

**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO: DEFINICIÓN DE LOS ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN EL PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

AUTOR: ROZO GUTIÉRREZ, Luis Mauricio.

DIRECTOR/ASESOR: LUQUE LEÓN, Adriana Patricia.

MODALIDAD: TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA

PÁGINAS: 60 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 5 **FIGURAS:** 5 **ANEXOS:** 4

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
3. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS SITUACIONAL PQRS/C.
4. CURSOS DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
5. CONCLUSIONES
6. RECOMENDACIONES
7. BIBLIOGRAFÍA
8. ANEXOS

PALABRAS CLAVES: ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, GESTIÓN, PETICIÓN(ES), QUEJA(S), RECLAMO(S), SUGERENCIA(S) Y/O CONSULTA(S) DE INFORMACIÓN -PQRS/C-, SATISFACCIÓN AL ESTUDIANTE, PROCEDIMIENTO.

DESCRIPCIÓN: inició con la construcción de los instrumentos de recolección para el trabajo de campo realizado en la Universidad Católica de Colombia; siguió con

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



el tratamiento y análisis resultando un diagnóstico de la atención y gestión de Petición(es), Queja(s), Reclamo(s), Sugerencia(s) y/o Consulta(s) de información - PQRS/C-, finalmente, se propuso protocolo para la atención recepción, tratamiento, control y seguimiento de PQRS/C.

METODOLOGÍA: el primer objetivo establecido se enmarcó en la construcción de la metodología de recolección de información a aplicar en el trabajo de campo, mediante las técnicas de encuesta, focus group y entrevista. De tal manera, para la construcción de los instrumentos fue necesario emprender tres (3) fases: la primera, identificación de conceptos y criterios; la segunda, la evaluación de los elementos anteriores, soportada en el método de ponderación de factores y el diagrama de Pareto y, finaliza con la elaboración de tres herramientas de recolección.

El segundo, elemento que concatena el primero, se concentrará en la recolección de información, tratamiento de información, para posteriormente ejecutar un análisis global de cómo se encuentra la atención y gestión de las peticiones, queja, reclamos, consulta de información y sugerencia en el Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Colombia. Así, se aplicaron las herramientas, implicando determinar estadísticamente el tamaño de la muestra; realizado a través del muestreo simple, teniendo como resultado la cantidad de personas a abordar en cada instrumento: encuesta (80 estudiantes), focus group (5 asistentes administrativas) y entrevista semiestructurada (5 docentes del Programa); para los primeros, se tuvo en cuenta el 87% de estudiantes adscritos a IX y X Semestre y el restante de III, IV y VI, excluyendo el número promedio de estudiantes que ingresan a primer y segundo semestre, siendo ellos, los que menos relación tienen con el Programa. Así mismo, se tomó el 100% de las asistentes administrativas y al 23% de los docentes nombrados de planta y que se encuentran laborando en semestres de III a X.

Posterior a la aplicación de las herramientas de recolección, partió el tratamiento, organización y valoración de la información recolectada, así como el análisis. Lo anterior, estuvo alineado a las respuestas de acuerdo a la similitud de la pregunta, para posteriormente desintegrar la información e identificar los puntos estructurales de las Petición(es), Queja(s), Reclamo(s), Sugerencia(s) y/o Consulta(s) de información -PQRS/C-.

Finalmente, se cumplió el tercer objetivo con la elaboración de una propuesta en base a las debilidades identificadas para la atención y gestión de las Petición(es),

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



Queja(s), Reclamo(s), Sugerencia(s) y/o Consulta(s) de información -PQRS/C- en el Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Colombia.

CONCLUSIONES:

- No existe un protocolo, norma o procedimiento documentado para la atención y gestión de las PQRS/C. No obstante, demuestran que hay una alineación en la comunicación, indican que es de manera vertical, a través de jerarquías estructuradas de acuerdo a los cargos y funciones desempeñadas en el Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Colombia.
- La orientación al estudiante en el momento de interponer una PQRS/C no está definida, depende de la persona, lugar consultado y el medio en que se colocará la PQRS/C. Además falta de control a la gestión de PQRS/C, debido a que se tramita el requerimiento por competencia y no se tiene un seguimiento y trazabilidad, se desconoce si se contestó al peticionario o quedó inconcluso.
- La respuesta emitida a los peticionarios de una PQRS/C busca satisfacer su necesidad de conocimiento, más no posee criterios de calidad definidos para evaluar el contenido. La respuesta debe buscarse donde se interpuso la PQRS, la mayoría, son de respuesta verbal, sin dejar constancia de lo actuado.
- La estrategia de comunicación endógena del Programa de Ingeniería Industrial se debe reevaluar y/o diseñar una específica, de acuerdo al contexto real, aunque no solo debe observarse parcializado sino general, en la institución académica.
- Se evidencian falencias en la prestación de servicios en el Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Colombia, con lo relacionado con la atención, gestión y trámite de Petición(es), Queja(s), Reclamo(s), Sugerencia(s) y/o Consulta(s) de información -PQRS/C-.
- Generación cursos de acción para la atención de PQRS/C del Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Católica de Colombia, en base a cuatro (4) puntos: recepcionar PQRS/C, Valorar y Tramitar PQRS/C, Generar respuesta PQRS/C y el Sistema de Evaluación de PQRS/C.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



FUENTES:

ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE ECONOMÍA APLICADA. Satisfacción del Consumidor: Modelos explicativos. [en línea] Madrid: La Empresa [citado, 13 febrero, 2015]. Disponible en internet : < URL: <http://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>>.

BERNAL, César. Metodología de la investigación. Tercera edición. Bogotá D.C., 2010 p. 320.

EUROPEAN ACADEMY OF MANAGEMENT AND BUSINESS ECONOMICS. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. [en línea] Madrid: LAVADO, A y LEAL, A. [citado, 09 febrero, 2015]. Disponible en internet : < URL: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf>>.

GOOGLE BOOKS. Evaluación de la Animación Sociocultural en el Ámbito Rural. [en línea] Madrid: Pérez, Gloria [citado, 14 febrero, 2015]. Disponible en internet : < URL: <https://books.google.com.co/books?id=iiaMN5VQBnwC&pg=PA273&lpg=PA273&dq=tesh+%2B+n%C3%A1lisis+cualitativos&source=bl&ots=GdlmLMFycq&sig=gl6KlcfTrQWzEMr2ZTc9mjfRJWU&hl=es-419&sa=X&ei=CWvfVKGjH4jEggSmlYLYDw&ved=0CB4Q6AEwAA#v=onepage&q=tesh%20%2B%20n%C3%A1lisis%20cualitativos&f=false>>.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC-. Norma Técnica de Calidad –NTC ISO 1002. Primera edición. Bogotá D.C., 2005 p. 26.

NACADA The Global Community for Academic Advising. A Customer Service Approach to Advising: Theory and Application. [En línea]. Knoxville. SPICUZZA, Frank. [citado, 09 febrero, 2015]. Disponible en internet : < URL: <https://www.nacada.ksu.edu/portals/0/Clearinghouse/AdvisingIssues/documents/12-2-Spicuzza-p-49-58.pdf>>.

PODER JUDICIAL DEL PERÚ. Servicio y Atención al Cliente [en línea]. Lima. La empresa [citado 9 febrero, 2015]. Disponible en Internet : < URL: <http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d2bcd880476aff08104e51f51d74444/ServicioAtencionCliente110708.pdf?MOD=AJPERES&attachment=true&id=1309448994708>>.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



SERVICE QUALITY INSTITUTE. Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia” [en línea]. Minneapolis. La Empresa. [citado 9 febrero, 2015]. Disponible en Internet : < URL: http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf>.

SUNY COURTLAND. Muestreo de Aceptación. [en línea] New York: La Empresa [citado, 22 marzo, 2015]. Disponible en internet : < URL: <http://web.cortland.edu/matresearch/Aceptacion.pdf>>

SYSTEM DINAMIC SOCIETY. Developing a Theory of service Quality/ Service Capacity Interaction. [en línea]. Massachusetts. SENGE, Peter y OLIVA, Rogelio [citado, 09 febrero, 2015]. Disponible en internet : < URL: <http://Www.Systemdynamics.Org/Conferences/1993/Proceed/Senge476.Pdf>>.

UNIÓN INDUSTRIAL DE CÓRDOBA. Ser competitivo [en línea]. Michael Porter [citado 9 febrero, 2015]. Disponible en Internet : < URL: <http://www.uic.org.ar/IntranetCompetitividad//1%C2%BA%20jornada/2.%20lectura%20complementaria/1.%20ser%20competitivo%20-%20michael%20e.%20porter%20cap.%206.pdf>>.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA. Cambio de Actitud Alternativa Clara para el Mejoramiento De Servicio al Cliente [en línea]. Bogotá D.C. La Empresa. [citado 9 febrero, 2015]. Disponible en Internet : < URL: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11456/1/ensayo%20final%20especializaci%C3%B3n%202014%20%281%29.pdf>>

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo A. Formato Encuesta
- Anexo B. Formato Focus Group
- Anexo C. Formato Entrevista Semiestructurada
- Anexo D. Tabla Military Standard