

Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua UCAN-LEÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA *Módulo de Ética Profesional Periodo 2017-2018*

TEMA:

Evidenciar la ética en el personal del Área de Registro de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua, en el periodo de Julio a Diciembre del año 2017.

AUTORES:

- Adali de los Ángeles Moraga Picado
- Isayda Yocely Ballesteros Campos
- María del Socorro Gómez
- Carolina Victoria Hernández Toval.
- Raziel David Moreno Solís.

TUTOR:

- MSC. Yobania García.

León, Nicaragua 10 de Diciembre 2017



TEMA:

Evidenciar la ética en el personal del Área de Registro de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua, en el periodo de Julio a Diciembre del año 2017.



AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, por guiarnos en el camino y fortalecernos espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, queremos mostrar nuestra gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para nosotros, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestra tutora, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para que pudiéramos desarrollar nuestro trabajo.

Al Lic. Wilmer por apoyarnos y brindarnos información que sin su ayuda no hubiéramos podido concluir nuestro trabajo.

Por último y no menos importantes en nuestras vidas, agradecemos a nuestros padres, quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y nuestra constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.



DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres que son un pilar fundamental en nuestras vidas y que siempre nos apoyaron durante esta etapa de nuestras vidas.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se busca evidenciar la práctica de una buena ética profesional, enfocada al área de registro académico de la universidad cristiana autónoma de Nicaragua (UCAN-LEON) analizaremos el desempeño del personal de dicha area asi como brindaremos recomendaciones para mejorar la atención y satisfacción del estudiante.

Haremos un estudio sobre la ética Profesional con el resultado de las encuestas aplicadas al estudiante y docente al personal del area de registro academico, requisito que todo profecional debe tener para su buen desempeño profesional, y las consecuencias de la falta de la ética.

Tener códigos y normas de ética no es lo único por lo que deben de velar las Universidades, sino también, por la aplicación de ese conjunto de valores y criterios en la forma de proceder. La creación de herramientas que permitan poner en práctica la ética en la empresa desde un ambiente interno y externo es necesario para lograr eficiencia y sensibilizar a la organización acerca de la importancia de la ética.

ANTECEDENTES

La Oficina de Registro Académico es el área de mayor flujo de personas de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua, debido a los servicios que brinda. Por eso es de mucha importancia que se garantice un buen servicio al cliente (estudiantes, pues se convierte en una ventana de la institución. Un trato amable, transparente, de calidad y eficiente hablaría muy bien de la gestión del personal del área y por ende del desempeño general del departamento.

Sin embargo a lo largo de los años se han venido dando situaciones que influyen de manera negativa en el desempeño del departamento. Situaciones que manifiestan los usuarios como:

- Mucho tiempo para atender a los usuarios.
- Dilatan entrega de documentación.
- Falta de orden para atender a los estudiantes cuando realizan tramites de inscripción.
- Documentación perdida y otros.

JUSTIFICACIÓN

En este trabajo se pretende evaluar el nivel de atención que se da a estudiantes en el departamento de registro académico como parte del fortalecimiento en la ética profesional de Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua. Siendo el departamento de registro uno de los de mayor importancia de la institución por el flujo de personas y cantidad de trámites que realizan las mismas, es de mucha importancia contar con un buen servicio al cliente fundamentado en la ética.

Con este estudio se identificarán oportunidades de mejora para el área con el fin de mejorar el servicio que se brinda actualmente. Aplicando las mejoras se fortalecerá la gestión institucional del departamento, incrementando la satisfacción de cliente, la confianza en la institución, agilización del tiempo de algunos trámites reduciendo los tiempos de espera.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el área de Registro de UCAN – LEÓN se presentan a menudo situaciones que ponen a prueba la ética profesional de esta área tomando como referencia la calidad de atención que se brinda a la comunidad estudiantil cuando solicitan alguna información o documentación de registros académicos

¿Cómo mejoraría la atención del departamento de registro si mejora la ética profesional del personal del área hacia sus clientes (estudiantes) tomando el periodo de estudio de julio a Diciembre 2017?



OBJETIVO GENERAL:

Realizar un análisis de la ética profesional en el personal del área de Registro Central Sede León enfocado a la atención al cliente.





OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Aplicar encuestas a estudiantes para medir el nivel de atención y ética en el área de registro.
- ✓ Comprobar la correcta aplicación de los criterios de Calidad, Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Transparencia que establece el reglamento de registro.
- ✓ Proponer acciones que permitan el fomento de la ética profesional en el personal de él área de registro.

DISEÑO METODOLÓGICO

Procesamiento de recolección de información

El procedimiento de la toma de datos se realizara una vez obtenida las encuestas que se realizó a cada estudiante y docente; las encuestas se aplicaran a cada estudiante que llegue a la oficina de registro a solicitar algún tipo de servicio.

Esta encuestas estará compuesta por datos generales de ley y la parte cuestionario sobre el planteamiento del problema, las preguntas son cerrada de selección múltiple y excluyente en otras palabra solamente es una la verdadera según el criterio del alumno que llene las encuestas.

Tipo de Investigación

Documental

El estudio es documental porque está basado en el flujograma de atención que tiene la oficina y su veracidad radica en informes y normas de procedimientos administrativos del área de registro, y su prueba se justifica en documentos institucionales auténticos, referidos a la población en estudio.

Modelo de investigación que se utilizara.

El modelo de investigación será cuantitativo ya que se basara en encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de Registro Académico en las necesidades de la demanda de los alumnos.



El Universo de Estudio

Población Estudiantil

La población al cual está dirigida esta investigación, la constituyen los alumnos(as) de la Facultades de CCEEAA, CCTT, CCAA, IIAA y CCJSS, del Recinto Central UCAN sede León, en el periodo de Julio a Diciembre del año 2017.

La Muestra

El procedimiento es aleatorio simple basado en que se conoce el tamaño de la población donde se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido, usando la siguiente formula

$$n_o = \frac{N * z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) e^2 + z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

- n_o = tamaño de la muestra previa
- N = tamaño del universo
- e = precisión o error
- p = variabilidad positiva del parámetro a medir
- q = variabilidad negativa del parámetro a medir Valor de z asociado al nivel de confianza. se aplica el 95%, que equivale al 1,96 según la tabla de distribución normal.

Z= La precisión más alta para cualquier existe menor error

P= parte proporcional

$P = 11\% = 0,11$

$q = 1 - p = 1 - 0,11 = 0,89$

$z = 1,96$

$e = 0,05$

$n = 320$

Aplicación de fórmula :

$$\frac{320 (3.8416)(0,11)(0.89)}{(320-1)(0,0025) + (3.8416)(0.11)(0.89)}$$

$$\frac{(120.3496448)}{0,7975 + 0,37609264}$$

$$\frac{120.3496448}{1.17359264}$$

$$N= 102.35$$

Variables	Definición	Indicadores	Fuentes De Información	Tipo De Información	Instrumento Recopilación	Posibles Preguntas Orientadoras
Servicios solicitados	Se les da información solicitada a los estudiantes conforme el reglamento institucional	Desempeño				1. Los servicios solicitados a Registro Académico se realizan en tiempo y forma? Muy de acuerdo () De Acuerdo () En Desacuerdo () Muy en Desacuerdo ()
Atención	Es bien implementada por medio de los trabajadores para la satisfacción de los estudiantes y docente	Eficiencia				2. La atención recibida en Registro Académico es eficiente y con calidez humana? Muy de acuerdo () De Acuerdo () En Desacuerdo () Muy en Desacuerdo ()
Documentos solicitados	Toda información solicitada es claro y satisfactorio	Insuamos				3. ¿Los Certificados y otros documentos solicitados son extendidos con la información solicitada? Muy de acuerdo () De Acuerdo () En Desacuerdo () Muy en Desacuerdo ()
Veracidad en la gestión de documentos	Se procede conforme el sistema tiene sus formatos y se realiza	Proceso de calidad	Fuente Directa	Cuantitativa	Encuesta	4. ¿El sistema de inscripción y matrícula de reingreso es ágil y sencillo? Muy de acuerdo () De Acuerdo () En Desacuerdo () Muy en Desacuerdo ()
Horario de atención	Se adecua conforme al horario establecido por la universidad los estudiantes	Tiempo				5. ¿El horario de atención se adecua a sus necesidades? Muy de acuerdo () De Acuerdo () En Desacuerdo () Muy en Desacuerdo ()
Información	Los interesados se les da las información adecuándose a sus necesidades con respuestas claras y concisas	Adecuada				6. ¿Cuándo solicita información verbal, recibe respuestas acertadas y adecuadas con su solicitud? Muy de acuerdo () De Acuerdo () En Desacuerdo () Muy en Desacuerdo ()



La variable que se opera

En este caso es sobre un valor a escala conceptual la variable a utilizar son independiente como acuerdo; Muy de acuerdo, De Acuerdo, En Desacuerdo y Muy en Desacuerdo, combinando con la variable de tiempo calidad de atención, entre otros, esto se maneja a través de una matriz de dos entrada, por medio de un cuadro y para la diferentes variable.



. Las fuentes específicas y formas para obtener la información.

Las Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos al momento de definir cómo se va a abordar la recolección de los datos, se debe definir el tipo de información requerida (cuantitativa, cualitativa o ambas).

Representa la estrategia concreta e integral de trabajo para el análisis de un problema o cuestión coherente con la definición teórica del mismo y con los objetivos de la investigación.

Nuestra investigación es Cualitativa puesto por lo que utilizaremos la técnicas de entrevista y cuestionario.

Encuesta a la comunidad estudiantil así, como al docente de la institución que se mantienen en constante interacción con el personal de registro.



Mecanismo para procesar y analizar estadísticamente la información

Instrumento: mecanismo que usa el investigador para recolectar y registrar la información; formularios, pruebas, test, escalas de opinión, listas de chequeo.

Para la recolección de los datos se realizara una encuesta a los alumnos de la universidad.

El método orienta la técnica, pueden existir distintas técnicas de recolección de información, pero no varios métodos, sin ser validados como tales.



Recolección de la Información

Para la recolección de la información es necesario identificar fuentes primarias, y de igual forma es necesario utilizar fuentes secundarias.

Fuentes Primarias:

Se realizan encuestas que arrojen información para verificar la viabilidad por contacto directo con el sujeto de estudio.

Fuentes Secundarias:

Es aquella que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes. La información secundaria existe antes de que el investigador plantee su hipótesis, y por lo general, nunca se entra en contacto directo con el objeto de estudio. Información obtenida desde documentos; libros, expedientes, estadísticas, datos, Censo, bases de datos.



Técnicas de la recolección de datos.

Para la recolección de los datos se realizara una entrevista directa al personal administrativo del área de registro porque es un instrumento que permite tener contacto directo con la fuente de información y así obtener información más precisa del tema de nuestra investigación y una encuesta a los alumnos activos que la universidad posea y tengan tiempo de llenar la pequeña encuesta



Etapas de la investigación

- Investigación documental.

Se identifica la problemática y entidad objeto de estudio a continuación se realiza la búsqueda de antecedentes con el fin de verificar si ya ha sido estudiada, luego se plantea el problema y se realiza la sistematización de las preguntas- problemas para establecer los objetivos de la investigación.

- Elaboración del instrumento

En esta etapa se eligen los instrumentos que se realizaron para la obtención o recolección de información, como es la entrevista y la encuesta que se realiza a las personas que tiene relación directa con el área de registro en esta caso los alumnos de planta fija.



- Trabajo de campo

En esta etapa se aplican los instrumentos elegidos para la recolección de la información es decir la aplicación de la encuesta a los estudiantes y la entrevista con el personal de registro que nos permitirán consolidar nuestra información.

- Elaboración del documento final.

En esta última etapa se redacta un informe final desarrollando y detallando los resultados obtenidos con la investigación además de las conclusiones y recomendaciones.

Analisis de resultados

Fue aplicada una encuesta a un total de 100 estudiantes haciendo un total de 6 preguntas estas fueron las respuestas:

- Al preguntar por los beneficios obtenidos por los estudiantes: El 31% corresponde al certificado de notas y el 28% corresponde a la inscripción de asignaturas, el restante 31% se distribuye en otros servicios.
- Con relación a la entrega en tiempo y forma del servicio brindado por registro respondieron de la siguiente manera: El 24 % se muestra muy de acuerdo, un 54 % se muestra de acuerdo, un 18 % se muestra en desacuerdo y un 4 % se muestra muy en desacuerdo en cuanto a la realización de los servicios solicitados en tiempo y forma.

- 
- De la atención humana y calidez del servicio: El 41 % se muestra muy de acuerdo, un 51 % se muestra de acuerdo, un 7 % se muestra en desacuerdo y un 1 % se muestra muy en desacuerdo en cuanto a la eficiencia y calidez humana de la atención recibida.
 - De los certificados y documentos solicitados, si son extendidos con la información solicitada respondieron: El 41 % se muestra muy de acuerdo, un 51 % se muestra de acuerdo, un 7 % se muestra en desacuerdo y un 1 % se muestra muy en desacuerdo en cuanto al contenido de la información solicitada.

- 
- De la agilidad de la inscripción y matrículas de reingreso respondieron: El 40 % se muestra muy de acuerdo, otro 51 % se muestra de acuerdo, un 8 % se muestra en desacuerdo y un 1 % marca en muy en desacuerdo.
 - Al solicitar información verbal, recibe respuestas acertadas y adecuadas: El 30 % se muestra muy de acuerdo, un 59 % se muestra de acuerdo, un 9 % se muestra en desacuerdo y un 2 % se muestra muy en desacuerdo en cuanto a las respuestas acertadas y adecuadas de acuerdo con la solicitud de información verbal.

De manera general la gestión del departamento de registro fue calificada de manera positiva en con más del 60%.



RECOMENDACIONES

- ❖ Ampliar espacios de atención.
- ❖ Realizar anualmente 2 capacitaciones, para los trabajadores sobre la importancia de la implementación de la Ética Profesional en la atención al estudiante y al docente.
- ❖ Mejorar las instalaciones.



ANEXOS



Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua

Encuesta de Satisfacción de Registro Académico

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

POAI/T-PdM. Act. 3.14

Fecha de aplicación de la encuesta:

--	--	--

Esta encuesta está diseñada para medir la satisfacción de los estudiantes que son atendidos en el Departamento de Registro Académico y en las Coordinaciones de Registro de las Sedes Regionales de UCAN. La información que usted brinde será utilizada para los fines del estudio.

PROCESAMIENTO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS.

TOTAL DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS: 100

Sección I: Datos Generales.

1. Edad:

2. Sexo: Femenino

Masculino:

3. Profesión/Oficio del encuestado:

4. Lugar de Procedencia:

Sede Regional :



Sección II: Servicios prestados.

¿Qué beneficio ha tenido de Registro Académico?

- a. Historial Académico.
- b. Constancia de alumno activo
- c. Constancia de Egresado
- d. Constancia de Graduado
- e. Certificado de Notas
- f. Inscripción de asignaturas
- g. Reprogramación de exámenes

Otros _____

A continuación, en base a la actividad que usted marcó se le presentan seis preguntas a contestar. Favor marcar con una (X) sólo una valoración en cada una de las preguntas.

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	I
1	Los servicios solicitados a Registro Académico se realizan en tiempo y forma				
2	La atención recibida en Registro Académico es eficiente y con calidez humana				
3	Los Certificados y otros documentos solicitados son extendidos con la información solicitada.				
4	El sistema de inscripción y matrícula de reingreso es ágil y sencillo.				
5	El horario de atención se adecua a sus necesidades.				
6	Cuando solicita información verbal, recibe respuestas acertadas y adecuadas con su solicitud.				

De algunas sugerencias para mejorar las actividades desarrolladas por Registro Académico.



Servicios prestados.

¿Qué beneficio ha tenido de Registro Académico?

Historial Académico. 34

Constancia de alumno activo 30

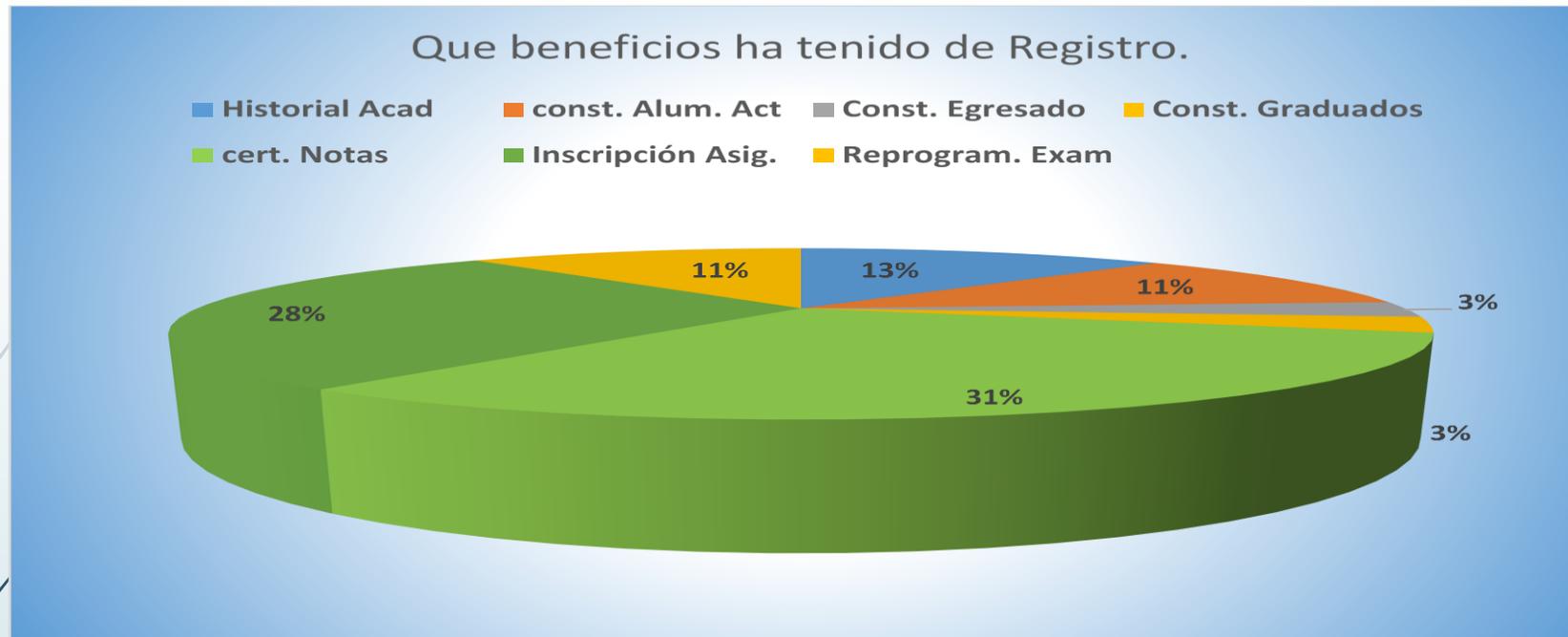
Constancia de Egresado 8

Constancia de Graduado 8

Certificado de Notas 83

Inscripción de asignaturas 76

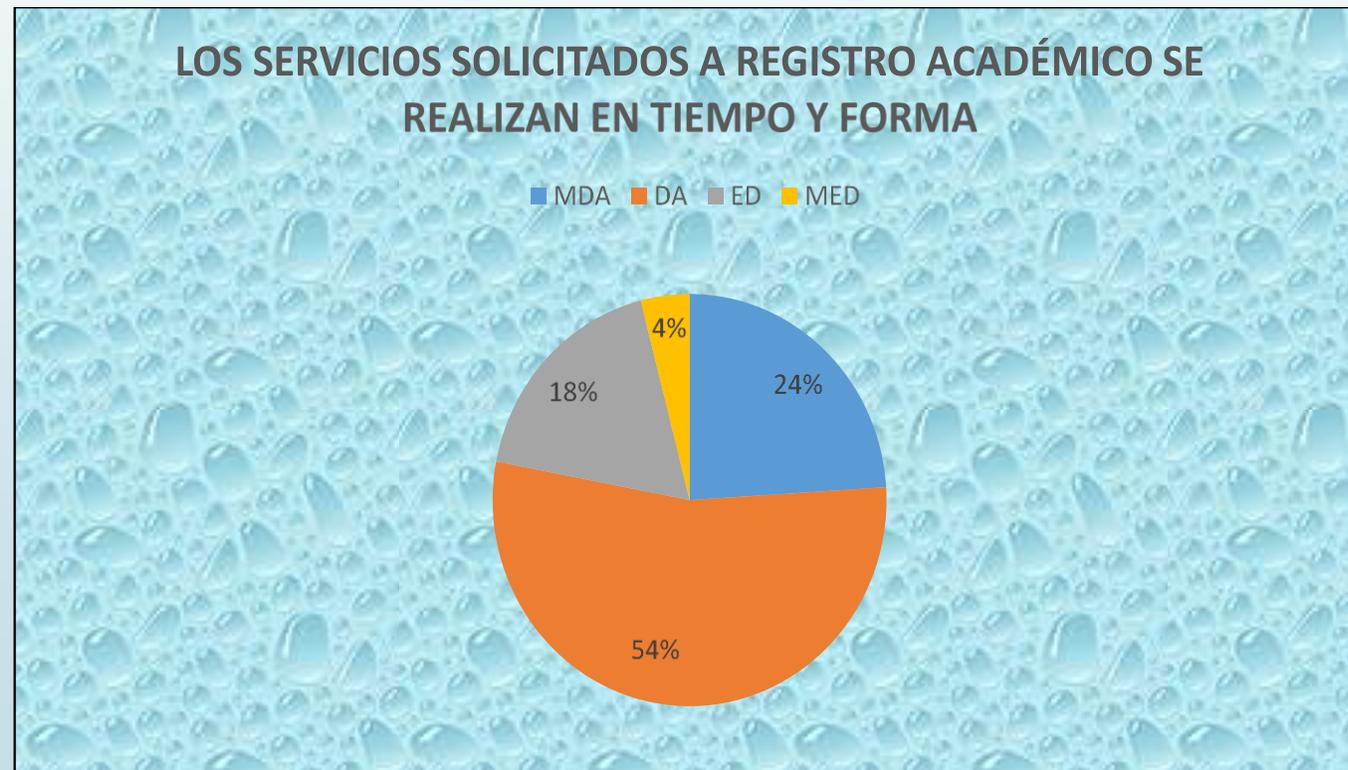
Reprogramación de exámenesOtros___7



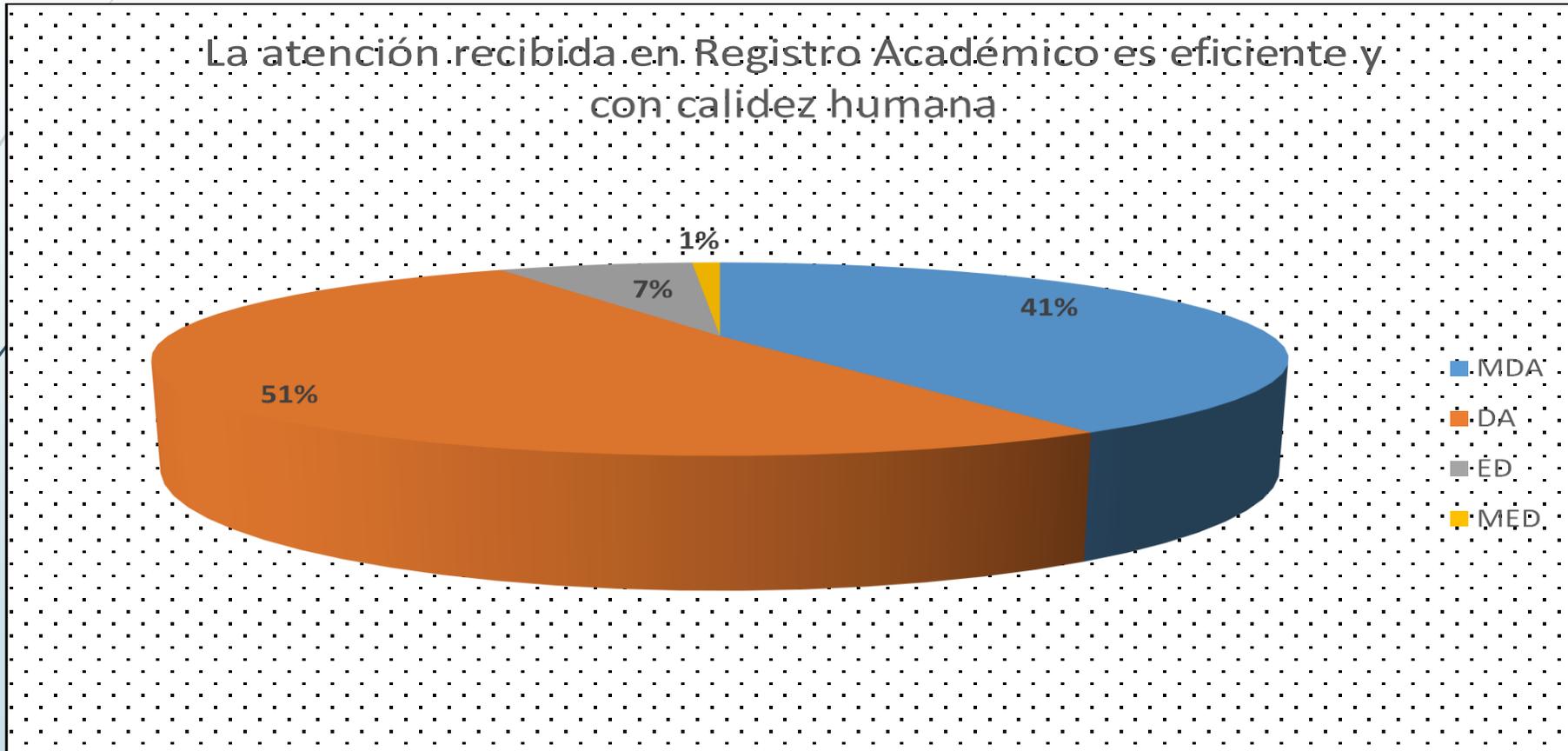
LECTURA: Los servicios en que más atención se brinda de acuerdo con las encuestas son las Inscripciones y Certificados de notas. 83 estudiantes (31 %), marcan como servicio brindado con más atención los certificados de notas, seguido de las inscripciones marcada por 76 estudiantes (28 %). El servicio de historial académico es marcado por 34 estudiantes (13 %), seguido de los servicios de Constancia de alumnos activo marcado por 30 estudiantes (11 %) y el servicio de Reprogramación de exámenes marcado por 31 estudiantes (11 %). Los servicios constancias de egresados y constancias de graduados son marcados por 8 estudiantes cada uno (3 % cada uno).

LECTURA CUALITATIVA POR CADA UNA DE LAS RESPUESTAS BRINDADAS POR LOS ESTUDIANTES Y SUS GRÁFICOS.

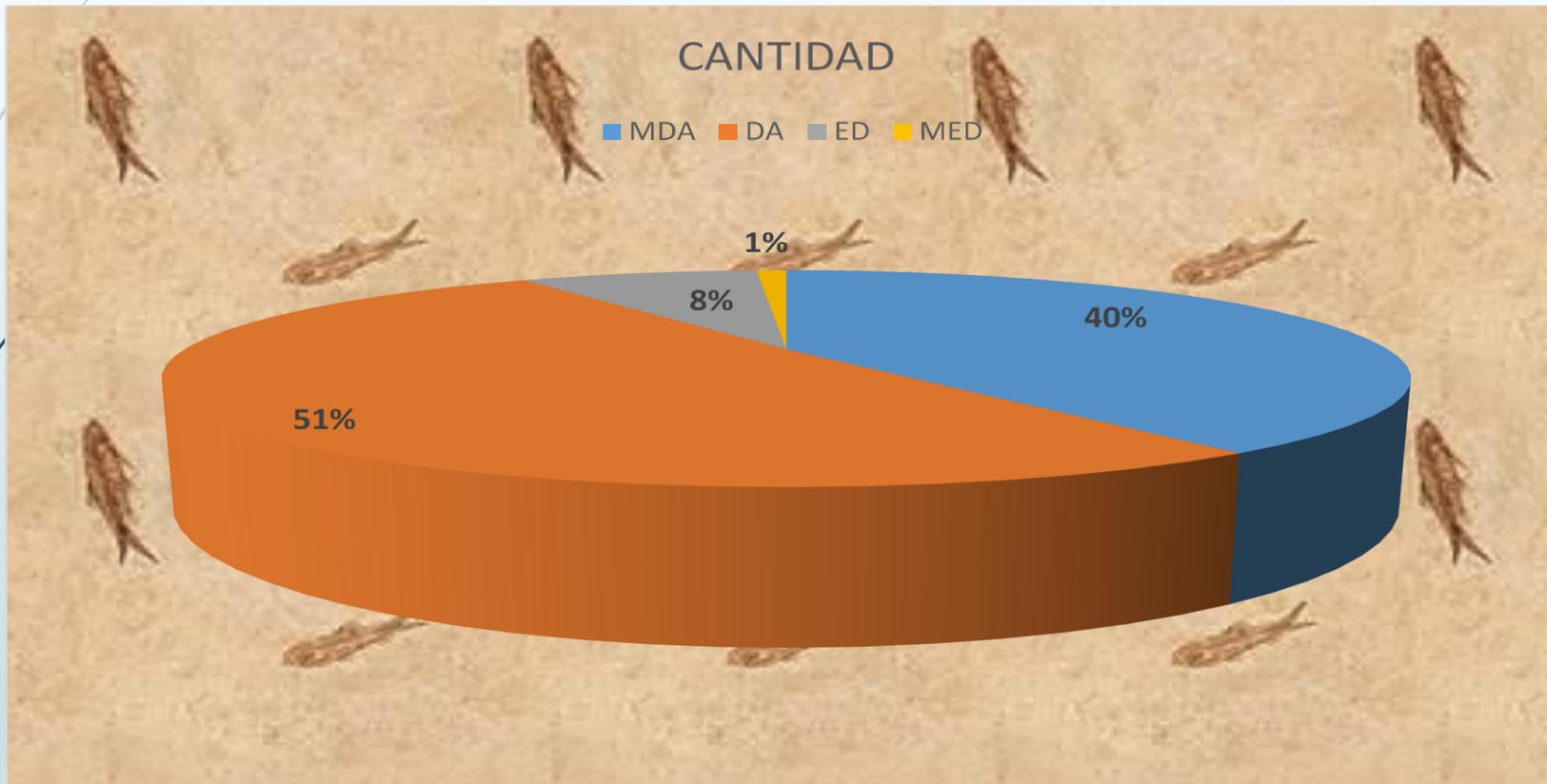
1. LOS SERVICIOS SOLICITADOS A REGISTRO ACADÉMICO SE REALIZAN EN TIEMPO Y FORMA.



2. LA ATENCIÓN RECIBIDA EN REGISTRO ACADÉMICO ES EFICIENTE Y CON CALIDEZ HUMANA.

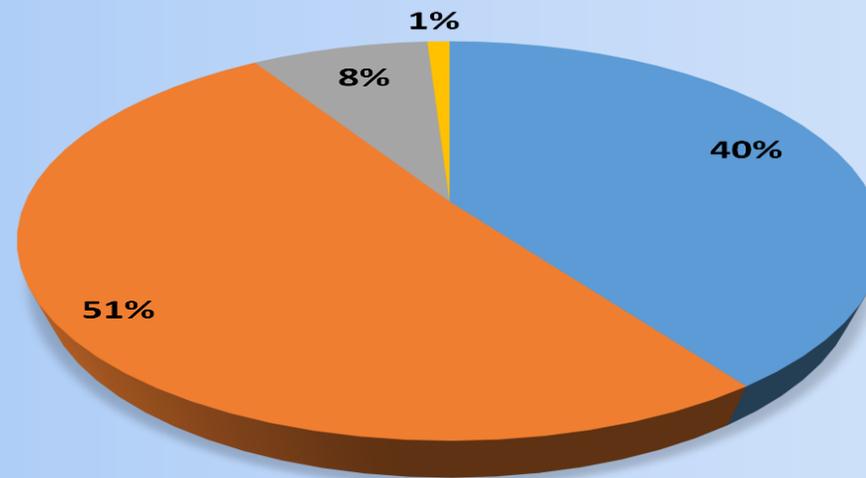


3. LOS CERTIFICADOS Y OTROS DOCUMENTOS SOLICITADOS SON EXTENDIDOS CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA.



4. EL SISTEMA DE INSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA DE REINGRESO ES ÁGIL Y SENCILLO.

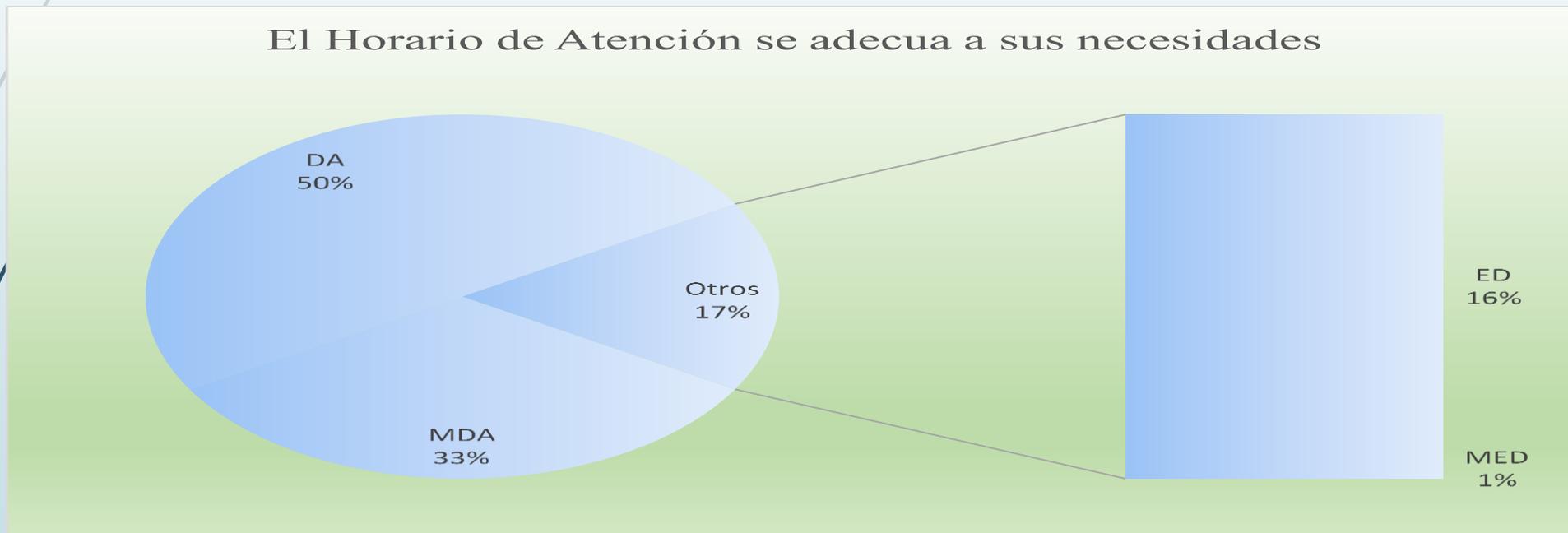
El sistema de inscripción y matrícula de reingreso es agil y sencillo



■ MDA ■ DA ■ ED ■ MED

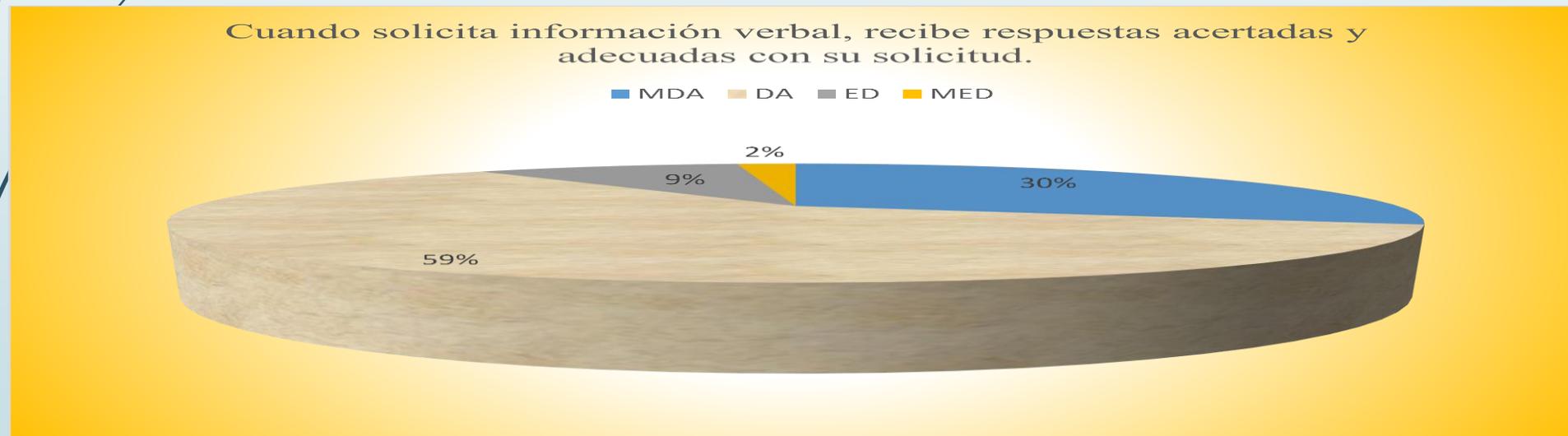
5. EL HORARIO DE ATENCIÓN SE ADECUA A SUS NECESIDADES.

LECTURA: de los 100 estudiantes encuestados, el 33 % se muestra muy de acuerdo, un 50 % se muestra de acuerdo, un 16 % se muestra en desacuerdo y un 1 % se muestra muy en desacuerdo en cuanto a la adecuación del horario de atención. La valoración **positiva** de este aspecto es del 83 % ya que 83 estudiantes así lo consideran, siendo la percepción **negativa** del 17 % ya que de los 100 estudiantes encuestados 17 así lo consideran.



6. CUANDO SOLICITA INFORMACIÓN VERBAL, RECIBE RESPUESTAS ACERTADAS Y ADECUADAS CON SU SOLICITUD.

LECTURA: de los 100 estudiantes encuestados, el 30 % se muestra muy de acuerdo, un 59 % se muestra de acuerdo, un 9 % se muestra en desacuerdo y un 2 % se muestra muy en desacuerdo en cuanto a las respuestas acertadas y adecuadas de acuerdo con la solicitud de información verbal. La valoración **positiva** de este aspecto es del 89 % ya que 89 estudiantes así lo consideran, siendo la percepción **negativa** del 11 % ya que de los 100 estudiantes encuestados 11 así lo consideran.



CONCLUSIÓN

El análisis realizado en el área de registro de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua (UCAN-LEON) de manera general arrojó que la atención que reciben los estudiantes fue positiva. Fueron aplicadas 100 encuestas a estudiantes, calificando de positivo el nivel de atención, entrega de documentación, plazos de gestión etc. Sin embargo se detectaron áreas de oportunidad que pueden ayudar a mejorar los niveles de aceptación actual del departamento de registro.

Durante las encuestas realizadas no se evidenció que en el área de registro se realicen prácticas deshonestas, ejemplo: agilización de trámite a cambio de remuneración extraordinaria o por parentesco o afinidad con el solicitante.

Para terminar podemos decir que no existe falta de ética profesional en el área de registro. Sin embargo pueden darse situaciones antiéticas influenciadas por la persona.



GRACIAS POR SU ATENCION