornan indispensables en el mundo laboral.

Para atender este requerimiento se propone levantar una Acción de Mejora al Sistema de Gestión de la Dirección General de Finanzas y

Administración para establecer los compromisos necesarios para la dotación de los equipos necesarios para la Escuela de Relaciones Industriales.

Atención de quejas y reclamos

Este aspecto pertenece a la categoría "Otras" y es considerado un aspecto muy importante, ya que todo cliente requiere que sus observaciones o solicitudes sean atendidas de manera adecuada. En el caso de la Universidad todos los estudiantes, en algún momento de su carrera requieren la atención de algún requerimiento hecho a la Escuela.

En el caso de la UCAB – Núcleo Guayana, la atención de quejas y reclamos se realiza por intermedio de un Formato denominado "Atención de Quejas y Reclamos de Estudiantes", cuyo código es P-GC-03/2, al parecer no es conocido o utilizado por los estudiantes para activar la solución a cualquier requerimiento.

Para atender este requerimiento se propone difundir a todos los estudiantes de la Escuela de RRII el Formato denominado "Atención de Quejas y Reclamos de Estudiantes", cuyo código es P-GC-03/2, utilizando distintos mecanismos comunicacionales tales como: trípticos, carteleras, charlas, entre otros).

Actividades extraacadémicas en la Escuela

Este aspecto pertenece a la categoría "Otras" y es considerado un aspecto muy importante, ya que todos los estudiantes, además de las actividades académicas obligatorias, requieren realizar otro tipo de actividades que complementen su tránsito por la casa de estudios,

convirtiéndolos en profesionales integrales que puedan generar mayores aportes tanto al mundo laboral como a la sociedad.

Para atender este requerimiento se propone motivar y apoyar a los estudiantes de la Escuela de RRH a la conformación de un Comité que se identifique con la Escuela, en el que participen tanto estudiantes como docentes, el cual funcione en pró de organizar y llevar a cabo las actividades extraacadémicas.

Eventos organizados por la Escuela

Este aspecto pertenece a la categoría "Otras" al igual que el anterior es considerado un aspecto muy importante, ya que todos los estudiantes, además de las actividades académicas obligatorias y extraacadémicas, requieren realizar actividades que complementen su formación, convirtiéndolos en profesionales actualizados.

Para atender este requerimiento se propone motivar y apoyar a los estudiantes de la Escuela de RRH a la conformación de un Comité que se identifique con la Escuela, en el que participen tanto estudiantes como docentes, el cual funcione en pró de organizar y llevar a cabo las actividades de formación, como por ejemplo: foros, seminarios, conferencias, entre otras.

Funcionamiento de los Comités de Tesis

Este aspecto pertenece a la categoría "Generales" y es considerado un aspecto muy importante a partir del 3º año de la carrera, ya que a partir de ese año todos los estudiantes deben comenzar a desarrollar el anteproyecto

del trabajo de grado y por ende la Escuela debe realizar las revisiones respectivas para su desarrollo.

Para atender este requerimiento se proponen dos acciones, la primera es elaborar un documento que refleje toda la gestión que debe realizar el Comité de Tesis y la otra es entregar el documento elaborado a todos los estudiantes de la Escuela de RRH.

Actualización de las Carteleras

Este aspecto pertenece a la categoría “Administración” y aunque actualmente la Escuela cuenta con dos carteleras, evidentemente los estudiantes no se encuentran muy satisfechos con el funcionamiento de la actualización de éstas. Estas carteleras son consideradas muy importantes como uno de los principales medios comunicacionales que posee la Escuela.

Para atender este requerimiento se proponen dos acciones, la primera es revisar el mecanismo existente para la actualización de las carteleras, y si es necesario actualizarlo y la otra es poner en práctica el mecanismo ya actualizado, asegurando que se cumpla.

Respuestas a la solicitud de información en la Escuela

Este aspecto pertenece a la categoría “Administración” y actualmente en la Escuela no existe un mecanismo formal que permita a las personas que laboran allí dar respuesta a las solicitudes realizadas por los estudiantes.

Para atender este requerimiento se propone la acción de establecer un mecanismo que permita atender las solicitudes realizadas por los estudiantes.

Los aspectos de ambiente cálido y agradable en la Escuela perteneciente a la categoría "Generales" y Atención de la Directora de la Escuela perteneciente a la categoría "Administración" no van a ser atendidos en este estudio, debido a que el plan de acciones propuesto ya está atendiendo los siete (7) aspectos más insatisfechos.

Contenido programático de la carrera actualizado

Este aspecto perteneciente a la categoría "Generales" ya está siendo atendido desde el año 2006, para lo cual se está elaborando una propuesta para tramitarla con los Directivos de la UCAB, incluyendo el Núcleo de Caracas.

Una vez culminada la etapa de propuesta de las acciones necesarias para aumentar la satisfacción de los estudiantes en la Escuela de RRII, estas acciones se pueden recoger en la siguiente tabla, estableciendo además la persona responsable de ejecutar dicha acción y la fecha de compromiso para su ejecución (Ver Tabla N° 11).

TABLA N° 11. Plan de Acciones para aumentar la satisfacción de los Estudiantes.

ASPECTO A MEJORAR	ACCIÓN (ES)	RESPONSABLE (S)	FECHA COMPROMISO
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	Levantar una Acción de Mejora al Sistema de Gestión de la Dirección General de Finanzas y Administración para establecer los compromisos necesarios para la dotación de los equipos necesarios.	E. Escarrá	28/02/09
Atención de quejas y reclamos	Difundir a todos los estudiantes el instrumento existente para atender las quejas y reclamos (P-GC-03/2). Utilizar distintos mecanismos tales como: trípticos, carteleras, charlas, entre otros).	E. Escarrá	Permanente
Actividades Extraacadémicas en la Escuela	Conformar un Comité que se identifique con la Escuela de RRIL, en el que participen tanto estudiantes como docentes, el cual funcione en pró de organizar y llevar a cabo las actividades extraacadémicas y de formación.	E. Escarrá C. Mogollón	28/02/09
Eventos organizados por la Escuela			
Funcionamiento de los Comités de Tesis	Elaborar un documento que refleje toda la gestión que debe realizar el Comité de Tesis.	C. Mogollón	31/01/09
	Entregar el documento elaborado a todos los estudiantes de la carrera de RRIL.	C. Mogollón	31/01/09
Actualización de las Carteleras	Revisar el mecanismo existente para la actualización de las carteleras, y si es necesario actualizarlo.	E. Escarrá	31/01/09
	Poner en práctica el mecanismo ya actualizado, asegurando que se cumpla.	E. Escarrá	Permanente
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	Establecer un mecanismo que permita atender las solicitudes realizadas por los estudiantes.	E. Escarrá	31/01/09

Diseño: La Investigadora (Año 2008)

5.2. Sistema de medición de la satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana.

Como resultado de los análisis, y en función del logro de los objetivos planteados en la investigación, existe la necesidad de crear una propuesta para la Escuela de Relaciones Industriales que conduzca a garantizar y asegurar la atención y mejora de la satisfacción de los estudiantes, basado en los resultados de las mediciones periódicas que se realicen y así apuntar a la contribución con la certificación ISO 9001:2000 que posee la Universidad Católica “Andrés Bello”. Núcleo Guayana asegurando la mejora continua del proceso Enseñanza - Aprendizaje.

La finalidad de la propuesta es proporcionar la metodología a seguir a la Escuela de Relaciones Industriales a objeto de que pueda mantener la medición periódica que se necesita realizar para asegurar la mejora continua que requiere el importante proceso Enseñanza – Aprendizaje.

El sistema de medición de la satisfacción de los clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica “Andrés Bello” - Núcleo Guayana se plasmó en un documento que se presenta en el Apéndice E, dicho documento fue clasificado como un instructivo del Sistema de Gestión de la Calidad que posee la Universidad, y al cual le fue asignado el código I-DERI-01 y denominado “Instructivo para Medir la Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de RRII” (Ver Apéndice E).

Este instructivo está compuesto por varias partes descritas a continuación:

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias que conforman un mecanismo para realizar la Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales (RRII) de la UCAB – Núcleo Guayana.

ALCANCE

Este instructivo aplica para todos los salones que componen los distintos años de la escuela de Relaciones Industriales, y comprende la planificación, ejecución, procesamiento de los datos, documentación de los resultados de la medición, así como la elaboración del Plan de acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes.

DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

Dentro de ese punto del Instructivo se cubren varios puntos que describen, en el orden en que se deben cumplir, las actividades propuestas para llevar a cabo la medición, dichas actividades se describen a continuación, y de manera más específica se pueden observar en el Apéndice E:

- **Identificación de los Clientes de la Escuela de RRII:**
 - Se describe cuales son los Clientes de la Escuela de RRII que serán tomados en cuenta para la aplicación de la encuesta.
- **Frecuencia de Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes:**
 - Se establece la frecuencia con que se realiza la medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) y el período en el cual se realizará la medición.
- **Planificación para la Medición de la Satisfacción de los Clientes:**
 - Se describe quién, cuándo y cómo se realizará la Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes).

➤ **Cálculo de la Muestra Representativa:**

- Se describe la manera de calcular el tamaño de la muestra representativa a la cual se le aplicará el instrumento de medición.

➤ **Aplicación de la Encuesta:**

- Se describe las instrucciones necesarias para llevar a cabo la aplicación de la "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII", código: F - DSGC -24.

➤ **Procesamiento de las Encuestas:**

- Se describe como se debe realizar la tabulación de los datos contenidos en la encuesta.

➤ **Documentación de los Resultados:**

- Se describe quién, cuándo y cómo se plasma toda la información referida al proceso de medición de la satisfacción de los estudiantes.

➤ **Ejecución y Seguimiento al Plan de Acción para Mejorar el Grado de Satisfacción de los Clientes (Estudiantes):**

- Se describe quién, cuándo y cómo se ejecutan las acciones establecidas en el Plan de Acciones para Mejorar la Satisfacción de los Estudiantes.

La descripción anterior del "Instructivo para Medir la Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de RRII", código I-DERI-01 engloba toda la información referida al Sistema de Medición de la Satisfacción de los Estudiantes que ha sido propuesto en esta investigación, sólo resta su implementación por parte de la Jefa de la Escuela de Relaciones Industriales, así como asegurar su implementación y revisión enmarcada en el Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

5.3. Herramienta ofimática que permite el procesamiento de los datos recabados.

La siguiente propuesta fue utilizada en el Capítulo IV para el procesamiento de los datos de la medición de la satisfacción de los Estudiantes realizada. Esta propuesta consiste en el diseño de varias hojas de cálculo realizadas bajo el Programa Automatizado "Excel", dicho programa fue seleccionado por sus amplios beneficios como herramienta de cálculo, que permite la tabulación de muchos datos, así como la construcción de diversos gráficos que permiten realizar los análisis correspondientes.

Adicionalmente, este Programa Automatizado, se considera una de las herramientas más ampliamente manejada por las personas, por su amigabilidad y fácil manejo.

La herramienta para el procesamiento de los datos recabados, consiste en ocho (8) hojas de cálculo que pueden ser descritas de la siguiente manera:

- **Hoja N° 1:** se denomina "MUESTRA" y permite calcular fácilmente el tamaño de la muestra representativa para cada uno de los años de la Carrera de Relaciones Industriales. Esta hoja está diseñada de tal manera que sólo hay que ingresar el tamaño de la población en cada uno de los cinco (5) años de la carrera y automáticamente se muestran los tamaños de las muestras representativas para cada uno de ellos. Todos los datos se muestran en una tabla diseñada en la hoja de cálculo.
- **Hoja N° 2, 3, 4, 5 y 6:** se denominan "1° AÑO", "2° AÑO", "3° AÑO", "4° AÑO" y "5° AÑO", respectivamente, y permiten calcular fácilmente el grado de satisfacción de los estudiantes pertenecientes al primero, segundo, tercero, cuarto y quinto año de la carrera. Esta hoja está diseñada de tal manera que sólo hay que ingresar las frecuencias correspondientes a cada uno de los dieciocho (18) aspectos evaluados en cada uno de los niveles de evaluación, adicionando la categoría de "no

respondió” y automáticamente se muestran los porcentajes por cada nivel de evaluación representado en un gráfico de tortas.

Adicionalmente se diseñó una tabla que permite ordenar los valores de insatisfacción y automáticamente se muestra un Diagrama de Patero correspondiente a los datos.

También existe una tabla que permite registrar todos los comentarios realizados por los estudiantes y tabularlos con su respectiva frecuencia.

- **Hoja N° 7:** se denomina “TOTAL” y permite calcular fácilmente el grado de satisfacción global de los estudiantes encuestados. Esta hoja está diseñada de tal manera que se alimenta de todos los valores ingresados en las hojas 2, 3, 4, 5 y 6, totalizando las cantidades para cada uno de los dieciocho (18) aspectos evaluados en los niveles de evaluación, adicionando la categoría de “no respondió” y automáticamente se muestran los porcentajes por cada nivel de evaluación representado en un gráfico de tortas.

Adicionalmente se muestra un gráfico de barras que presenta los porcentajes de satisfacción para cada una de las cuatro (4) categorías evaluadas.

También se muestra un gráfico de corridas que permite comparar los porcentajes de satisfacción para cada uno de los años de la carrera.

También existe una tabla que permite registrar todos los comentarios realizados por los estudiantes y tabularlos con su respectiva frecuencia.

- **Hoja N° 8:** se denomina “PARETO” y permite ordenar los valores de insatisfacción total para cada uno de los aspectos evaluados y automáticamente se muestra un Diagrama de Patero correspondiente a los datos.

Es importante destacar que estas hojas de cálculo fueron diseñadas, en su totalidad por la investigadora, y se muestra por medio de un dispositivo de almacenamiento (CD) en el Apéndice B.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de haber analizado los datos y elaborado la propuesta del Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica "Andrés Bello" - Núcleo Guayana, se presentan las conclusiones de la investigación:

- El Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes de la Escuela de Relaciones Industriales le permitirá a la Escuela, medir constantemente el grado de satisfacción de los estudiantes e implementar las estrategias necesarias para mantenerlos constantemente satisfechos.
- En el diagnóstico que se realizó a las mediciones de la satisfacción de los estudiantes que se han llevado a cabo en la Escuela de Relaciones Industriales, se logró identificar algunos trabajos realizados ,así como las mediciones que se realizan de manera general a nivel de toda la Universidad, insumos que sirvieron de base para el diseño del Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes).
- Al implementar el Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) se favorecerá el proceso Enseñanza-Aprendizaje el cual constituye el proceso actualmente certificado bajo la Norma Venezolana COVENIN ISO 9001:2000.
- La medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales realizada actualmente, con el sistema de medición propuesto, arrojó un resultado de un 56 % de satisfacción, cuyo

valor se encuentra por debajo del parámetro de aceptación establecido en el Objetivo Específico "Medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes" establecido para toda la Universidad.

- Los resultados de la medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales arrojan que la satisfacción global en cada uno de los años de la carrera no alcanza el valor del parámetro de aceptación (70 %), además se puede observar que los valores se muestran ligeramente estables en los tres (3) primeros años de la carrera, entre 57 % y 62 %, y notablemente desciende en los dos (2) últimos años, en los que decae en un 13 % y 12 % en 4º y 5º año, respectivamente.
- Los resultados de la medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales arrojan que la categoría evaluada "Profesores" es la categoría que presenta una mayor satisfacción de 73 %, ubicándose por encima del parámetro de aceptación establecido (70 %). Esto representa un resultado excelente, considerando que es uno de los aspectos fundamentales en el Proceso Certificado "Enseñanza-Aprendizaje".
- Los resultados de la medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales arrojan que la categoría evaluada "Otros" es la categoría que presenta una menor satisfacción de 34 %, ubicándose muy por debajo del parámetro de aceptación establecido (70 %). Dentro de esta categoría se encuentran tres aspectos importantes para los estudiantes como son: Atención de quejas y reclamos, Actividades extraacadémicas en la Escuela y Eventos organizados por la Escuela.

Recomendaciones

De acuerdo a la necesidad de implementar un Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales de la Universidad Católica "Andrés Bello" - Núcleo Guayana y a las conclusiones presentadas anteriormente, se recomienda lo siguiente:

1. Implementar el Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales propuesto para el mejoramiento de la satisfacción de los Estudiantes y por ende del proceso, actualmente certificado, Enseñanza – Aprendizaje.
2. Cumplir con las actividades planteadas en el Plan de Acciones propuesto, para mejorar la satisfacción de los estudiantes.
3. Sensibilizar a todo el personal que labora en la Escuela de Relaciones Industriales respecto a la importancia de mantener a los estudiantes satisfechos y cumpliendo con todos sus requerimientos. De igual manera informar sobre el Sistema Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) propuesto.
4. Compartir el Sistema de Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales propuesto con los Jefes de Escuela de las demás Carreras que funcionan en toda la UCAB - Núcleo Guayana, ésto con la intención de que dichas Carreras observen la viabilidad de implementar este sistema y los beneficios que reporta su implementación.
5. Diseñar una metodología sistemática de reuniones del personal que labora en la Escuela de Relaciones Industriales, en donde se presenten los resultados de seguimiento de las acciones planteadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALESTRINI, M, (2002) **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**, Venezuela, BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Sexta Edición.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (reimpresión 2005) **Manual de trabajos de grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**.

JURAN JOSEPH, M, (2001) **Manual de la Calidad de Juran**, España, Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill.

PÉREZ, JOSÉ A, (2004) **Gestión por Procesos. Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización**, España, Asociación Española para la Calidad.

Normas ISO 9000:2005. **Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios**.

Normas ISO 9001:2000 **Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos**.

APÉNDICES

APÉNDICE A

Encuesta "Consulta para definición de Aspectos" (Estudiantes)



Universidad Católica Andrés Bello - Guayana
Prolongación Avenida Atlántico - Puerto Ordaz - Estado Bolívar
Teléfono: 0286.923.0230 Fax: 0286.923.2358
Escuela de Ciencias Sociales. Relaciones Industriales

CONSULTA PARA DEFINICIÓN DE ASPECTOS (ESTUDIANTES)

Enmarcados en la mejora continua exigida por la Certificación ISO 9001:2000 que posee nuestra prestigiosa universidad, dentro de la Escuela de Relaciones Industriales queremos establecer un sistema de medición que permita conocer la satisfacción de nuestros clientes y de esta manera trabajar en función de mejorar los aspectos que sean necesarios, por lo cual necesitamos y agradecemos su ayuda para poder establecer estos aspectos que formarán parte del sistema.

A continuación estaremos listando una serie de aspectos que hemos considerado importante evaluar constantemente, de los cuales usted podrá seleccionar los que considere más importante y además tendrá la oportunidad de sugerir algún otro aspecto que quiera que se tome en cuenta para el sistema.

¡GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!

Marque con una señal los aspectos que usted considera importante a evaluar:

GENERALES	
Trato respetuoso en la Escuela	
Ambiente cálido y agradable en la Escuela	
Infraestructura	
Contenido programático de la carrera actualizado	
ADMINISTRACIÓN	
Organización Administrativa de la Escuela	
Atención de la Directora de la Escuela	
La información sobre los procesos administrativos en la Escuela	
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	
Respuesta a solicitudes de trámites administrativos	
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	
Actualización de las Carteleras	
PROFESORES	
Nivel de calidad de la enseñanza	
Metodología y Pedagogía de los Profesores	
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores	
Accesibilidad a los profesores a tiempo completo de la Escuela	
Evaluaciones de profesores	
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores	
Cumplimiento del horario de clases	
OTRAS	
Actividades extracadémicas en la Escuela	
Eventos organizados por la Escuela	

Adicionalmente usted puede proponer algún otro aspecto que considere importante evaluar continuamente en la Escuela de Relaciones Industriales:

¡GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN!

APÉNDICE B

Hoja de cálculo diseñada para el procesamiento de los datos de la medición de la
Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela de RRII

APÉNDICE C

Tablas para la tabulación de los resultados globales de la medición de la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de RRII

Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata en 1° AÑO

ASPECTOS	1° AÑO						T	S	I
	1	2	3	4	5	NC			
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela	2	1	8	17	21		49	38	11
Ambiente cálido y agradable en la Escuela		6	12	14	17		49	31	18
Contenido programático de la carrera actualizado	1	5	10	16	17		49	33	16
Funcionamiento de los Comités de Tesis		4	6	15	8	16	49	23	26
ADMINISTRACIÓN									
Atención de la Directora de la Escuela	5	3	5	16	19	1	49	35	14
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	3	4	13	10	19		49	29	20
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	9	12	13	10	5		49	15	34
Actualización de las Carteleras	4	5	16	14	9	1	49	23	26
PROFESORES									
Nivel de calidad de la enseñanza	1		8	20	19	1	49	39	10
Metodología y Pedagogía de los Profesores	2	2	13	23	9		49	32	17
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores	3	4	9	21	12		49	33	16
Evaluaciones de profesores	3	3	10	28	5		49	33	16
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores	1	2	8	22	16		49	38	11
Criterios y tipo de evaluación	1	4	13	23	7	1	49	30	19
Actualización de los profesores en las materias más importantes	3	1	9	26	9	1	49	35	14
OTRAS									
Atención de quejas y reclamos	4	7	15	17	4	2	49	21	28
Actividades extraacadémicas en la Escuela	7	3	12	16	11		49	27	22
Eventos organizados por la Escuela	7	2	11	13	16		49	29	20
TOTAL	56	68	191	321	223	23	882		

Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata en 2° AÑO

ASPECTOS	2° AÑO						T	S	I
	1	2	3	4	5	NC			
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela		2	1	12	2		17	14	3
Ambiente cálido y agradable en la Escuela		1	5	9	2		17	11	6
Contenido programático de la carrera actualizado		1	2	12	2		17	14	3
Funcionamiento de los Comiés de Tesis		1	5	5	2	4	17	7	10
ADMINISTRACIÓN									0
Atención de la Directora de la Escuela	4	1	4	3	5		17	8	9
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	1	4	3	5	4		17	9	8
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	2	5	9		1		17	1	16
Actualización de las Carteleras	2	5	6	2	2		17	4	13
PROFESORES									0
Nivel de calidad de la enseñanza			1	10	6		17	16	1
Metodología y Pedagogía de los Profesores	1	1	2	10	3		17	13	4
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores		1	1	8	7		17	15	2
Evaluaciones de profesores		2	3	9	3		17	12	5
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores		1	3	8	5		17	13	4
Criterios y tipo de evaluación		2	2	9	4		17	13	4
Actualización de los profesores en las materias más importantes		1	3	8	5		17	13	4
OTRAS									0
Atención de quejas y reclamos	3	3	7	4			17	4	13
Actividades extraacadémicas en la Escuela	2	5	7	3			17	3	14
Eventos organizados por la Escuela	6	3	5	3			17	3	14
TOTAL	21	39	69	120	53	4			

Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata en 3° AÑO

ASPECTOS	3° AÑO						T	S	I
	1	2	3	4	5	NC			
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela			3	7	4		14	11	3
Ambiente cálido y agradable en la Escuela			4	8	2		14	10	4
Contenido programático de la carrera actualizado			7	5	2		14	7	7
Funcionamiento de los Comités de Tesis	3	3	2	3	2	1	14	5	9
ADMINISTRACIÓN							0		0
Atención de la Directora de la Escuela			3	8	3		14	11	3
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela			4	7	3		14	10	4
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	1		11	1	1		14	2	12
Actualización de las Carteleras		3	3	6	2		14	8	6
PROFESORES							0		0
Nivel de calidad de la enseñanza			2	7	5		14	12	2
Metodología y Pedagogía de los Profesores		2	4	8			14	8	6
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores				6	8		14	14	0
Evaluaciones de profesores		1	1	9	3		14	12	2
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores			1	10	3		14	13	1
Criterios y tipo de evaluación			4	9	1		14	10	4
Actualización de los profesores en las materias más importantes		1	1	10	2		14	12	2
OTRAS							0		0
Atención de quejas y reclamos	1	2	5	5	1		14	6	8
Actividades extraacadémicas en la Escuela	2	3	7	2			14	2	12
Eventos organizados por la Escuela	2	7	4	1			14	1	13
TOTAL	9	22	66	112	42	1			

Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata en 4º AÑO

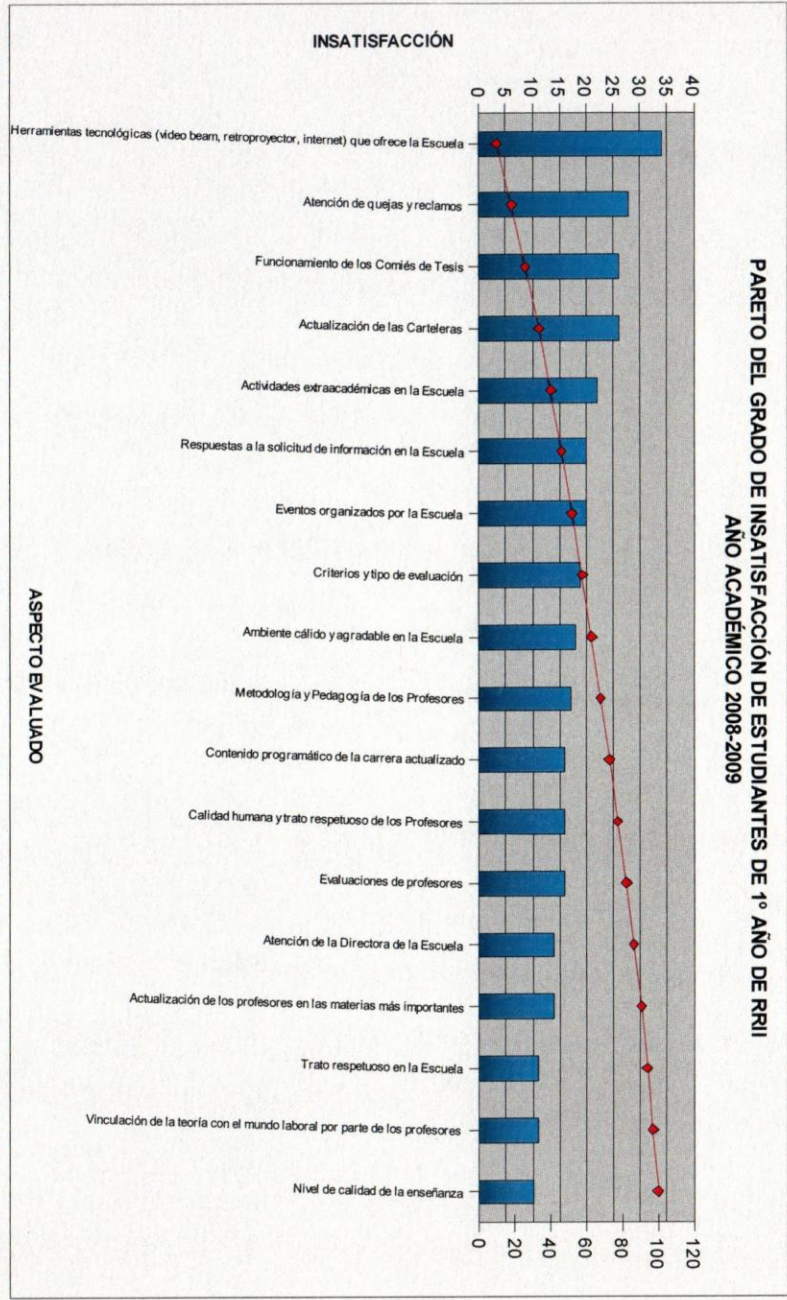
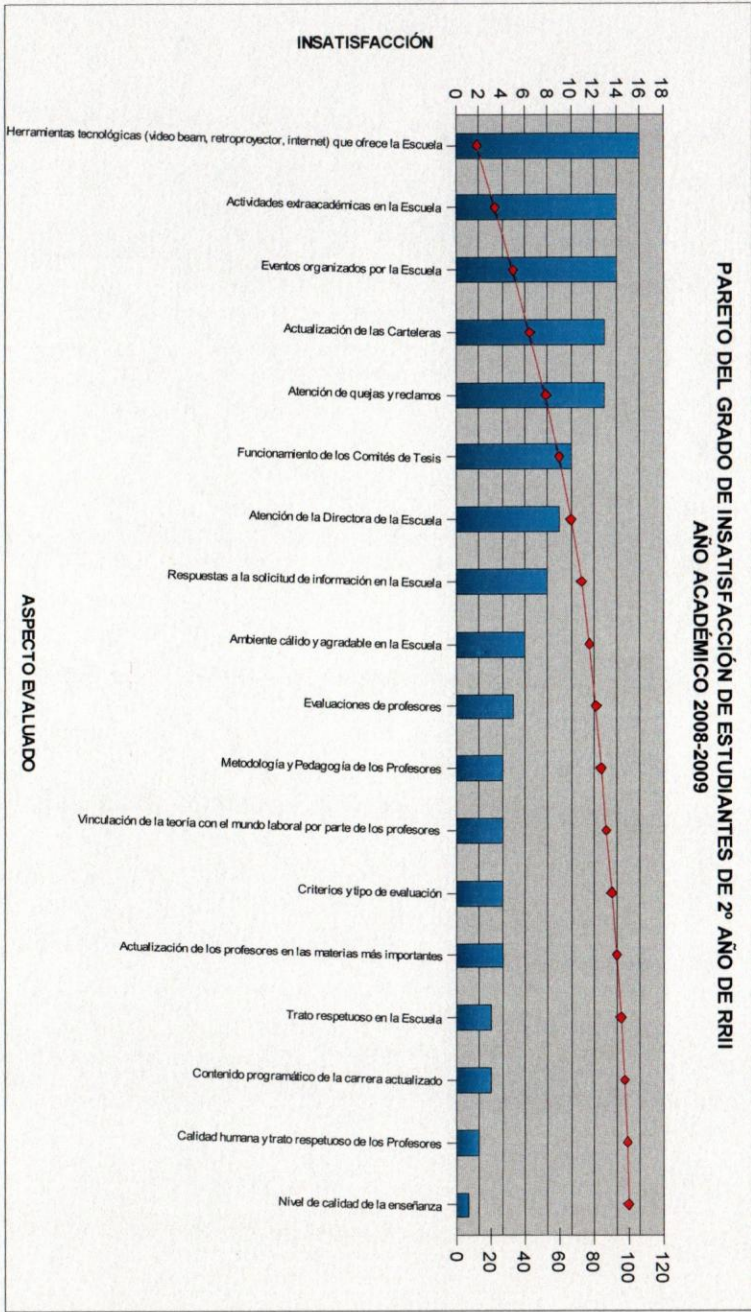
ASPECTOS	4º AÑO						T	S	I
	1	2	3	4	5	NC			
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela				6	5		11	11	0
Ambiente cálido y agradable en la Escuela	1	1	4	4	1		11	5	6
Contenido programático de la carrera actualizado		2	4	2	3		11	5	6
Funcionamiento de los Comiés de Tesis	2	1	2	4		2	11	4	7
ADMINISTRACIÓN							0		0
Atención de la Directora de la Escuela	2	1	5	3			11	3	8
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	1	1	7	1	1		11	2	9
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela	3	6	2				11	0	11
Actualización de las Carteleras		6	4	1			11	1	10
PROFESORES							0		0
Nivel de calidad de la enseñanza			2	7	2		11	9	2
Metodología y Pedagogía de los Profesores			2	8	1		11	9	2
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores			1	8	2		11	10	1
Evaluaciones de profesores			3	6	2		11	8	3
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores			4	5	2		11	7	4
Criterios y tipo de evaluación			4	6	1		11	7	4
Actualización de los profesores en las materias más importantes			1	8	2		11	10	1
OTRAS							0		0
Atención de quejas y reclamos	2	2	5	2			11	2	9
Actividades extraacadémicas en la Escuela	3	5	2	1			11	1	10
Eventos organizados por la Escuela	1	8	1	1			11	1	10
TOTAL	15	33	53	73	22	2			

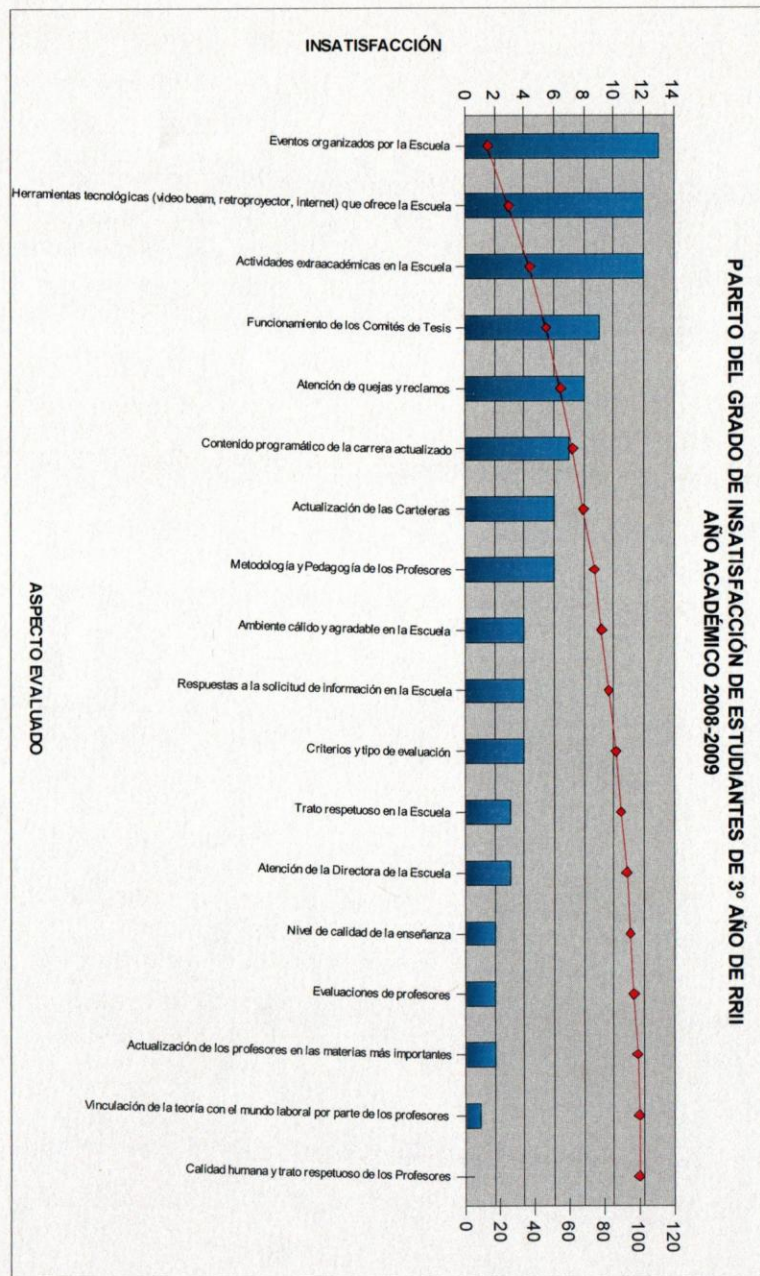
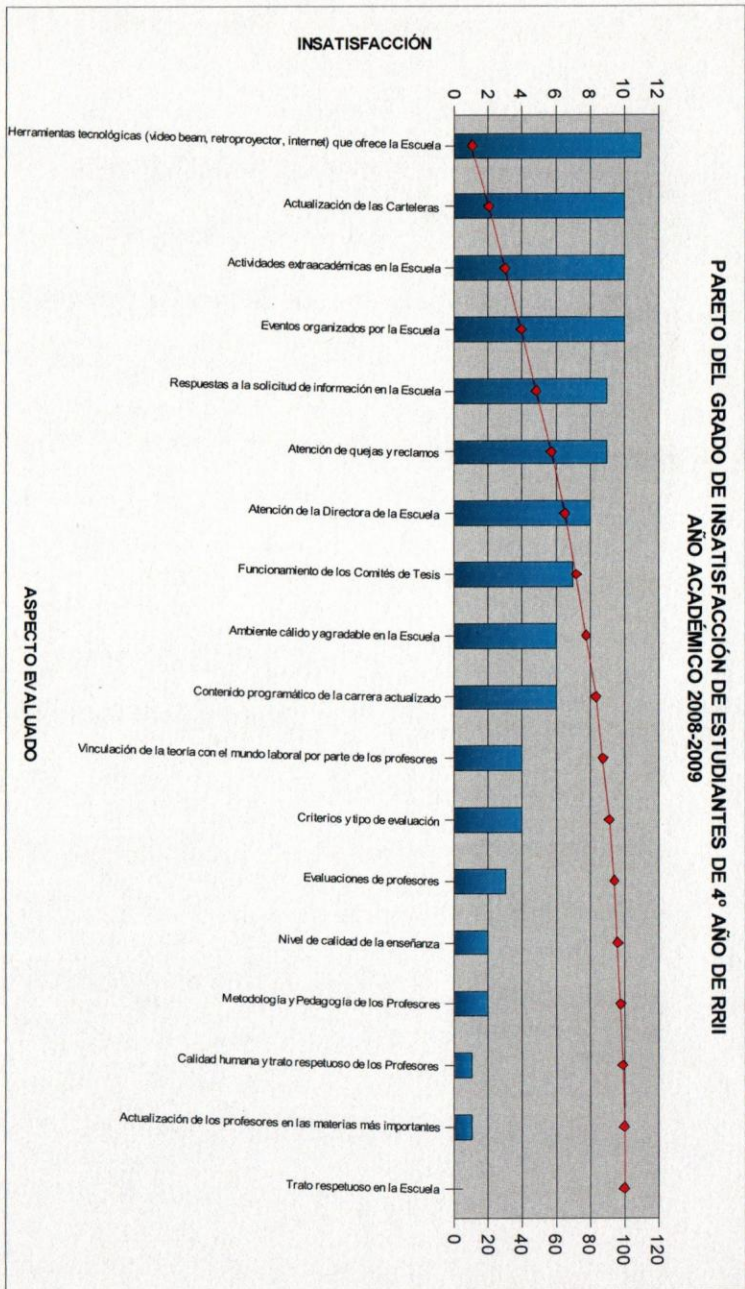
Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata en 5° AÑO

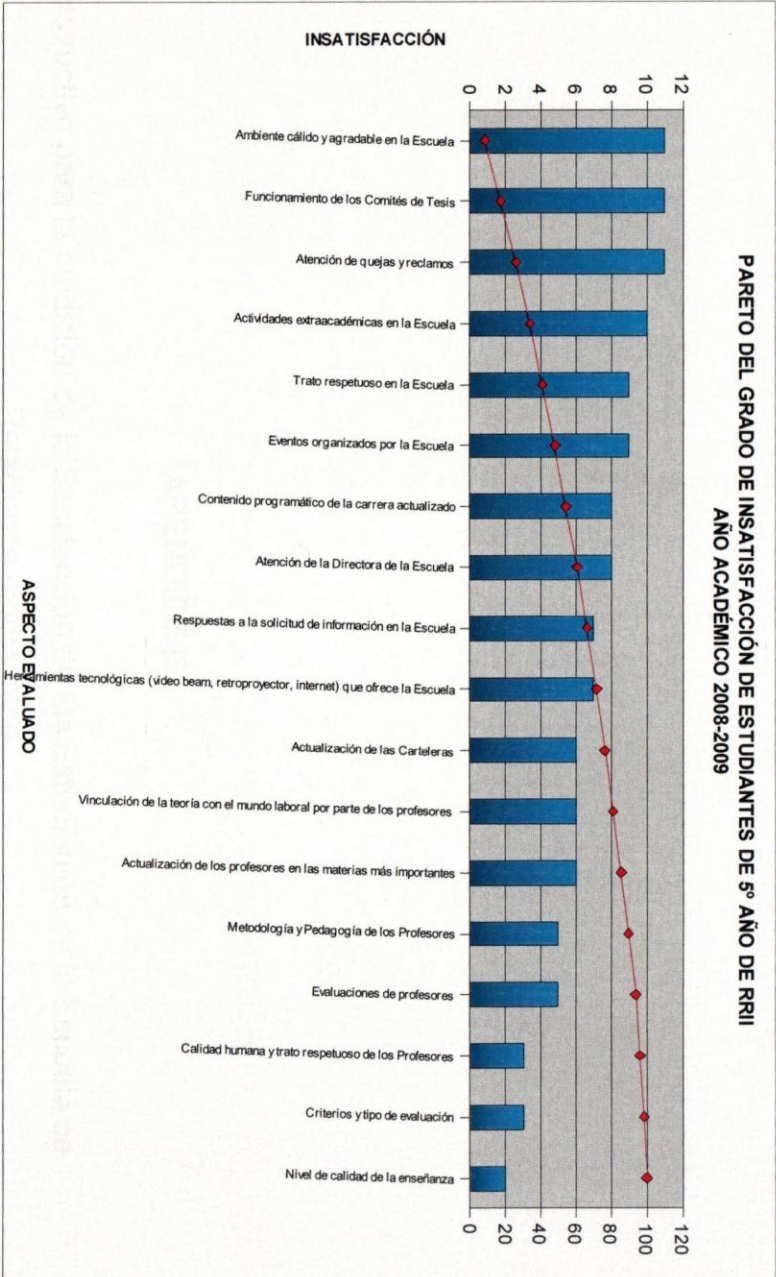
ASPECTOS	5° AÑO						T	S	I
	1	2	3	4	5	NC			
GENERALES									
Trato respetuoso en la Escuela			5	4	1	1	11	2	9
Ambiente cálido y agradable en la Escuela	1	5	5				11	0	11
Contenido programático de la carrera actualizado			5	3	1	2	11	3	8
Funcionamiento de los Comiés de Tesis	8	2	1				11	0	11
ADMINISTRACIÓN							0		0
Atención de la Directora de la Escuela			5	3	3		11	3	8
Respuestas a la solicitud de información en la Escuela	1	4	2	3	1		11	4	7
Herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Escuela			2	5	3	1	11	4	7
Actualización de las Carteleras			2	4	3	2	11	5	6
PROFESORES							0		0
Nivel de calidad de la enseñanza				2	8	1	11	9	2
Metodología y Pedagogía de los Profesores	1	1	3	5	1		11	6	5
Calidad humana y trato respetuoso de los Profesores			1	2	6	2	11	8	3
Evaluaciones de profesores	1			4	5	1	11	6	5
Vinculación de la teoría con el mundo laboral por parte de los profesores			2	4	5		11	5	6
Criterios y tipo de evaluación			1	1	8		11	8	3
Actualización de los profesores en las materias más importantes	1	1	4	3	2		11	5	6
OTRAS							0		0
Atención de quejas y reclamos	4	4	3				11	0	11
Actividades extraacadémicas en la Escuela	4	4	2	1			11	1	10
Eventos organizados por la Escuela	6	3		2			11	2	9
TOTAL	27	47	52	57	14	1			



APÉNDICE D

Diagrama de Pareto para priorizar los aspectos que necesitan atención inmediata
en 1º, 2º, 3º, 4º y 5º año de la Carrera de RRII







	INSTRUCTIVO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE RRII		FORMA: P-GC-01/5
			VIGENCIA REVISION No.
			01 - 11 - 04
			DOCUMENTO
VIGENCIA REVISION No.			
30-11-2008			
CÓDIGO:	I-DERI-01		

INSTRUCTIVO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE RRII

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias que conforman un mecanismo para realizar la Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) de la Escuela de Relaciones Industriales (RRII) de la UCAB – Núcleo Guayana.

ALCANCE

Este instructivo aplica para todas las secciones que componen los distintos años de la Escuela de Relaciones Industriales, y comprende la planificación, ejecución, procesamiento de los datos, documentación de los resultados de la medición, así como la elaboración del Plan de acciones para mejorar la satisfacción de los estudiantes.

DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

1. Identificación de los Clientes de la Escuela de RRII



- Los Clientes definidos para la Escuela de RRII comprende toda la población de estudiantes que componen todas las secciones que estén funcionando para el año académico en el que se vaya a realizar la medición de la satisfacción. Estas secciones son las compuestas por 1º, 2º, 3º, 4º y 5º año.

2. Frecuencia de Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes:

- La Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes) se realiza una vez al año. El período para realizar la medición se establece para el tercer trimestre del año académico.

3. Planificación para la Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes:

- El (la) Jefe(a) de Escuela de RRII incluye la Medición de los Cliente (Estudiantes), como punto de agenda en reunión de la Escuela, con el propósito de concretar los siguientes aspectos:

	INSTRUCTIVO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE RRII		FORMA: P-GC-01/5		
			VIGENCIA	REVISION	No.
			01 - 11 - 04		
			DOCUMENTO		
VIGENCIA	REVISION	No.			
30-11-2008					
CÓDIGO:			I-DERI-01		



- Validar la encuesta de Medición de la Satisfacción; con el objetivo de retroalimentar el instrumento y proceso de la aplicación.
- Establecer con exactitud el período en el cual se realizará la aplicación de las encuestas.
- Designar a la(s) persona(s) responsable(s) de aplicar las encuestas, procesar las encuestas y documentar los resultados.

4. Cálculo de la Muestra Representativa

- Antes de la aplicación de las encuestas necesariamente hay que realizar el cálculo del tamaño de la muestra para cada una de las secciones que se encuentran en funcionamiento para el año académico en que se realizará la medición.
- Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se cuenta con una herramienta utilizada por la universidad para este tipo de cálculo, de hecho es usada para el cálculo de la muestra para la aplicación de las encuestas de satisfacción general que se realiza. Estos cálculos se realizan utilizando la hoja de Excel diseñada para tal fin y que forma parte de la herramienta ofimática diseñada para el procesamiento de los datos.

5. Aplicación de la Encuesta

- La persona designada por el(la) Jefe(a) de la Escuela de RRII para la aplicación de la encuesta prepara la cantidad de ejemplares de necesarios de la "Encuesta de Satisfacción de Estudiantes de la Escuela de RRII", código: F - DSGC -24, según el tamaño de la muestra determinado.
- La encuesta es aplicada a la muestra de estudiantes ya calculada anteriormente. De sobrepasar el número de la muestra se procesarán todas las encuestas.
- La encuesta es aplicada por la persona designada por el (la) Jefe (a) de la Escuela de RRII en el período anteriormente fijado.

	INSTRUCTIVO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE RRII		FORMA: P-GC-01/5		
			VIGENCIA	REVISION	No.
			01 - 11 - 04		
			DOCUMENTO		
VIGENCIA	REVISION	No.			
30-11-2008					
CÓDIGO:			I-DERI-01		

- Las encuestas se aplican de manera estratificada, diferenciando por año cada una de las encuestas aplicadas.
- Una vez aplicada todas las encuestas a la muestra éstas son entregadas a el(la) Jefe(a) de la Escuela de RRII para su resguardo hasta el procesamiento de las mismas.

6. Procesamiento de las Encuestas:

- La persona designada por el(la) Jefe(a) de la Escuela de RRII carga cada una de las encuestas en la herramienta ofimática diseñada (hoja de cálculo en Excel) para el procesamiento de los datos, y obtiene los resultados de la medición, incluyendo tablas y gráficos.

7. Documentación de los Resultados:

- La persona designada por el(la) Jefe(a) de la Escuela de RRII documenta toda la información referida a la realización de la Medición de la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes), a través del "Reporte de la Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes (Estudiantes)", el cual comprende:

Objetivo



Aplicación de la Encuesta

Resultados de la Medición

Análisis de los Resultados

Plan de Acciones

Anexos

	INSTRUCTIVO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE RRII		FORMA: P-GC-01/5						
			<table border="1"> <tr> <th>VIGENCIA</th> <th>REVISION</th> <th>No.</th> </tr> <tr> <td>01 - 11 - 04</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	VIGENCIA	REVISION	No.	01 - 11 - 04		
			VIGENCIA	REVISION	No.				
			01 - 11 - 04						
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">DOCUMENTO</th> </tr> <tr> <th>VIGENCIA</th> <th>REVISION</th> <th>No.</th> </tr> <tr> <td>30-11-2008</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	DOCUMENTO			VIGENCIA	REVISION	No.	30-11-2008		
DOCUMENTO									
VIGENCIA	REVISION	No.							
30-11-2008									
CÓDIGO: I-DERI-01									

- La persona que documenta la información entrega el "Reporte de la Medición del Grado de Satisfacción de los Clientes (Estudiantes)" a el(la) Jefe(a) de la Escuela de RRII para su archivo correspondiente.

8. Ejecución y Seguimiento al Plan de Acción para Mejorar el Grado de Satisfacción de los Clientes (Estudiantes):

- El(la) Jefe(a) de la Escuela de RRII se encarga de coordinar la ejecución de las acciones establecidas en el Plan de Acciones para Mejorar la Satisfacción de los Clientes (Estudiantes).

ANEXO 1

Encuesta de Satisfacción del Estudiante



ENCUESTA DE SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

Escuela _____

Año/semestre: _____ Fecha: _____

1	2	3	4	4	5
MUY DEFICIENTE(S)	DEFICIENTE(S)	REGULAR(ES)	BUENO (A)(S)	MUY BUENO(S)	EXCELENTE(S)

Nº	SERVICIOS	1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras que es el nivel de calidad de la enseñanza en esta Universidad?					
2	¿El contenido programático de la carrera lo consideras?					
3	¿Las herramientas tecnológicas (video beam, retroproyector, internet) que ofrece la Universidad son					
4	Los profesores hacen uso de los recursos tecnológicos de manera					
5	¿Te parece que la Ucab-Guayana en general cuenta con profesores?					
6	Las evaluaciones que realizan los profesores son					
7	La información acerca de los distintos servicios que ofrece la universidad la consideras					
8	Cuando haces uso de los servicios del Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH) consideras que este es?					
9	El servicio que presta en biblioteca es					
10	La dotación de los libros de la biblioteca es					
11	El servicio en los laboratorios de computación es					
12	Los equipos y programas de los laboratorios de computación son					
13	Las actividades deportivas que ofrece y promueve la Universidad, las consideras					
14	Las actividades que ofrece el departamento de cultura son					
	El servicio de reproducción que se ofrece en el módulo AR, es					
16	El servicio de reproducción que se ofrece en el módulo de postgrado, es					
17	La iluminación de las aulas es					
18	La acústica de los salones es					
19	Cuando debes realizar el pago de la manualidad o inscripción, te parece que el servicio de caja es					
20	El mantenimiento y limpieza general de la Universidad es					
21	La higiene de los baños es					
22	Las áreas verdes y jardines, están cuidadas y conservadas de manera					
23	El servicio que presta el cafetín principal es					
24	El servicio de transporte público y de taxis es					
25	Tu identificación con la universidad es					

COMENTARIOS: _____

ANEXO 2

Resultados de la Encuesta de Opinión de Estudiantes 2007



Universidad Católica Andrés Bello- Guayana
 Escuela de Ciencias Sociales
 Mención: Relaciones Industriales



Encuesta de Opinión de Estudiantes 2007

IDENTIFICACIÓN CON LA CARRERA

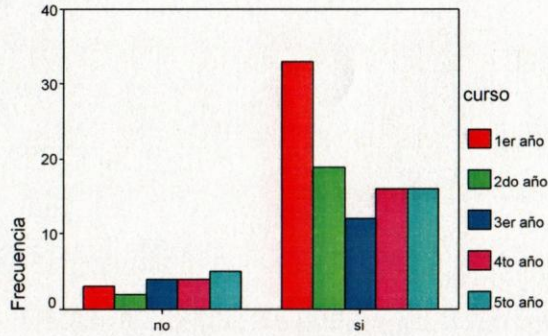
Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH)
 Escuela de Ciencias Sociales



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Identificación con la carrera: opinión de los estudiantes



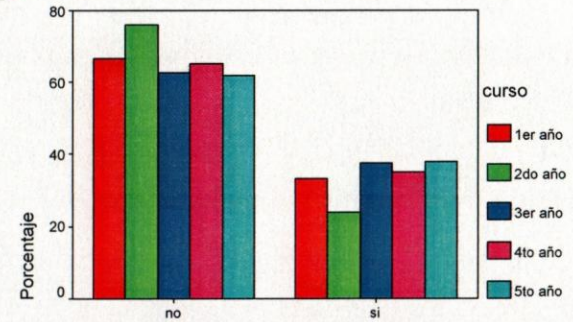
item 1: Ingresé directamente a la carrera



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Identificación con la carrera: opinión de los estudiantes



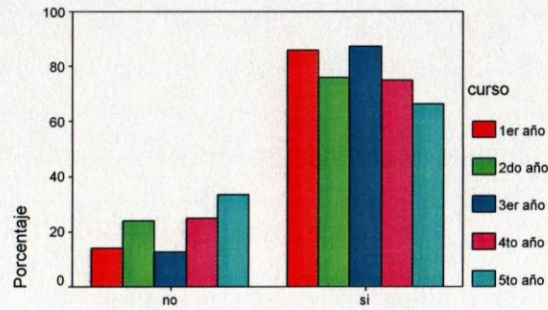
Item 3: Relaciones Industriales fue primera opción vocacional



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Identificación con la carrera: opinión de los estudiantes



Item 34: Siento que una vez graduado puedo conseguir trabajo fácilmente



RELACIONES VIRTUOSAS

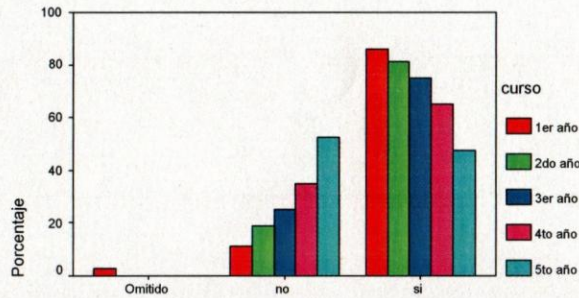
Escuela - Estudiante



UCAB Guayana

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiante



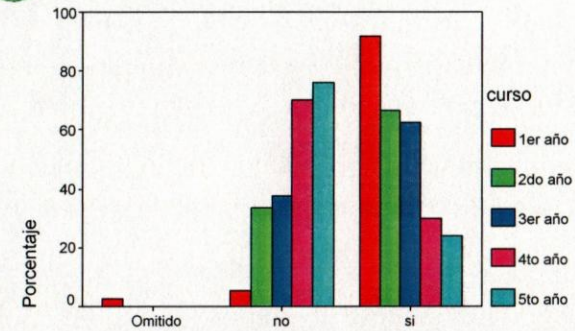
Item 4: La información sobre los procesos administrativos es clara



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los Estudiantes



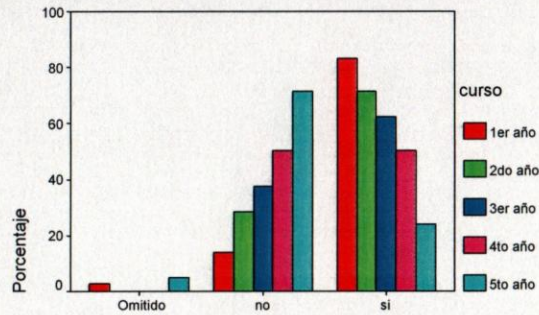
Item 2: Satisfacción ante las respuestas a la solicitud de información



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



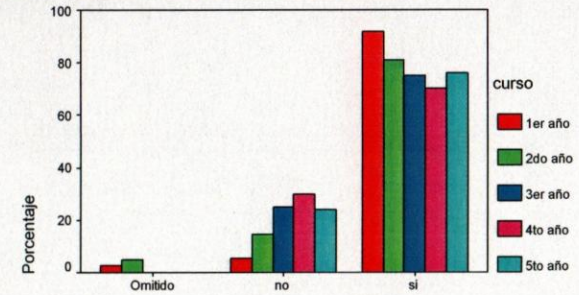
Item 5: Recibo respuesta rápida al solicitar algún trámite administrativo



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



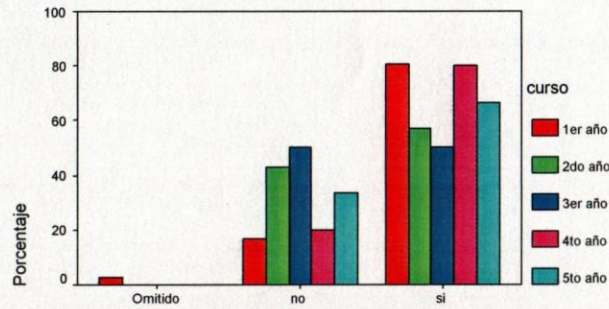
Item 6: La Directora de la Escuela atiende cuando se le solicita



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



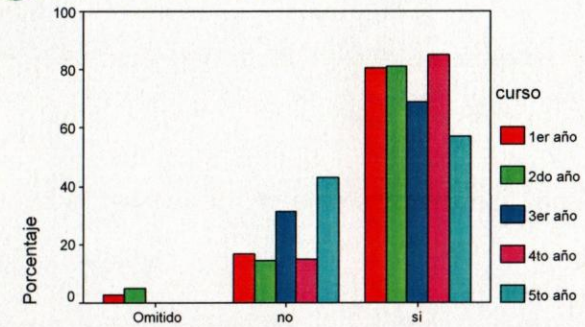
Item 7: Son accesibles los profesores a tiempo completo de la Escuela



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



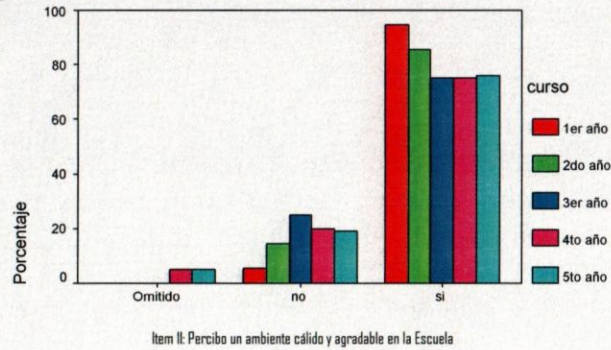
Item 10: Administrativamente la Escuela está organizada



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

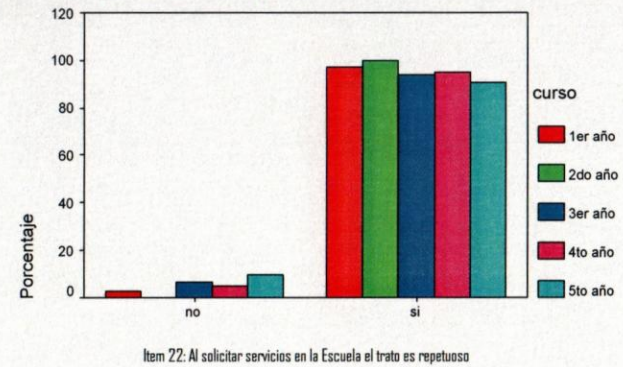
Relaciones virtuosas: opinión de los estudiantes



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



RELACIONES VIRTUOSAS

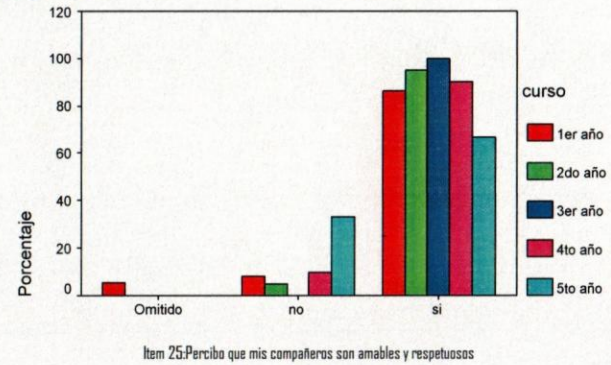
Estudiantes - Escuela



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes

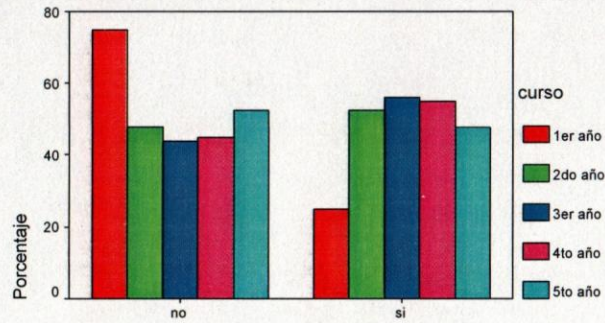




UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



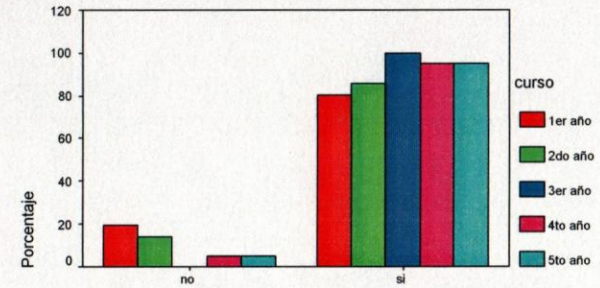
Item 27: Antes de solicitar información reviso las carteleras



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



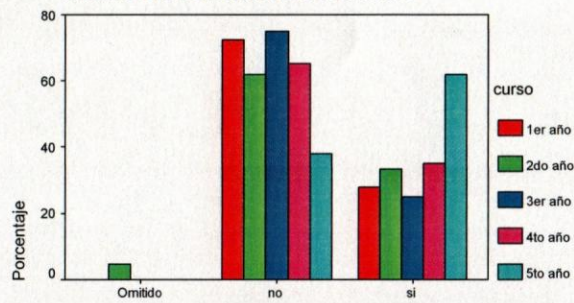
Item 29: Al solicitar información acudo primero a la secretaria



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



Item 30: He leído la normativa que rige la universidad



RELACIONES VIRTUOSAS

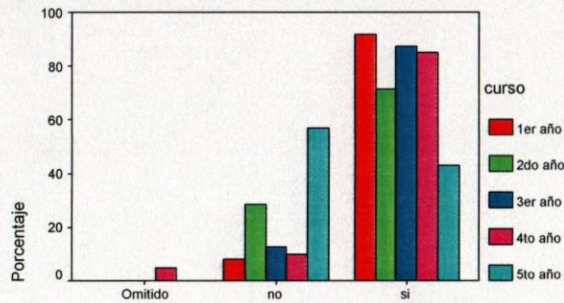
Estudiante - Estudiante



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



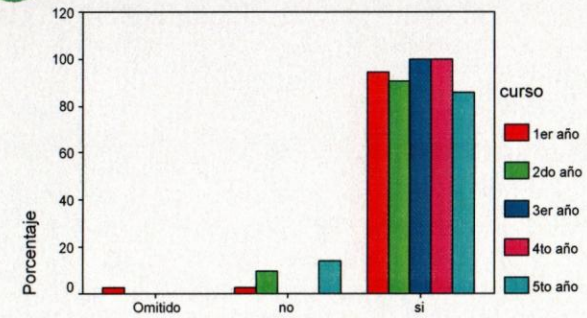
Item 12: Siento que mi grupo es capaz de respetar mis opiniones



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



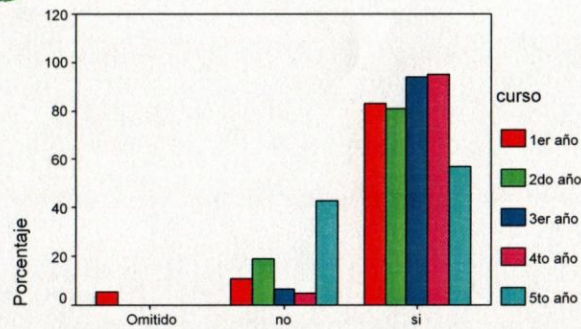
Item 17: Frente a la dificultad académica cuento con mis compañeros



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



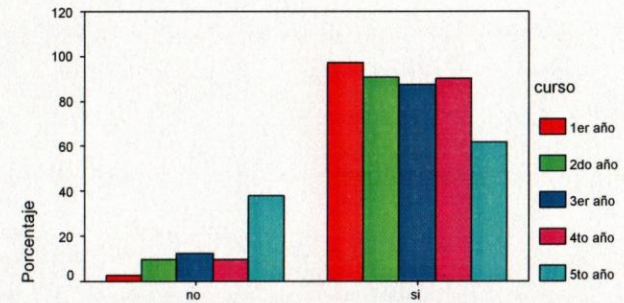
Item 21: Mi grupo es capaz de organizarse frente a una meta común



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



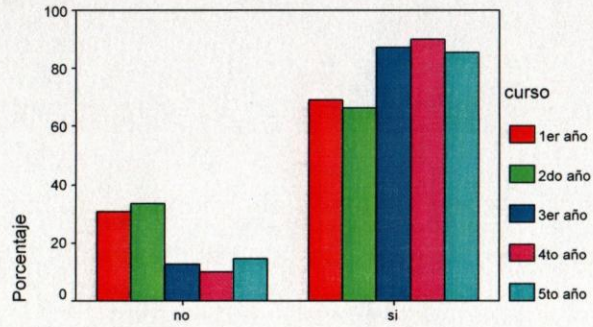
Item 19: Deseo venir a la Universidad para estar con mis compañeros



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



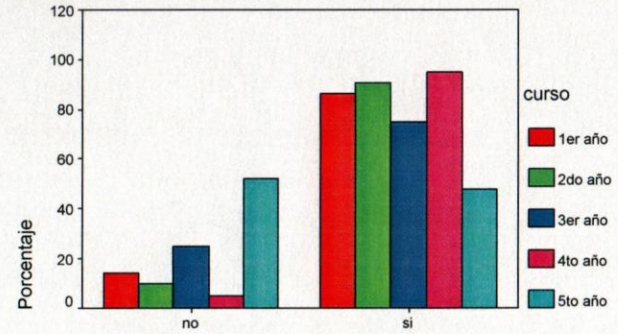
Item 26: Me siento capaz de expresar mis sentimientos ante el grupo



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



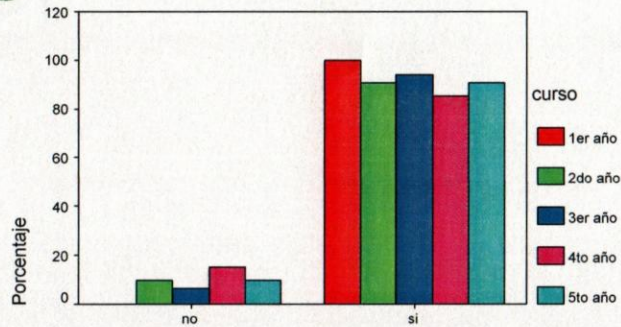
Item 33: Cuando me gradúe extrañaré a mis compañeros de clases



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones virtuosas: opinión de los estudiantes



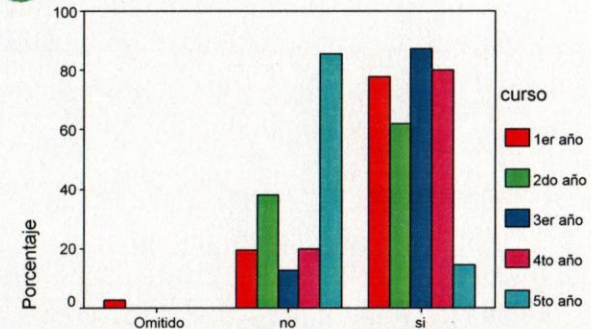
Item 35: Tengo amigos en el salón de clases



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones virtuosas: opinión de los estudiantes



Item 38: Mi grupo es capaz de superar armoniosamente los conflictos



RELACIONES VIRTUOSAS

Estudiante - Profesor



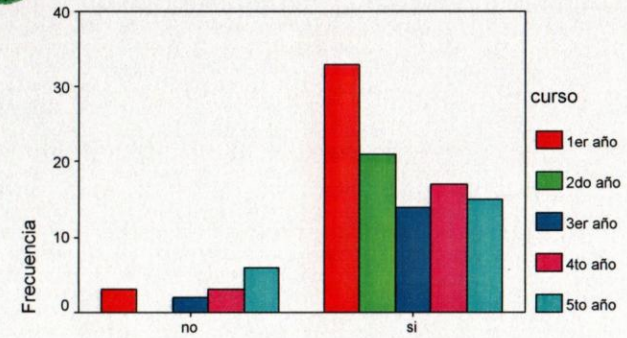
EXCELENCIA ACADÉMICA Y HUMANA



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Relaciones Virtuosas: opinión de los estudiantes



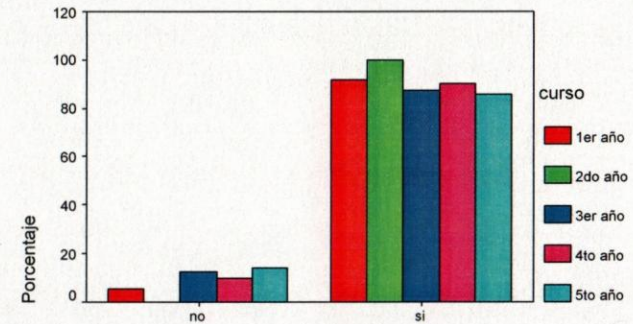
Item 31: El trato de los compañeros hacia los profesores es respetuoso



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes

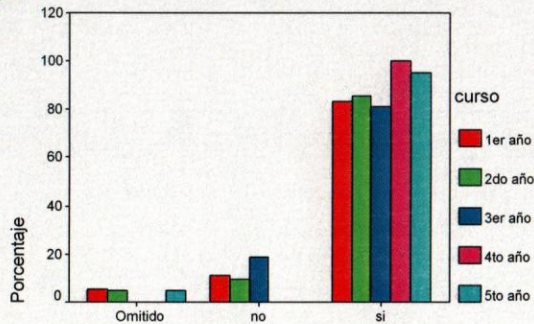


Item 13: La calidad profesional de mis profesores es muy buena



Diagnostico UCAB GUAYANA
Escuela de Ciencias Sociales 2007

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes

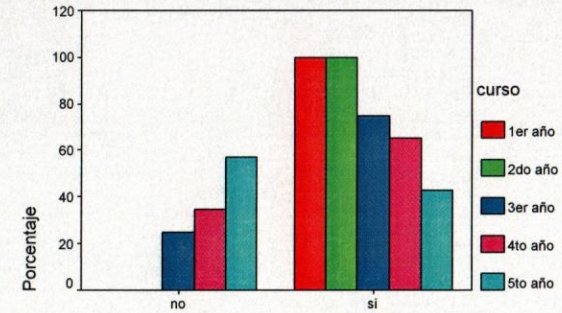


Item 18: La mayoría de mis profesores son profesionales muy exitosos



UCAB GUAYANA
Escuela de Ciencias Sociales 2007

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes

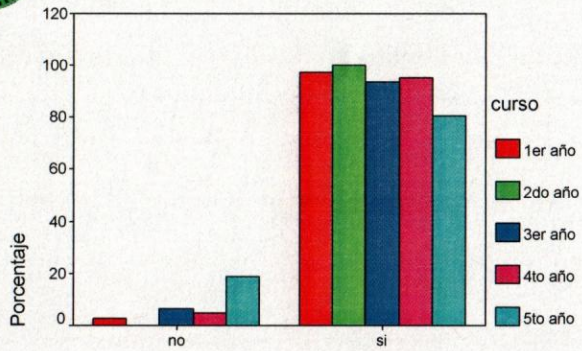


Item 14: La mayoría de mis profesores poseen metodología y pedagogía



UCAB GUAYANA 2007
Escuela de Ciencias Sociales

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes

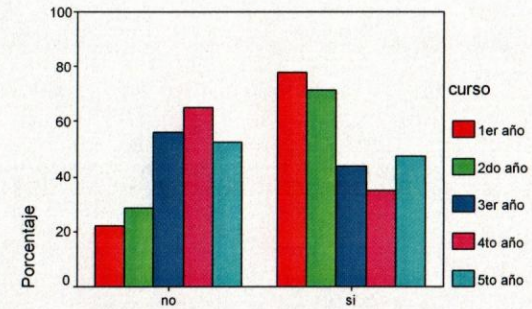


Item 15: Percibo que mis profesores tienen calidad humana



UCAB GUAYANA
Escuela de Ciencias Sociales 2007

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes



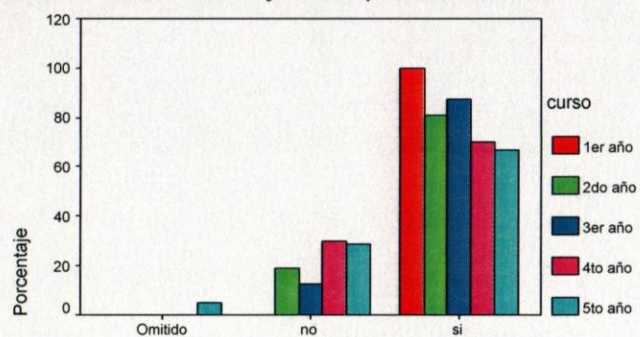
Item 16: Si tengo problemas se que cuenta con algunos de mis profesores



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes



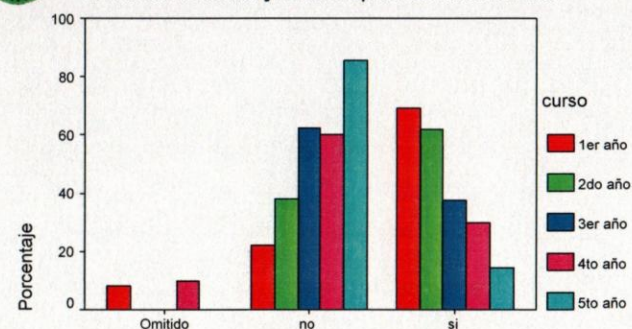
Item 20: La Escuela es una de las mejores de la región



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Excelencia Académica y Humana: opinión de los estudiantes



Item 40: La Escuela considera las evaluaciones de profesores



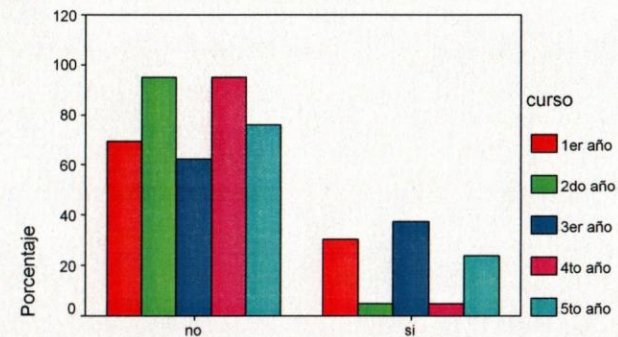
FORMACIÓN INTEGRAL



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Formación Integral: opinión de los estudiantes



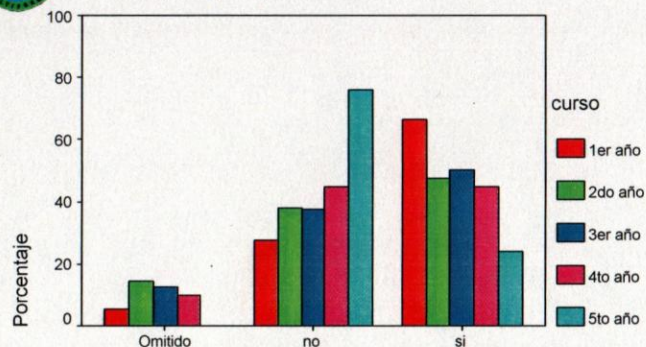
Item 8: Conozca el programa de Profesor Asesor



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Formación Integral: opinión de los estudiantes



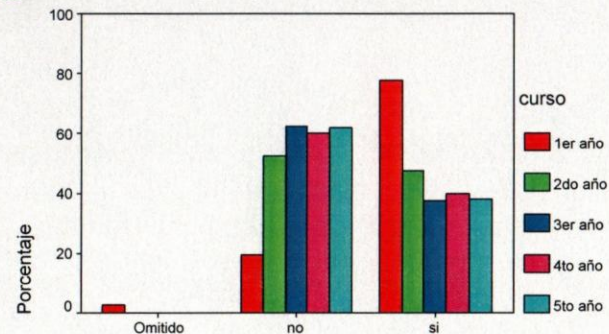
Item 36: Me siento satisfecho con las asesorías del profesor asesor



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Formación Integral: opinión de los estudiantes



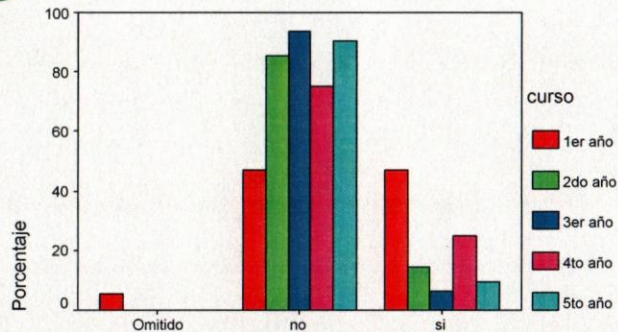
Item 23: La Escuela posee actividades extraacadémicas para formarme mejor



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Formación Integral: opinión de los estudiantes



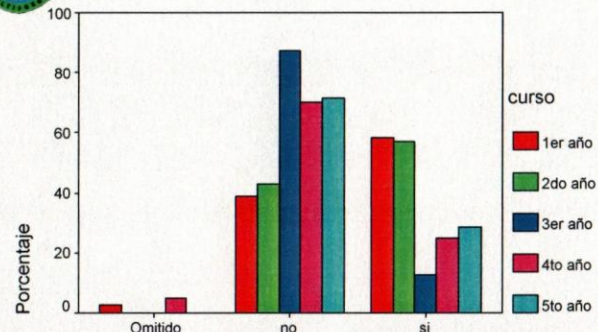
Item 24: Los eventos organizados por la Escuela cubren mis expectativas



UCAB GAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Formación Integral: opinión de los estudiantes



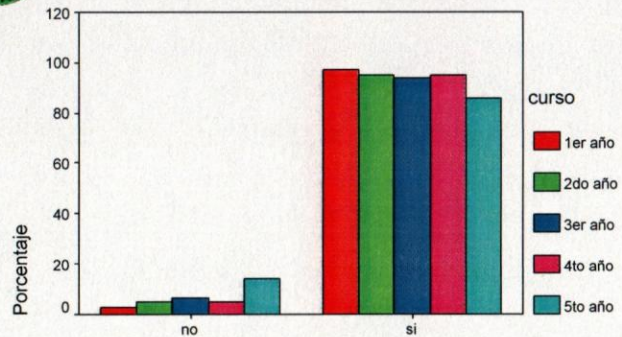
Item 28: Los eventos organizados por profesores cubren mis expectativas



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Formación Integral: opinión de los estudiantes



Item 39: Los profesores vinculan la teoría con el mundo laboral



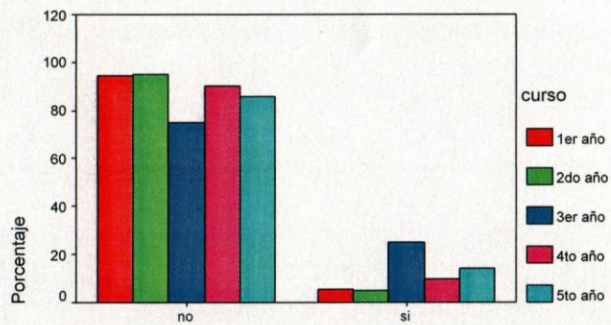
IDENTIFICACIÓN CON LA UNIVERSIDAD



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Identificación con la Universidad: opinión de los estudiantes



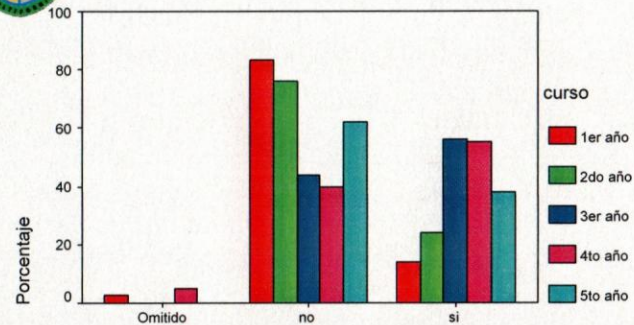
Item 32: Soy usuario frecuente del correo electrónico de la UCAB



UCAB GUAYANA

Escuela de Ciencias Sociales 2007

Identificación con la Universidad: opinión de los estudiantes



Item 37: Participo en otras actividades dentro de la Universidad

ANEXO 3

Material utilizado en la UCAB – Núcleo Guayana para el cálculo
del tamaño de la muestra



Caso de Estudio

Se tiene que el total de Egresados por Escuelas al 19 /10/2007 es el siguiente

Especialidad	Nº Egresados
Lic. Comunicación Social	121
Ingenieros Industriales	76
Abogados	216
Lic. Relaciones Industriales	74
Lic. Administración de Empresas	53
Lic. Contaduría Publica	149
Lic. Educación Mención Integral	87
Lic. Educación Mención Preescolar	45
	821

Se requiere determinar cuantos del total de Egresados hay que encuestar

Explicación:

1. Si se desea estimar una proporción, hay que tener en cuenta:

- El nivel de confianza o seguridad (1-a). El nivel de confianza prefijado da lugar a un coeficiente (Z_α). Para una seguridad del 95% = 1.96, para una seguridad del 99% = 2.58.
- La precisión que se requiere el estudio.
- Una idea del valor aproximado del parámetro que se quiere medir (en este caso una proporción). Esta idea se puede obtener revisando la literatura, por estudio pilotos previos. En caso de no tener dicha información se utilizará el valor $p = 0.5$ (50%).

Para determinar cuantos del total de Egresados se tiene que estudiar, es necesario calcular el tamaño de la muestra n ,

$$n = \frac{N * Z_\alpha^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_\alpha^2 * p * q} \quad (1)$$

Donde:

N = Total de la población
 $Z_\alpha^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
 p = proporción esperada
 $q = 1-p$
 d = precisión

N	821
Z_α	1,96
p	5%
q	95%
d	3%

Al sustituir los valores de la **Tabla 2** en la formula (1), se tiene que del total de Egresados se tendrá que encuestar:

$$n = \frac{821 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (821 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 162.756 \approx 163$$

ANEXO 4

Objetivos Específicos de la Calidad (F-DSGC-06) en la UCAB – Núcleo Guayana



FORMATO N° F-DSGC-06		
VIGENCIA	REVISIÓN	N°
09/12/2005	15-02-2008	01

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CALIDAD

Objetivo General	Objetivo Especifico	Indicador	Indice	Responsable
Proporcionar a los estudiantes una formación académica de calidad.	Mantener actualizados los planes y programas académicos	I ₁ = % de cátedras con programas actualizados	I ₁ = Cátedras con programas actualizados en un periodo ≤ 5 años / Cátedras que se están dictando en un año*100	Direcciones de Escuela (Índices contenidos en síntesis de procesos)
	Cumplir con las unidades temáticas y cronograma de las cátedras	I ₂ = % de cumplimiento del programa de las cátedras I ₃ = % de asistencia de los profesores	I ₂ = Contenidos y actividades ejecutadas en una asignatura en un periodo académico/ I ₃ = Número de horas asistidas/Número de horas programas *100	
		I ₄ = Cumplimiento de los contenidos programáticos	I ₄ = Número de asignaturas en las cuales se cumplen los contenidos programáticos/Total de asignaturas *100	Postgrado
	Cumplir con la programación de los cursos	I ₅ = Cumplimiento de la programación de los cursos	I ₅ = Número de cursos ejecutados/ Número de cursos programados *100	Ciap
	Contar con profesores con niveles satisfactorios de profesionalismo y calidad	I ₆ = Calidad del personal docente medido a través de la encuesta de satisfacción de los estudiantes	I ₆ = Bueno, muy bueno y excelente > al 70% como parámetro de aceptación.	Postgrado Ciap
		I ₇ = Evaluación global del reporte general de evaluación de profesores.	$\frac{\text{Número de profesores con resultado de } I_7 = \text{evaluación igual o mayor al promedio}}{\text{Número de profesores evaluados}} \times 100$	Pregrado

Revisado: _____
Representante de la Dirección

Aprobado: _____
Vicerrector



Universidad Católica Andrés Bello
Extensión Guayana

FORMATO N° F-DSGC-06		
VIGENCIA	REVISIÓN	N°
09/12/2005		

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CALIDAD

Objetivo General	Objetivo Especifico	Indicador	Indice	Responsable
Lograr la satisfacción de los clientes: estudiantes de pregrado, postgrado y formación continua, de sus representantes y organizaciones involucradas.	Medir y evaluar el grado de satisfacción de los clientes	I ₁ =Grado de satisfacción de los clientes con base en la aplicación de encuestas.	I ₁ = Bueno y excelente > al 70% como parámetro de aceptación	Direcciones de Escuela Postgrado Ciap
Enriquecer el proceso enseñanza aprendizaje promoviendo el Mejoramiento académico de los docentes y la formación del personal administrativo	Cumplir con el requisito de formación pedagógica del personal académico	I ₁ =Perfil institucional Docente por nivel académico I ₂ =Perfil institucional Docente por escalafón	I _{1a} = Cantidad de profesores con formación pedagógica/Cantidad total de profesores*100 I _{1b} =Cantidad de profesores con postgrado/Cantidad total de profesores*100 I ₂ = Cantidad de profesores según escalafón/cantidad total de profesores*100	Direcciones de Escuela (Índices contenidos en síntesis de procesos)
	Cumplir con el programa de formación del personal administrativo	I ₃ =%de cumplimiento del programa de formación	I ₃ =Número de cursos ejecutados/Numero de cursos programados*100	DGFA, CADH, Re cursos Humanos, CAI, Escuelas

Revisado: _____
Representante de la Dirección

Aprobado: _____
Vicerrector

26/07/2007
Pág. 2/4



FORMATO N° F-DSGC-06		
VIGENCIA	REVISIÓN	N°
09/12/2005		

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CALIDAD

Objetivo General	Objetivo Especifico	Indicador	Indice	Responsable
Proporcionar a los alumnos instalaciones optimas y funcionales, que cuenten con los suministros y servicios necesarios	Asegurar el cumplimiento de los programas de mantenimiento a la infraestructura y equipos	I ₁ = Cumplimiento de los programas de mantenimiento (planta física, áreas verdes, refrigeración, planta de agua e iluminación)	I _{1a} -Disponibilidad de a/a= hrs. académicas-hrs. demoras/hrs. académicas x 100 I _{1b} Iluminación= hrs. lámparas encendidas / hrs. lámparas totales x 100 I _{1c} Disponibilidad planta de agua=hrs. calendario programadas - hrs. demoras / hrs. calendario programadas I _{1d} Resultados presentados por el Comité designado para evaluar los servicios contratados y en concesión	DGFA
	Asegurar el suministro de material bibliográfico en la biblioteca	I ₂ Demanda satisfecha	I ₂ Usuarios con prestamos concedidos/Total de usuarios atendidos*100	DGFA (incluidos en síntesis de proceso)
	Realizar evaluación a los servicios en concesión	I ₃ Grado de satisfacción por los servicios prestados	I ₃ Parámetro de satisfacción del > 70%	DGFA
Establecer mecanismos de mejoramiento continuo de los procesos que se desarrollan en la Universidad	Desarrollar proyectos de mejoras en aquellos procesos medulares para la institución	I ₁ =Número de proyectos programados para mejoramiento continuo	I ₁ = Proyectos desarrollados/Proyectos programados *100	Vicerrector

Revisado: _____
Representante de la Dirección

Aprobado: _____
Vicerrector

26/07/2007

Pág. 3/4



Universidad Católica Andrés Bello
Extensión Guayana

FORMATO N° F-DSGC-06		
VIGENCIA	REVISIÓN	N°
09/12/2005		

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CALIDAD

Objetivo General	Objetivo Especifico	Indicador	Índice	Responsable
Promover el desarrollo de la investigación y la extensión universitaria	Desarrollar proyectos de investigación	$I_1 =$ Tasa de eficacia en la investigación	$I_1 =$ Proyectos Investigación concluidos / Total de proyectos de investigación planificados *100	CIEPV
	Desarrollar actividades que permitan incrementar el número de participantes en las actividades de extensión	$I_2 =$ Población participante en actividades de extensión	$I_2 =$ Número de participantes en actividades de extensión año actual / Número de participantes en actividades de extensión año anterior *100	Pastoral, Proyección a la Comunidad, Cultura, Deportes y CADH

Revisado: _____
Representante de la Dirección

Aprobado: _____
Vicerrector

26/07/2007