



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD

Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional ISO 10002:2014 de Directrices para tratamiento de las quejas en las organizaciones, para mejorar la satisfacción del estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, año 2017

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: España Ochoa, Santiago Fernando, Ing.

DIRECTOR: Mendoza Bailón, Yuly Alexandra, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2019



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2019

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister

Yuly Alexandra Mendoza Bailón

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional ISO 10002:2014 de Directrices para tratamiento de quejas en las organizaciones, para mejorar la satisfacción del estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, año 2017”, realizado por el Ing. Santiago Fernando España Ochoa, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, junio de 2019

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Santiago Fernando España Ochoa declaro ser autor del presente trabajo de titulación: “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la Norma Internacional ISO 10002:2014 de Directrices para tratamiento de quejas en las organizaciones, para mejorar la satisfacción del estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, año 2017”, de la Titulación de Magister en Gestión de la Calidad, siendo Mgtr. Yuly Alexandra Mendoza Bailón directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Autor: España Ochoa Santiago Fernando

Cédula: 1103751671

DEDICATORIA

A Dios, a mi amada esposa Astrid, a mis hijos Martín y Martina, a mis padres, quienes me han apoyado e inspirado en mi vida y porque ellos son el motivo de mi felicidad.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, así como a los docentes de la Maestría de Gestión de Calidad, a la Mgtr. Yuly Mendoza Bailón como directora del presente trabajo de titulación, al Mgtr. Juan Figueroa Ruiz y Mgtr. Laura Chamba Rueda en calidad de miembros del tribunal calificador.

Dirijo un agradecimiento especial a mi familia, quienes supieron apoyarme y comprenderme en cada momento durante el desarrollo de mis estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1.....	5
1. MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Norma ISO 10002:2014.....	6
1.2 Antecedentes de la norma ISO 10002:2014.....	6
1.3 Pasos a seguir para implementar la norma ISO 10002:2014	7
1.4 Las barreras para la reclamación.....	7
1.5 Norma ISO 9001:2015.....	8
1.6 Beneficios de usar las normas ISO.....	8
1.7 Relación de la norma ISO 10002:2014 y la norma ISO 9001:2015.....	9
1.8 La excelencia y calidad en el servicio.....	11
1.9 Definiciones de calidad en educación superior.....	11
1.10 Características de los servicios.....	12
1.11 La necesidad de prestar servicios de calidad.....	13
1.12 Conceptos teóricos relacionados.....	14
1.12.1 Herramientas de gestión de la calidad.....	14
1.12.2 Cadena de valor.....	15
1.12.3 Planificación de la calidad.....	16
1.12.4 Control de la calidad.....	16
1.12.5 Mejoramiento de la calidad.....	16
1.12.6 Enfoque a procesos.....	17
1.12.7 Liderazgo.....	18
CAPÍTULO 2.....	19
2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UTPL.....	19
2.1 Antecedentes	20
2.2 El entorno de los reclamos de los servicios educativos.....	21
2.3 Cadena de valor de la UTPL	21
2.4 Visión de UTPL	23
2.5 Misión de UTPL	23
2.6 Valores de UTPL	23
2.7 Descripción del proceso actual de tratamiento de quejas en la UTPL	23
2.7.1 Gestión de quejas y reclamos en la UTPL	24
2.7.2 Seguimiento de quejas y reclamos en la UTPL	27
2.7.3 Indicadores de los reclamos en la UTPL	29

2.7.4	Riesgos del proceso de reclamos en la UTPL	29
2.7.5	Escalamiento de quejas y reclamos en la UTPL.....	30
2.7.6	Seguimiento académico de quejas en la UTPL	30
2.7.7	Directrices generales actuales para el tratamiento de quejas en la UTPL	31
2.7.8	Clasificación de quejas y reclamos en el Sistema de Trámites Académicos...	32
2.8	Análisis de los reclamos actuales de la UTPL	33
2.8.1	Tipos de trámites atendidos en general, resaltando la participación de aquellos que representan reclamos	34
2.8.2	Desglose de los tipos de reclamaciones que contiene cada grupo de trámite...	37
2.8.3	Cantidad de reclamos por titulación clasificados según el tipo de trámite	39
2.8.4	Cantidad de reclamos por centro universitario clasificados según el tipo de trámite	40
2.8.5	Cantidad de reclamos por regional y zona clasificados según el tipo de trámite	42
2.8.6	Cantidad de reclamos por mes y año clasificados según el tipo de trámite	43
2.9	Consecuencias de las reclamaciones	51
2.10	Análisis de las deficiencias que tiene el servicio actual de atención de reclamos	52
2.11	Matriz de diagnóstico de gestión de reclamos de la UTPL a través del análisis FODA	53
CAPÍTULO 3		60
3.	DIAGNÓSTICO COMPARATIVO DEL PROCESO ACTUAL CON LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y 10002:2014	60
3.1	Requisitos de ISO 9001:2015 a considerar para un modelo de calidad de gestión de reclamos	61
3.2	Diagnóstico de los requisitos de la Norma ISO 10002:2014 y su aplicación en la UTPL	65
3.3	Conclusiones del diagnóstico	69
CAPÍTULO 4		70
4.	PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS.....	70
4.1	Políticas generales para el tratamiento de quejas.....	71
4.2	Principios para la atención de reclamos	72
4.3	Generalidades para el proceso de atención de reclamos.....	73
4.4	Interrelación general de los procesos implicados en la resolución de quejas ...	74
4.5	Caracterización macro del proceso propuesto para la atención de reclamos ...	75
4.6	Mapa de procesos operativos propuestos para tratamiento de quejas en la UTPL.....	76
4.7	Relación de las directrices de la ISO 10002:2014 al proceso propuesto de tratamiento de quejas en la UTPL.....	78
4.8	Indicadores del proceso de atención de reclamos.....	80
4.9	Análisis de la Política de Calidad de la UTPL con respecto al proceso de tratamiento de quejas	82
4.10	Objetivo de calidad para la atención de reclamos	83
4.11	Plan de implementación del modelo.....	84
4.12	Estrategia de implementación.....	85
4.13	Tiempo de implementación	86

4.14 Recursos para la implementación	87
4.15 Beneficios de la implementación.....	88
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES	90
BIBLIOGRAFÍA	91
ANEXOS	94
Anexo 1: Formulario general para presentación de reclamos, basado en la norma ISO 10002:2014	95
Anexo 2: Formulario de seguimiento de quejas, basado en la norma ISO 10002:2014.....	96
Anexo 3: Terminología relacionada a gestión de reclamos y al contexto del presente documento	99

ÍNDICE DE DIBUJOS, DIAGRAMAS, GRÁFICOS, ILUSTRACIONES Y TABLAS

Dibujo 1: Porcentaje de servicios que motivan reclamaciones	13
Diagrama 1: Versiones de la norma ISO 10002	6
Diagrama 2: Normas de apoyo a las normas de la serie ISO 9000	8
Diagrama 3: Gestión de quejas y reclamos de la UTPL	24
Diagrama 4: Seguimiento de quejas y reclamos de la UTPL	27
Diagrama 5: Escalamiento de Quejas y Reclamos	30
Diagrama 6: Seguimiento académico de quejas y reclamos	31
Diagrama 7: El diagrama de causa y efecto aplicado a los reclamos de UTPL.....	50
Diagrama 8: Dinámica de la insatisfacción y el reclamo	74
Diagrama 9: Modelo del flujo para atención de reclamaciones en UTPL	75
Diagrama 10: Flujo detallado del proceso interno para la atención de reclamos UTPL	76
Diagrama 11: Mapa de procesos para la gestión de reclamos en UTPL	78
Gráfico 1: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Cuadernillos Evaluaciones Presenciales en Línea de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018	43
Gráfico 2: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Inconformidades y Problemas de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018	44

Gráfico 3:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Solicitudes por Notas de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018	44
Gráfico 4:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Recalificaciones de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018	45
Gráfico 5:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes al total de los trámites relacionados a reclamos de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018	45
Gráfico 6:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Inconformidades y Problemas de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018	46
Gráfico 7:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Recalificaciones de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018	47
Gráfico 8:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Solicitudes por Notas de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018	47
Gráfico 9:	Cantidad de reclamos por mes correspondientes al total de los trámites relacionados a reclamos de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018	48
Gráfico 10:	El Principio de Pareto aplicado a los reclamos de UTPL	49
Ilustración 1:	Cadena de Valor UTPL 2017	22
Tabla 1:	Procesos relacionados al estudiante de la cadena de valor de UTPL.	22
Tabla 2:	Gestión de quejas y reclamos	25
Tabla 3:	Seguimiento de quejas y reclamos	28
Tabla 4:	Clasificación de quejas y reclamos en el STA	32
Tabla 5:	Resumen de trámites atendidos de estudiantes de Modalidad a Distancia año 2017 y 2018, resaltando la participación de los que representan reclamos	34
Tabla 6:	Resumen de trámites relacionados a reclamos presentados por los estudiantes de la Modalidad a Distancia, año 2017 y 2018	35
Tabla 7:	Resumen de trámites relacionados a reclamos presentados por estudiantes de la Modalidad Presencial, año 2017 y 2018	35
Tabla 8:	Resumen de trámites atendidos de estudiantes de Modalidad Presencial año 2017 y 2018, resaltando la participación de los que representan reclamos	36
Tabla 9:	Desglose de los tipos de reclamaciones que contiene cada grupo de trámite de estudiantes de la Modalidad a Distancia, año 2017 y 2018	37

Tabla 10:	Desglose de los tipos de reclamaciones que contiene cada grupo de trámite de estudiantes de la Modalidad Presencial, año 2017 y 2018	38
Tabla 11:	Reclamos por titulación de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, año 2017	39
Tabla 12:	Reclamos por titulación de estudiantes de la Modalidad Presencial según el tipo de trámite, año 2017	40
Tabla 13:	Reclamos por centro universitario de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, año 2017	40
Tabla 14:	Reclamos por regional y zona de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, año 2017	42
Tabla 15:	Reclamos por mes de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, comparativo de años 2017 y 2018	43
Tabla 16:	Reclamos por mes de estudiantes de la Modalidad Presencial según el tipo de trámite, comparativo de años 2017 y 2018	46
Tabla 17:	Causas más frecuentes de reclamos en la UTPL	49
Tabla 18:	Causas más frecuentes de abandono de los estudios en la UTPL, año 2017	52
Tabla 19:	Matriz de diagnóstico de Factores Internos de la gestión de reclamos de la UTPL a través del análisis FODA	55
Tabla 20:	Matriz de diagnóstico de Factores Externos de la gestión de reclamos de la UTPL a través del análisis FODA	57
Tabla 21:	Diagnóstico de cumplimiento de las directrices de la Norma ISO 10002:2014 para aplicación en la UTPL	65
Tabla 22:	Descripción de los procesos propuestos para el tratamiento de quejas en UTPL	79
Tabla 23:	Indicadores generales del proceso de atención de quejas	81
Tabla 24:	Indicadores específicos del proceso de atención de quejas	81
Tabla 25:	Estrategia de implementación general de gestión del cambio de forma educativa y racional	86
Tabla 26:	Recursos	87

RESUMEN

Este documento describe el diseño de un modelo para la atención de reclamos de estudiantes, basado en la Norma Internacional ISO 10002:2014 de Directrices para tratamiento de las quejas en las organizaciones, con el objetivo de mejorar la satisfacción del estudiante de la UTPL, trabajo desarrollado en la ciudad de Loja, analizando 15990 trámites atendidos en el año 2017, aplicando métodos de investigación deductivos, inductivos, estadísticos y analíticos sintéticos; usando técnicas de observación y entrevista, aplicando instrumentos como el de causa y efecto, diagramas de flujo y de Pareto, a través de los cuales identificó que el 75% de problemas en la UTPL es por temas administrativos y académicos relacionados al proceso de evaluaciones estudiantiles, generando trámites de solicitudes de notas y recalificaciones. El modelo propuesto permitirá a la UTPL alcanzar beneficios directos en corto plazo, tales como: incremento de la confianza y satisfacción del estudiante, mejoramiento de la calidad de la atención, optimización de la productividad, identificación de oportunidades de mejoramiento con información centralizada, confiable y transparente para uso de la alta dirección en la toma de decisiones.

Palabras claves: ISO 10002:2014, quejas, reclamos, insatisfacción, educación superior.

ABSTRACT

This document describes the design of a model for the attention of student complaints, based on the International Standard ISO 10002: 2014 of Guidelines for the treatment of complaints in organizations, with the aim of improving student satisfaction of the UTPL, work developed in the city of Loja, analyzing 15990 procedures attended in 2017, applying deductive, inductive, statistical and synthetic analytical methods; using observation and interview techniques, applying instruments such as the cause and effect diagram, flowcharts and Pareto, through which he identified that 75% of problems in the UTPL are due to administrative and academic issues related to the evaluation process students, generating formalities for requests for grades and requalifications. The proposed model will allow the UTPL to achieve direct benefits in the short term, such as: increasing confidence and student satisfaction, improving the quality of care, optimizing productivity, identifying opportunities for improvement with centralized, reliable information and transparent for use by senior management in decision making.

Keywords: ISO 10002:2014, complaints, claims, dissatisfaction, higher education.

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones pueden existir márgenes de errores en procesos o productos, surgiendo la necesidad de controlar y remediar siempre los conflictos que afecten a uno o más personas. Las quejas son un indicador habitual de una satisfacción baja en los clientes, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una satisfacción elevada del cliente (ISO 9000:2015). En tal sentido, la situación de atención de reclamos en la UTPL requiere mejorar para alcanzar una calidad integral en la atención al estudiante e implantar una cultura de excelencia en el servicio de tratamiento de las quejas.

La UTPL en la actualidad no dispone un modelo integral de tratamiento de las quejas de los estudiantes ni posee una dependencia específica y especializada que lidere este proceso sin conflictos de interés, pocas son las quejas empleadas como oportunidades para corregir debilidades y emprender en mejoras, los reclamos no están siendo reportados de manera completa hacia la alta dirección, algunos de los planes correctivos son paliativos y no solucionan la problemática desde la raíz. A la falta de una metodología más robusta para la atención de quejas, se las gestiona con poca responsabilidad, al punto que varios de los errores son reincidentes y por tanto no está garantizado los servicios de calidad ni la satisfacción de los estudiantes, los cuales en la necesidad de plantear sus quejas, recorren por diferentes instancias, algunas veces escalan sus manifiestos directamente a las autoridades de la Universidad o acuden a los organismos externos de control de la educación superior ecuatoriana; siendo hechos que degradan la imagen de la UTPL, generan carga operativa, causan pérdidas económicas y desvirtúan la calidad.

El modelo aquí propuesto se compone de los procesos, las actividades, los responsables, las políticas, los indicadores, los estándares y el tratamiento a las causas raíces para hacer mejoras. Se estructura en cinco capítulos, descritos de la manera siguiente: el primer capítulo describe el marco teórico, con una recopilación de desde donde surgen las quejas en las organizaciones hasta su tratamiento, ofreciendo un sustento científico que interioriza y concientiza en la importancia de constituir procesos especializados dentro de las organizaciones para calidad en los servicios. En el segundo capítulo se analiza la situación actual de la UTPL, la filosofía institucional, los procesos internos de atención, las directrices de atención, la situación cuantitativa por tipos de reclamos y cualitativa según el origen que los produce, se examinan las consecuencias y deficiencias culminando con un análisis FODA. El tercer capítulo realiza un diagnóstico comparativo del proceso actual con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y 10002:2014, evalúa el grado de cumplimiento e identifica los factores que necesitan reforzarse. Por último, en el cuarto capítulo se describe la propuesta

del modelo de gestión para tratamiento de quejas, como una opción alcanzable y tangible de aplicar a la UTPL y como referente para otras organizaciones que lo consideren útil.

El objetivo general de esta propuesta es diseñar un modelo de gestión de la calidad, basado en la norma internacional ISO 10002:2014 de directrices tratamiento de las quejas en las organizaciones, como elemento para mejorar la satisfacción del estudiante de la UTPL. Como objetivos específicos se presentan tres, el primero es analizar la situación actual de la atención de las quejas del estudiante con la aplicación de ciertas herramientas de la calidad, el segundo es diseñar un modelo de gestión de reclamos basado en la norma ISO 10002:2014 para aplicación en la UTPL y el tercero es determinar las normas, procesos e indicadores para el modelo de gestión de reclamos propuesto. Este proyecto no pretende demostrar los beneficios ni investiga el ¿por qué no reclama el estudiante?, sino que analiza las causas de cuando ellos reclaman, la forma de atención y lo que se puede hacer para satisfacerlo.

Esta propuesta es desarrollada en la ciudad de Loja, analizando la situación de las quejas de los estudiantes de la UTPL con una metodología de trabajo e investigación descriptiva con técnicas exploratorias, comparativas y evaluativas, aplicando los métodos siguientes: con el método deductivo se analizó los hechos y fenómenos particulares para extraer una definición general, lograda con la investigación de campo para recabar la mayor cantidad posible de antecedentes e información cercana a la problemática. Con el método inductivo se revisó conceptos, principios, definiciones, leyes y normas de las cuales se pueda establecer conclusiones particulares, se revisó publicaciones académicas y científicas en internet de la bibliografía más relacionada, adquiriendo principalmente a título personal la norma ISO 10002:2014. Con el método estadístico se analizó los datos cuantitativos y cualitativos de la información alojada en el Sistema de Trámites Académicos con uso de MS-Excel. Con el método analítico sintético se hizo la descomposición de los resultados obtenidos del método estadístico, examinando de forma segmentada para obtener las inferencias o conclusiones más acertadas para la solución de la problemática existente.

Se utilizó técnicas de investigación para captar información que a veces no la proveen los análisis de datos, observando cómo se están haciendo los procesos actuales, quién lo hace, dónde se hace; y entrevistando a personas relacionadas en los procesos de atención y del análisis de reclamos. Se analizó 15990 trámites atendidos del año 2017 con herramientas de gestión de la calidad como el diagrama de Pareto para identificar los tipos de reclamos que causan mayor carga operativa e insatisfacción en estudiantes, así también con el diagrama de Ishikawa se analizó las causas y efectos, información que fue provista por colaboración de la Dirección de Operaciones de la UTPL.

CAPÍTULO 1
MARCO TEÓRICO

1.1 Norma ISO 10002:2014

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de las quejas relacionadas con los productos en una organización, incluyendo la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora. El proceso de tratamiento de las quejas esta norma describe es el apropiado para utilizarlo como uno de los procesos de un sistema de gestión de la calidad global (ISO 10002:2014, 1)

1.2 Antecedentes de la norma ISO 10002:2014

El futuro de las empresas en gran forma depende de comprender el gran valor que tienen las reclamaciones y gestionarlas de forma eficaz, todas las normas internacionales de calidad están centradas en la satisfacción del cliente y la ISO 10002 está alineada a ella. Además, hay que considerar que cada institución para alcanzar la mejora continua, desde un punto de vista organizacional, no busca culpables sino soluciones.

La norma ISO 10002 fue publicada en el mes de julio de 2014 y corresponde a la segunda edición de esta norma, de hecho ha sido retirada en un 95.99% debido a que el pasado 16 de julio de 2018 se actualizó a la nueva versión 2018, es de resaltar que tal sustitución se ha cumplido en esta ocasión con un año de anticipación al de su ciclo vital de 5 años; por este motivo, considerando que las empresas no se pueden adaptar muy rápidamente a un cambio de versión y con el fin de dar continuidad al presente trabajo de titulación, el desarrollo se basa en la norma 10002 en su versión 2014.

A continuación, se representa la evolución que ha tenido la norma ISO 10002 desde su origen en el año 2004, la cual luego se actualizó en el 2014 y recientemente en el año 2018.



Diagrama 1: Versiones de la norma ISO 10002.

Fuente, elaborado por: Organización Internacional de Normalización <https://www.iso.org>

Esta Norma Internacional no es aplicable para la resolución de litigios fuera de la organización ni para la resolución de conflictos laborales. (ISO 10002:2014, 1)

1.3 Pasos a seguir para implementar la norma ISO 10002:2014

Se describe a continuación el proceso para implementar la ISO 10002:2014 en una organización, a través de una adaptación a los consejos del Instituto Británico de la Estandarización (BSI - The British Standards Institution):

1. Obtener el compromiso y apoyo de los directivos internos y de técnicos con experiencia.
2. Hacer que toda la empresa participe con una buena comunicación interna.
3. Establecer un equipo de implantación para conseguir los mejores resultados.
4. Capacitar, asignar y compartir funciones, responsabilidades y plazos.
5. Comparar los procesos de gestión existentes con los requisitos de la norma ISO 10002.
6. Obtener información de los clientes sobre la Gestión de Reclamaciones actuales.
7. Analizar y adaptar los principios de los sistemas de gestión ISO 10002 hacia la organización.
8. Fomentar la implicación del personal con formación e incentivos para que utilice el sistema de gestión ISO 10002.
9. Revisar con regularidad su sistema ISO 10002 para asegurarse de que sigue siendo eficaz y de que continúa mejorándolo.

1.4 Las barreras para la reclamación

Sin duda las reclamaciones son una ayuda para la empresa; sin embargo, hay que tener en cuenta las barreras existentes para que el cliente reclame son del tipo siguiente (*Basado en:* de Velasco, J. A. P. F. 1994):

- Escepticismo a que pueda tener resultado positivo
- Duda si la persona que le atiente lo podrá realmente ayudar
- Temor a represalias personales
- Falta de tiempo
- Prejuizar que será un proceso engorroso y demorado
- Mala experiencia de atención en reclamaciones anteriores

1.5 Norma ISO 9001:2015.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (ISO 9001:2015, 0.3.1).

1.6 Beneficios de usar las normas ISO

Los modelos y normas para la gestión de la calidad son referencias fundamentales para mejorar los beneficios de las empresas y asegurar su competitividad, tal como lo demuestra el artículo de investigación de Constanza Cristina Díaz Romero, Yuber Lilibiana Rodríguez-Rojas (2016), por ello las directrices para tratamiento de quejas los refiere, puesto que al usar normas ISO se obtienen los beneficios siguientes:

- Mejor calidad;
- Mayor productividad;
- Menores costos;
- Mayor valor agregado;
- Crecimiento de mercado;
- Mayores ganancias;
- Desarrollo integral;
- Mejores oportunidades de trabajo;
- Incremento del nivel de vida.

El resultado del uso de un modelo de calidad y de las normas ISO son los siguientes:

- Confianza de los clientes
- Demuestra un sistema de calidad
- Demuestra organización
- Da imagen profesional de la empresa y sus empleados
- Satisfacción de los clientes
- Sostenibilidad
- Indican como estructurar como gestionar para cumplir con estándares
- Generar confianza
- Ser refleja compromiso del servicio
- Eficacia operativa

- Solución en base al enfoque al cliente
- Supervisa y mejora continuamente
- Seguimiento a la satisfacción
- Realimentación (feedback) del cliente
- Calificar causas
- Calificar correcciones
- Confianza interna y que la gente refiera usar el medio formal de atención
- Concentración del proceso al no estar por todos medios
- Control de avance de solución
- Identificar clientes conflictivos

1.7 Relación de la Norma ISO 10002:2014 con la Norma ISO 9001:2015

En general las normas ISO 10002 y la ISO 9001 están muy interrelacionadas, se pueden aplicar independientemente una de la otra o conjunto (Hughes y Karapetrovich, 2006)

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, los cuales pueden ser utilizados para la aplicación interna en las organizaciones, para certificación o con propósitos contractuales; mientras que la ISO 10002 puede utilizarse como un elemento de un sistema de gestión de la calidad.

En el diagrama a continuación, se representa las relaciones de algunas de las normas internacionales ISO con respecto a la norma ISO 9000, misma que se basa en la metodología PDCA de Deming, donde la norma 10002 encaja en los procesos de salidas relacionados a la satisfacción del cliente referente al tratamiento de las quejas internas, a diferencia de la norma 10001 de su mismo grupo la cual traza los códigos de conducta de las organizaciones y de la 10003 que describe directrices para resolución de conflictos externos.

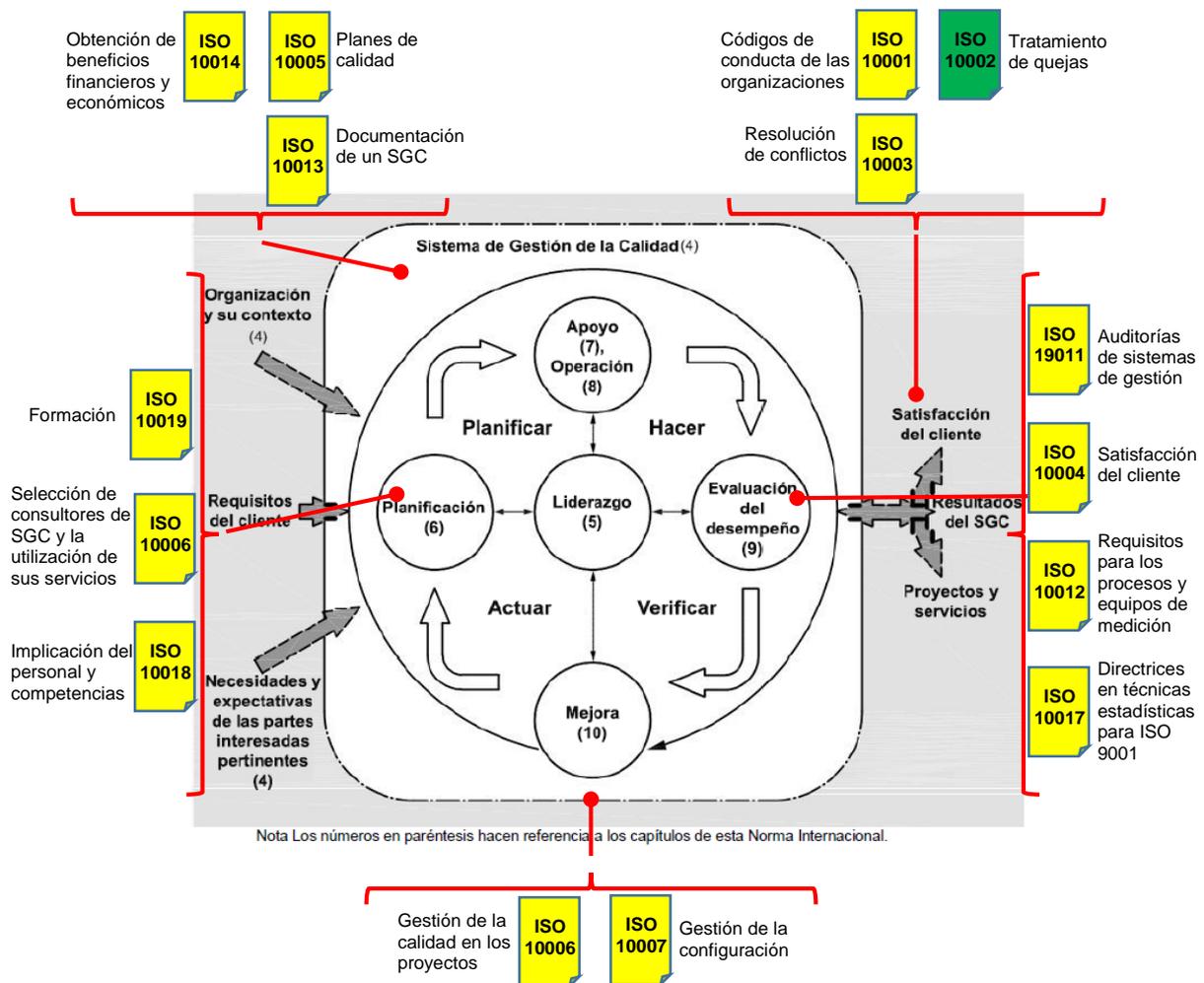


Diagrama 2: Normas de apoyo a las normas de la serie ISO 9000.

Fuente, elaborado por: Instituto de Formación, Evaluación y Desarrollo INLAC S.C, 2016; ISO 9001:2015 y la representación del ciclo PHVA incluido en la norma ISO 9001:2015, Pg. 9

A continuación, se hace mención a las afinidades más destacadas entre la ISO 9001 y la ISO 10002.

La ISO 9001:2015 en el numeral 8.2.4 menciona la importancia de que los cambios en productos o servicios deben tener documentación pertinente al alcance de las personas, ante lo cual la ISO 10002:2014 ratifica este manifiesto mediante el numeral 5.3.4 donde expresa la importancia de la comunicación como una responsabilidad directa de la autoridad y en el numeral 7.1 especifica los tipos de documentos que deben estar al alcance de los reclamantes con un lenguaje claro y comprensible para evitar desventajas.

La ISO 9001:2015 en el numeral 9.1.2 expresa la necesidad de conocer las percepciones, necesidades y expectativas de los clientes, para lo cual la organización debe implementar mecanismos de recolección de dicha información; acorde a esto la norma ISO 10002:2014

menciona como una de sus generalidades que un tratamiento de las quejas eficaz y eficiente refleja las necesidades de las organizaciones que proveen los productos y de quienes los reciben.

La norma ISO 9001:2015 en el numeral 8.7.1 referente a la detección de entrega de servicios no conformes, propone acciones correctivas y de mitigación de reincidencia, al igual que la norma ISO 10002:2014 lo propone en el numeral 8.7 correspondiente a mejora continua con el fin de prevenir la recurrencia.

La ISO 9001:2015 en el numeral 10.2.1 referente a la no conformidad y acción correctiva, prácticamente describe de manera macro el proceso de tratamiento de quejas, siendo en la ISO 10002:2014 donde se amplifica el concepto de satisfacción del cliente que incurre en quejas.

La ISO 9001:2015 en el numeral 10.2.2 hace referencia al manejo de archivo de evidencias de las no conformidades, las acciones tomadas y sus resultados, mientras que la ISO 10002:2014 especifica que estas son acciones a llevar por parte del responsable de reclamos de la organización.

1.8 La excelencia y calidad en el servicio

Si el servicio es satisfactorio, la fidelidad del mismo hará más fácil la elección de un segundo producto de esa misma marca. En algunas ocasiones, sin embargo, todo este esfuerzo se ve contrarrestado por el inadecuado servicio post-venta y un mal tratamiento de los reclamos del cliente. Nunca esta demás recordar, que un cliente insatisfecho, se convertirá en un cliente perdido, volcado a comprar productos de la competencia, que en su retirada puede arrastrar a otros clientes, bien sean actuales o potenciales. El servicio es, después de todo, la única razón de ser de cualquier organización. (Tagani D., 2006).

La excelencia en servicio consiste en conocer, satisfacer, sorprender y superar las expectativas del cliente (Albrecht K., 1992)

1.9 Definiciones de calidad en educación superior

“La calidad en la educación debe ser el nivel de calidad que los clientes desean y consideran aceptable (Green, 1994). Por ejemplo, si consideramos a la industria como clientes de las universidades, los estudiantes son uno de los productos de las universidades, ya que deben saber cómo realizar las tareas que la industria les contrata (Jaraiedi y Ritz, 1994). Por otro

lado, si consideramos a los estudiantes como los clientes de las universidades, el nivel de servicio que se les brinda debe satisfacer sus expectativas (Jaraiedi y Ritz, 1994).

En general, los "dos niveles" principales para definir la calidad pueden ser "producir productos o prestar servicios cuyas características medibles satisfacen un conjunto fijo de especificaciones" y "productos o servicios que satisfacen las expectativas del cliente para su uso o consumo" (Hoyer et al. , 2001).

Brown y Marshall definieron la calidad en la educación basándose en las cuatro dimensiones identificadas por la American Society of Quality (ASQ). Estas cuatro dimensiones son:

- 1) "Responsabilidad [... Un método sistemático para asegurar a las partes interesadas que una organización está produciendo los resultados o resultados deseados ...]
- 2) Alineación curricular [... el proceso mediante el cual los educadores diseñan cursos para abordar los resultados del programa ...]
- 3) Evaluación [... la identificación de necesidades y resultados individuales y colectivos ...]
- 4) Satisfacción del estudiante [... proporcionando lo que se necesita cuando se necesita, incluida la disponibilidad de los profesores y la accesibilidad a los recursos de aprendizaje / remediación ...]" (Brown y Marshall, 2008)

La calidad en las organizaciones educativas es "un concepto multidimensional, multinivel y dinámico que se relaciona con la configuración contextual de un modelo educativo, con la misión y los objetivos institucionales, así como con estándares específicos dentro de un sistema, institución o programa determinado, o disciplina" (Vlăsceanu et al., 2007)" (Honarkhah, M., 2010).

1.10 Características de los servicios

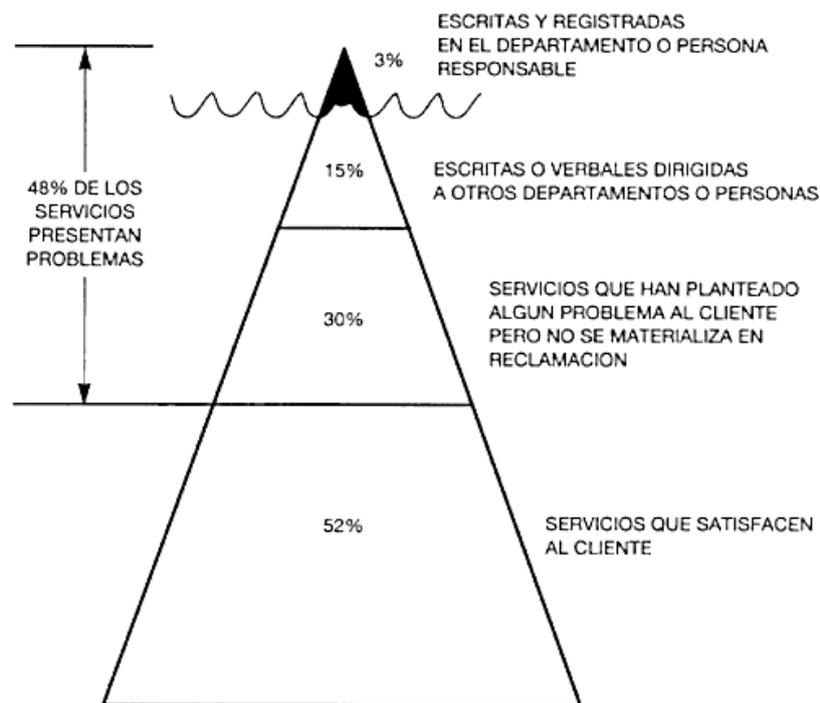
La característica de los servicios es que al menos parte de las salidas se realiza en la interfaz con el cliente. Esto significa, por ejemplo, que la conformidad con los requisitos no puede confirmarse necesariamente antes de la entrega del servicio (ISO 9001:2015).

Los servicios de cada organización son definidos en base a aspectos de carácter interno en función de la estrategia empresarial y el posicionamiento comercial, destinados a satisfacer uno o varios atributos de calidad que aprecian los clientes, a través de procedimientos

operativos, normas y estándares de calidad; donde por ejemplo dentro de los servicios de tipo humano existen los siguientes atributos que aprecia el cliente: Facilidad de contacto, tiempo de respuesta, disponibilidad, profesionalidad del especialista, atención personalizada, trámites sencillos y rápidos.

1.11 La necesidad de prestar servicios de calidad.

Los porcentajes de servicios que motivan insatisfacción y reclamaciones y afectan a la consecuente probabilidad de recompra se representan a continuación en forma de un iceberg, pues la parte conocida suele ser una parte muy pequeña de la situación real (de Velasco, J. A. P. F. 1994)



Dibujo 1: Porcentaje de servicios que motivan reclamaciones.
Fuente, elaborado por: de Velasco, J. A. P. F. (1994)

En la ilustración de Velasco, se representa que generalmente en las organizaciones solo el 3% de los reclamos suelen ser manifestados de manera formal, el 15% se emiten ante otros departamentos y el 30% se omitieron de reclamar a pesar de haber existido un problema, lo cual suma un 48% de insatisfacción y problemas, significa que solo el 52% de los servicios satisficieron a los clientes.

La razón más poderosa de insatisfacción es sobre la que el suministrador tiene mayor capacidad de control: La calidad de atención al cliente.

Invertir en la satisfacción de los clientes es un buen negocio, ya que a lo interno requiere de: Actuar sobre el comportamiento del personal y Medir objetivamente la calidad del servicio, a través de acciones como establecer normas y objetivos claros de calidad, y normalizar los procesos operativos para la prestación de servicios.

1.12 Conceptos teóricos relacionados

A continuación, se describen algunos conceptos teóricos en los que sustenta y son considerados para la propuesta del modelo de tratamiento de quejas.

1.12.1 Herramientas de gestión de la calidad

Es inexorable el establecimiento de una estructura de actividades en una organización para alcanzar los objetivos, esta es el alma de la Gestión de Calidad. “La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo y por los modelos de gestión de la calidad. La competitividad exigirá, además que todo aquello se logre con rapidez y al mínimo coste”.

Para el proceso de gerencia de solución de problemas, existen herramientas de gestión de la calidad que permiten la identificación de fallas para evitar errores que luego generen reclamaciones por parte de los usuarios, algunas de dichas herramientas que son aplicables para el manejo de reclamaciones son las siguientes:

- Método de Análisis de Solución de Problemas (MASP): Para comprender el problema, elaborar un plan, aplicar un plan, revisar o verificar.
- Diagrama de Ishikawa (Espina de pescado) o de causa y efecto.
- Análisis modal de fallos y efectos (FMEA): ¿qué puede fallar?, ¿qué puede ocurrir?, ¿qué consecuencias tiene el fallo?;
- Gerencia del relacionamiento con clientes; donde la utilidad se afianza si se obtiene una construcción de valor para el cliente, con los conceptos del marketing relacional: enfoque al cliente, inteligencia de clientes, interactividad, fidelización de clientes y la personalización del servicio.

Estos modelos de calidad más destacados se adaptan para el manejo de reclamaciones en las organizaciones, los cuales en general centran su atención en evaluar en las organizaciones el cumplimiento de los elementos siguientes:

1. Liderazgo con visión, inspiración e integridad.
2. Planeamiento estratégico
3. Orientación hacia el cliente y el mercado
4. Alcanzar el éxito mediante el desarrollo de talentos de las personas.
5. Orientación hacia las Personas, Cliente, Proveedores, alianzas, mercado y sociedad.
6. Medición, análisis y gestión del conocimiento, manteniéndose en el tiempo resultados sobresalientes.
7. Gestión de procesos que añadan valor para los clientes
8. Creación de un futuro sostenible con resultados globales
9. Desarrollo de la capacidad de la organización
10. Utilización de la creatividad y la innovación

El modelo de calidad es un procedimiento más complejo que el cumplimiento de una norma ISO, porque es un examen global y sistémico, realizado por la propia institución y tomando como referencia un modelo de excelencia determinado, a su vez supone que la empresa ya está comprometida con la calidad total, para la mejora de la gestión y de los resultados (Romeiro A. 2016)

Hay muchísimas situaciones donde una herramienta sencilla puede generar un resultado excelente en la gestión de una organización (Romeiro A. 2016), para una gestión de calidad tenemos las siguientes: Normalización - Normas ISO, 6 sigma, Control Estático de Proceso (CEP), Hoja de verificación, Carta de control, Desdoblamiento da Función Calidad (QFD), Auditorías de modelo, Evaluación de procesos, 5 S, Cadena de valor, Diagrama de Pareto.

1.12.2 Cadena de valor.

Se considera como el modelo que cada organización lo conforma, donde se determinan los departamentos participantes y los procesos desde el origen hasta el fin en la producción de productos o servicios con el uso estratégico de los recursos de la empresa. “La cadena de valor es una herramienta de gran utilidad para examinar, en forma sistemática, todas las actividades que la empresa desempeña para diseñar, producir, llevar al mercado y apoyar los productos, en términos de calidad, valor y garantía, así como también la forma como interactúan estas actividades”; la definición de Kotler es que “la cadena de valor refleja actividades primarias y de apoyo estratégicas relevantes que generan costo y un valor en un negocio específico”.

1.12.3 Planificación de la calidad

En esta actividad se desarrollan los productos y procesos necesarios para cumplir con las necesidades de los clientes. Esto involucra una serie de actividades universales que se resumen de la siguiente manera:

- Determinar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes
- Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía.
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
- Desarrollar el proceso capaz de crear productos con las características requeridas.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

1.12.4 Control de calidad

Este proceso administrativo consiste en las siguientes etapas:

1. Evaluar el desempeño del actual proceso.
2. Comparar el desempeño actual con las metas de calidad.
3. Actuar sobre la diferencia.

1.12.5 Mejoramiento de la calidad

Mediante este proceso se mejora el desempeño del proceso a niveles de calidad sin precedentes. Consiste en las siguientes etapas:

- Establecer la infraestructura que se necesite para alcanzar la mejora anual de la calidad (espacios, equipo, entrenamiento, procedimientos, políticas).
- Identificar los aspectos específicos a ser mejorados (establecer los proyectos clave).
- Establecer un equipo de mejora para cada proyecto, con una responsabilidad clara para desarrollar un proyecto exitoso.
- Proporcionar los recursos, la formación y la motivación para el equipo.
- Diagnosticar las causas.
- Estimular el establecimiento de medidas remedio.
- Establecer controles para estandarizar y mantener las mejoras.

1.12.6 Enfoque a procesos

La norma ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, para mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (planificar, hacer verificar y actuar) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a emplear las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- b) La consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) El logro de un desempeño del proceso eficaz;
- d) La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente así:

1. Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
2. Hacer: implementar lo planificado;
3. Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
4. Actuar; tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.”

1.12.7 Liderazgo

Basado en la ISO 9001:2015, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad de la manera siguiente:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.”

CAPÍTULO 2
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UTP

2.1 Antecedentes

La Universidad Técnica Particular de Loja, es una institución de educación superior que oferta carreras de grado y postgrado en modalidad presencial y a distancia, así como también cursos de formación continua, cuenta en total con más de 42000 estudiantes activos, siendo ellos el público objetivo para brindar servicios de calidad, un gran reto para el cual guarda la línea estratégica denominada “Liderazgo y Excelencia”. Dentro del ámbito administrativo, en el año 2012 implementó el proyecto IPE Integración de Procesos Estudiantiles, el cual incubó a la creación del departamento de Servicios Estudiantiles, quien de forma centralizada administra los procesos de atención al estudiante por los diversos canales de atención en presencia y en línea, en el año 2014 se puso a disposición de los estudiantes la Herramienta de Gestión de Trámites que hoy se denomina Sistema de Trámites Académicos, la cual es una aplicación de flujo de trabajo en línea donde el estudiante puede presentar sus trámites que serán atendidos por asesores de servicios desde cualquiera de los 82 centros universitarios nacionales e internacionales y escalados a las titulaciones; todos estos constituyen pasos importantes que la UTPL ha dado para brindar una atención efectiva a sus estudiantes.

En el 2015 se identificó que dentro de los trámites presentados por los estudiantes, existía la necesidad de hacer nuevas clasificaciones por cuanto algunos trámites merecían un trato especial o más avanzado pues no solamente eran solicitudes sino que, también eran manifiestos de quejas e inconformidades ante algún defecto interno de la UTPL, entre los principales se tenía por ejemplo los problemas relacionados con notas y falta la respuesta de algunas titulaciones, lo que conllevó a hacer un análisis más pormenorizado de los casos que permitan inferir en soluciones globales, esta acción fue un primer paso por el trato diferenciado que requerían las quejas. Hasta mediados del 2017, como resultado de los Proyectos Operativos Anuales POA de la Dirección de Operaciones se incorporó el proceso de análisis de las quejas y reclamos como un mecanismo para: identificar las oportunidades de mejora, mitigar la insatisfacción, reportar a la dirección general la situación de las quejas presentadas y sugerir cambios en los procesos.

El departamento de Servicios Estudiantiles hasta la fecha se encuentra proponiendo el “Proceso Gestión de Quejas y Reclamaciones”, mismo que se encuentra en etapa de revisión por parte del departamento jurídico de la institución, tal documento tiene el objetivo de establecer el procedimiento para el tratamiento y solución de las quejas y reclamos expresada por los estudiantes, respecto a los servicios ofrecidos por la UTPL, así como el establecer las acciones correctivas y preventivas que ellas deriven; sin embargo, el proceso se basa de una

forma muy escasa en la norma ISO 10002 versión 2004, sin prolijidad en la adaptación e implementación, dejando pendiente por ejemplo: cubrir más los principios de orientación de la norma, la responsabilidad y autoridad, el mantenimiento y mejora, así como el actualizarse a los criterios con la actual versión ISO 10002:2014.

2.2 El entorno de los reclamos de los servicios educativos

La atención al estudiante ha entrado en una nueva dimensión a partir de la presencia de las redes y medios sociales, donde de manera fácil se puede escuchar al estudiante y las quejas ahí publicadas se pueden volver virales si no son apropiadamente tratadas. Las actuales tecnologías de comunicación facilitan la transmisión móvil de datos multimedia, lo cual exige a las empresas óptimos niveles de atención para sus clientes, quienes poco escatiman en publicar de forma inmediata sus experiencias en el servicio recibido, con comentarios, videos o imágenes que en su mayoría son de insatisfacción o crítica; a pesar de que esas no constituyan unas quejas formales, los reclamantes se dirigen hacia una audiencia para desprestigiar a una organización, por tanto la gestión eficaz de los medios de atención y medios de comunicación se vuelve muy importante para una atención oportuna de las quejas.

En el problema y justificación del presente trabajo de titulación se citan los asuntos relacionados con el ambiente interno de la UTPL, invitando a revisar dichos apartados con los cuales se hace énfasis en la necesidad de contar con procesos, para fomentar una cultura de reclamar y diseñar planes correctivos integrales.

2.3 Cadena de valor de la UTPL

Para la emisión de la política de calidad en el año 2016, la UTPL desarrolló varios análisis y actualizaciones a sus procesos internos y los alineó a una cadena de valor, basada en su filosofía interna de UTPL, misma que a través de tres secciones de procesos estratégicos, misionales y de apoyo, tienen como objetivo la satisfacción del estudiante imprimiendo calidad en cada una de las partes correlacionadas para alcanzar resultados departamentales e institucionales.

Reto: Humanismo de Cristo
Sentido de Perfección
Inclusión y servicio a las personas

CADENA DE VALOR UTPL Versión 3.0

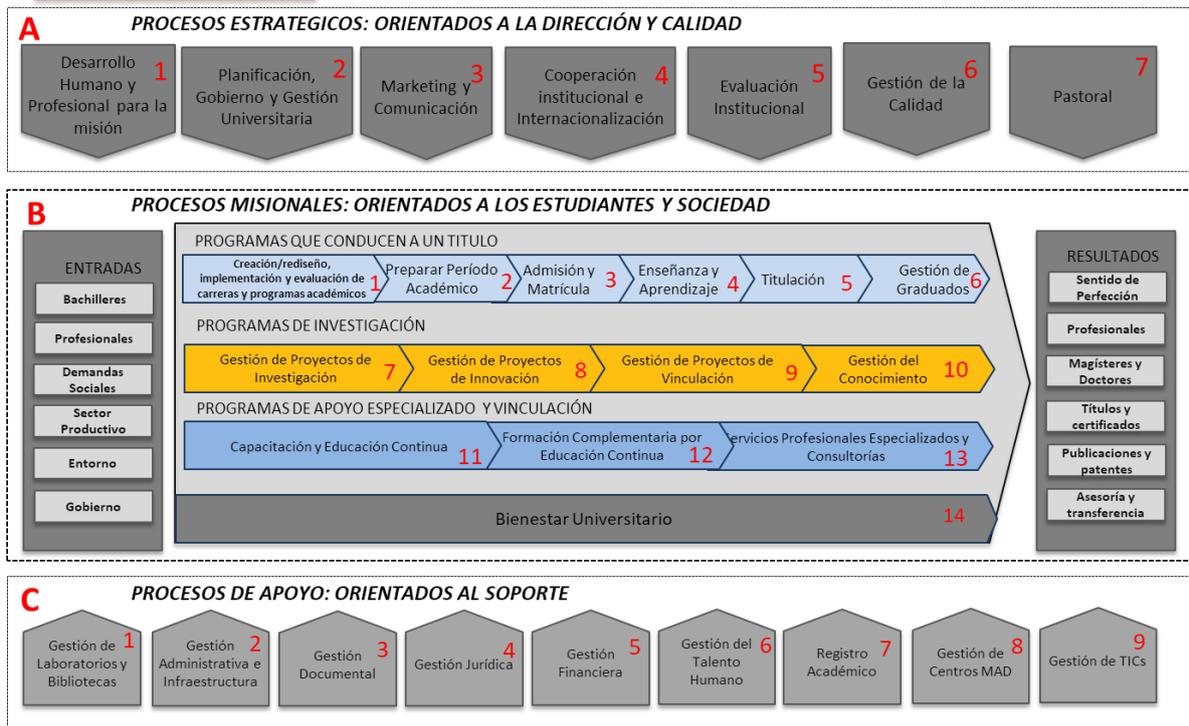


Ilustración 1: Cadena de Valor UTPL 2017.

Fuente, elaborado por: Departamento de Procesos UTPL, 2017

En la cadena de valor de UTPL, los procesos relacionados al estudiante están dentro de los procesos misionales, con tres macro-procesos donde se relacionan casi la totalidad de los reclamos, descritos a través del objetivo de la calidad al cual están relacionados en la tabla siguiente:

Tabla 1: Procesos relacionados al estudiante de la cadena de valor de UTPL

Cadena de Valor	Macro - Procesos	Objetivo de la calidad al cual está relacionado
Misionales	Admisión y matrícula	Dinamizar los procesos de comunicación institucional en la comunidad universitaria y fortalecer el espíritu de servicio.
Misionales	Enseñanza y Aprendizaje	Fortalecer los procesos orientados al cumplimiento de la misión institucional, articulando las funciones sustantivas de la Universidad a la gestión administrativa.
Misionales	Titulación	Consolidar la cultura de la excelencia, el sentido permanente de perfección y desarrollo humano y profesional para el cumplimiento de la misión institucional.

Fuente: Cadena de valor UTPL, 2017.

Elaborado por: Santiago España

2.4 Visión de UTPL

Estado futuro de la Universidad: *“Humanismo de Cristo”* (Rendición de cuentas UTPL, 2017)

2.5 Misión de UTPL

Razón de ser de la Universidad: *“Buscar la verdad y formar al hombre, a través de la ciencia para que sirva a la sociedad”* (Rendición de cuentas UTPL, 2017)

2.6 Valores de UTPL

Constituyen las características y pilares que la UTPL transmite a internos y externos:

- Fidelidad a la visión y misión institucionales;
- Espíritu de equipo;
- Actitud de gestión y liderazgo;
- Humildad intelectual, entendida como la continua superación y apertura a nuevos conocimientos, y;
- Flexibilidad operativa que permita adaptarse a las circunstancias desde los principios. (Rendición de cuentas UTPL, 2017)

2.7 Descripción del proceso actual de tratamiento de quejas en la UTPL

En esta sección se describe el contenido más relacionado y representativo del procedimiento institucional dispuesto por la UTPL en el documento interno denominado “Gestión de Quejas y Reclamos”, con el fin de particularizar lo que la universidad ha alcanzado hasta ahora, a continuación, se exponen algunas de las partes del proceso:

- Objetivo. - Establecer el procedimiento para el tratamiento y solución de quejas y reclamos expresada por los estudiantes/aspirantes frente a los servicios ofrecidos por la UTPL, así como el establecer las acciones correctivas y preventivas que ellas deriven.
- Alcance. - Este procedimiento involucra a todo el personal, ante la detección de las quejas y reclamos con los servicios ofertados por la UTPL, en la cual se asuma el compromiso institucional para la solución eficiente y eficaz, y se atiendan como oportunidades de mejorar los procesos y servicios de la Universidad.

- Marco Legal. - Norma ISO 10002:2004, Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones y Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.
- Relacionamiento Procesal. - Procedimiento de Gestionar las no conformidades, acciones correctivas y preventivas

2.7.1 Gestión de quejas y reclamos en la UTP

La gestión de quejas y reclamos se ilustra a través del flujograma siguiente:

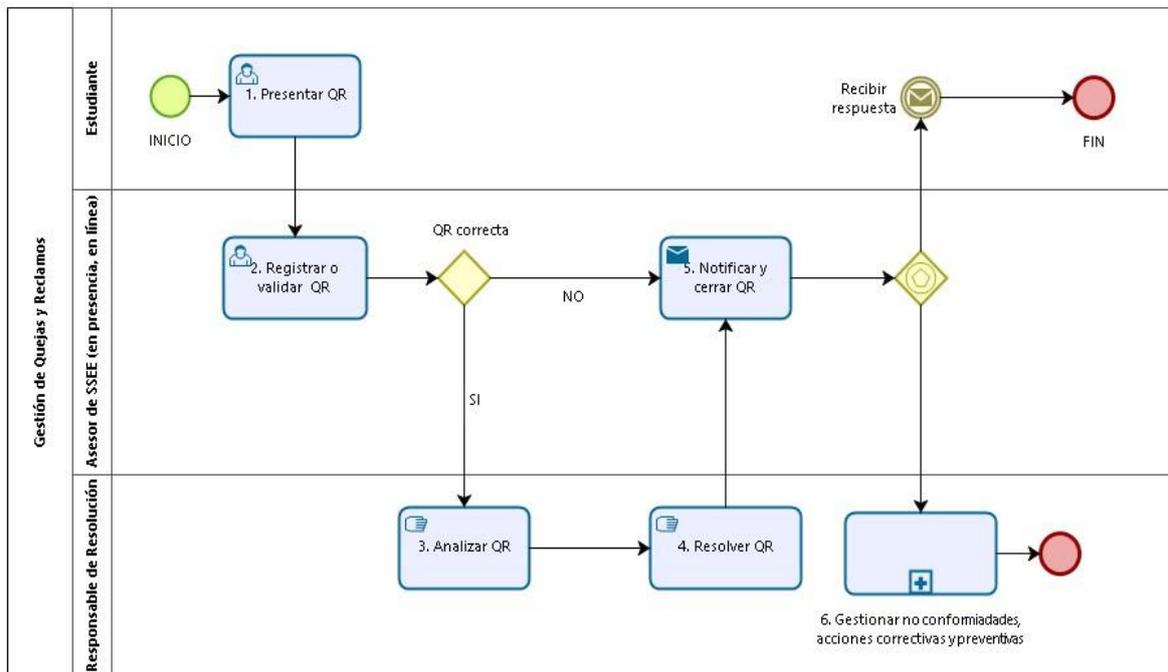


Diagrama 3: Gestión de quejas y reclamos de la UTP.

Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos de la UTP, 2017.

Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones UTP

Cada una de las partes del proceso de gestión de quejas y reclamos se narra de forma detallada a continuación:

Tabla 2: Gestión de quejas y reclamos

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción	Control
1	Presentar QR	Estudiante	<p>Las QR podrán ser receptadas por los siguientes medios:</p> <p>a. Atención telefónica: Comunicándose a las líneas telefónicas de la Universidad.</p> <p>b. Ventanillas de Servicios Estudiantiles: para lo cual debe acercarse personalmente a la sede o centros universitarios, con toda la documentación requerida en caso de que el trámite lo amerite.</p> <p>c. Buzón de sugerencias físico: Ubicado en el departamento de servicios estudiantiles de la sede o a los centros universitarios de Quito, Guayaquil y Cuenca. El estudiante deberá llenar el formulario descrito en el Anexo 1, y depositarlo en el buzón.</p> <p>d. Buzón de consultas en línea: Ingresando al portal web de la Universidad. (http://www.utpl.edu.ec/buzon/)</p> <p>e. Sistema de Trámites Académicos (STA): para lo cual debe ingresar, con el usuario y contraseña del EVA, al "Portal de Trámites" alojado en la dirección tramites.utpl.edu.ec. Escoger la opción "Nuevo trámite", detallar su solicitud de forma clara y concreta, con selección correcta del tipo y subtipo de trámite que requiere, y adjuntar la documentación necesaria en caso de ser requerido.</p>	N/A
2	REGISTRAR O VALIDAR QR	Asesor de Servicios Estudiantiles (en presencia/en línea)	<p>Cuando las QR son ingresadas en el buzón físico, en línea, o por las ventanillas de servicios estudiantiles, sede y centros universitarios; se debe inscribir un trámite en el STA, de acuerdo con la queja o reclamo que corresponda.</p> <p>Cuando las QR son ingresadas en línea por el estudiante en el STA, se debe realizar un proceso de validación, detallado a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El agente de Servicios Estudiantiles en presencia (sede y centros universitarios), revisa la petición inscrita por el estudiante en las fechas establecidas en el calendario académico y documentación requerida, si la petición es correcta valida el trámite en el STA, con lo cual, automáticamente cambiará el estado de "iniciado" a "registrado" y se asignará al responsable de gestionar la solución a la queja o reclamo. • Si la solicitud no procede el agente de Servicios Estudiantiles rechaza la petición e informa las razones al estudiante. El trámite automáticamente cambiara del estado "iniciado" a "cerrado". O en su defecto si está dentro 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de resolver las QR, indicando los pendientes de resolver y alertar los casos retrasados. • Oficio de escalamiento de QR no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, de según el tipo de escalamiento establecido (Anexo 2)

			de un tipo de queja incorrecto, procede a la creación de un nuevo trámite, dándole a conocer al estudiante que se ha creado un nuevo según la QR que está solicitando, con el fin de que se canalice correctamente con la persona que pueda ayudarle con una solución.	
3	ANALIZAR QR	Responsable de resolución	<p>El responsable de analizar la QR presentada debe proceder a gestionar internamente la solución al requerimiento presentado.</p> <p>El responsable de dar solución toma en propiedad la QR, e inicia su resolución. En el STA automáticamente cambia el estado del trámite a “Evaluándose”. Se debe considerar que un trámite se puede empezar a resolver si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra la documentación adjunta, aun cuando la original no llegue por valija. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de analizar QR, indicando pendientes de resolver y alertar los casos retrasados. • Oficio de escalamiento de QR no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, según el escalamiento establecido (Anexo 2)
4	resolver QR	Responsable de resolución	<p>Los responsables de dar respuesta a las quejas y reclamos detallarán en la resolución la justificación necesaria que incluye un estado de Aprobado o Rechazado, automáticamente el STA cambia el estado de “evaluándose” a “resuelto”.</p> <p>Posterior a esto se debe ejecutar el procedimiento de Gestionar las No Conformidades, acciones correctivas y preventivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de resolver QR, indicando pendientes de resolver y alertar los casos retrasados. • Oficio de escalamiento de QR no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, según el escalamiento establecido (Anexo 2)
5	Notificar y Cerrar QR	Asesor de Servicios Estudiantiles (en presencia/en línea)	<p>En Servicios Estudiantiles el asesor encargado de la validación final revisa la respuesta detallada por el responsable. Si la respuesta detallada es coherente de acuerdo con lo solicitado, se debe notificar al estudiante dicha resolución y cerrar el trámite; con esto el estudiante recibirá su respuesta a través del correo electrónico. Si la respuesta no es correcta, el asesor debe proceder a reabrir las QR, justificando las razones de esta decisión. Con esto el STA asignará nuevamente el trámite, con el estado de “Reabierto”, al responsable de dar solución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte semanal de monitores de servicios de la Unidad de Mejora Continua a los grupos encargados de resolver las QR, indicando los pendientes de resolver y alertar los casos retrasados. • Oficio de escalamiento de QR no atendidas a Dirección o Vicerrectorado competente, según el escalamiento establecido (Anexo 2)

Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos de la UTPL, 2017.
Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones de la UTPL

2.7.2 Seguimiento de quejas y reclamos en la UTPL

El proceso de seguimiento o control de la gestión de quejas y reclamos se ilustra a través del flujograma siguiente:

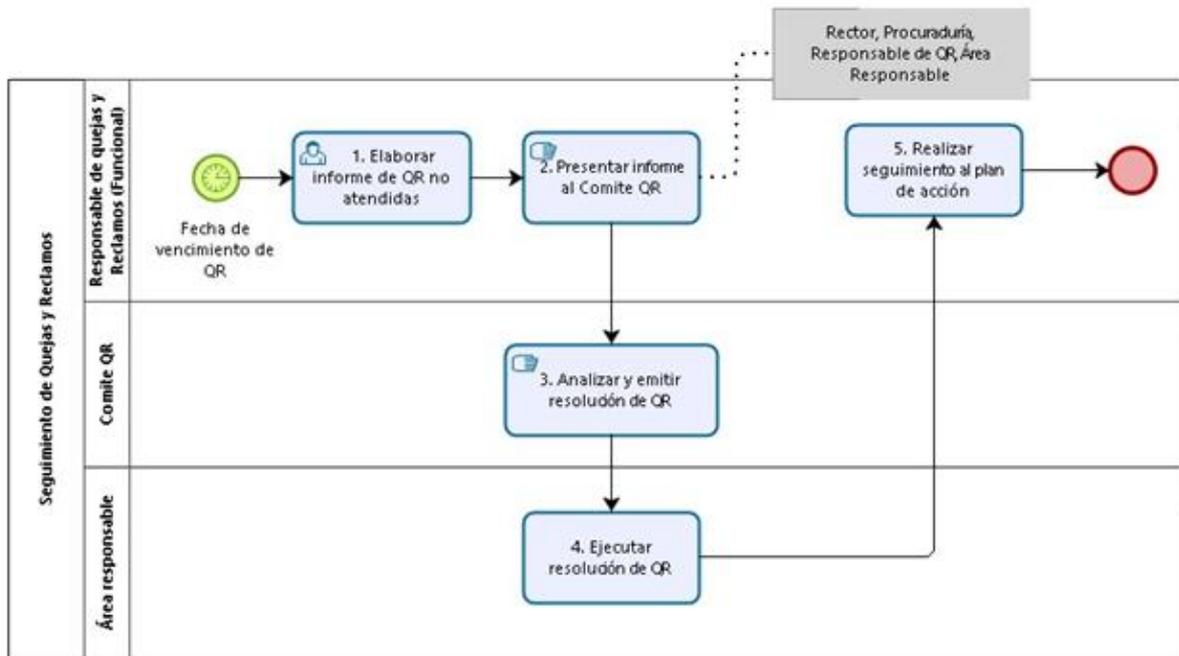


Diagrama 4: Seguimiento de quejas y reclamos de la UTPL.

Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos, 2017.

Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones UTPL

Para comprensión de la figura anterior se describe sus componentes de forma detallada a continuación:

Tabla 3: Seguimiento de quejas y reclamos

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción	Control
1	Elaborar Informe de QR no atendidas	Responsable de Quejas y Reclamos (funcional)	El responsable de Quejas y Reclamos procede a elaborar un informe de las QR no atendidas, según los escalamientos establecidos.	N/A
2	Presentar informe al Comité QR	Responsable de Quejas y Reclamos (funcional)	El responsable de seguimiento de Quejas y Reclamos presenta un Informe al Comité de QR, que es conformado por el Rector, Procuraduría, Área Responsable y Responsable funcional de Quejas y Reclamos.	N/A
3	Analizar y emitir resolución QR	Comité QR	El Comité QR realiza un análisis del informe presentado por el funcional, y emite una resolución al área responsable de que se proceda con su ejecución.	N/A
4	Ejecutar resolución de QR	Área Responsable	El Área Responsable ejecuta la resolución emitida en el Comité de QR en un lapso no mayor a 24 horas.	N/A
5	Realizar seguimiento o al plan de acción	Responsable de Quejas y Reclamos (funcional)	El responsable de Quejas y Reclamos procede a dar seguimiento para que se cumpla con la ejecución de la resolución emitida por el Comité QR en el tiempo establecido.	N/A

Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos, 2017.
 Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones UTPL

2.7.3 Indicadores de reclamos en la UTPL

El tratamiento actual de reclamos realiza mediciones de la eficiencia de sus procesos con los indicadores de gestión siguientes:

- Porcentaje de QR atendidas en general, por tipo y titulación, esto que permite medir si todos los reclamos han sido atendidos y actuar sobre los pendientes
- Porcentaje de QR pendientes por área y por titulación, donde se mide la participación de reclamos pendientes por cada una de las cuatro áreas académicas, con el propósito de alertar a las gerencias de área sobre cualquier potencial riesgo de no cumplir los trámites de los estudiantes dentro de los plazos establecidos.
- Porcentaje de QR retrasadas por área y por titulación, esta detección permite la aplicación de procedimientos inmediatos para pronta atención o aplicar el escalamiento de la queja para un siguiente nivel de resolución.

El resultado de la aplicación de estos indicadores, ha permitido a la universidad llegar a las conclusiones siguientes, según los describe el informe de quejas y reclamos del departamento de mejora continua del año 2017:

- Que el sistema de trámites académicos permite gestionar las quejas de forma efectiva, facilitando el seguimiento oportuno.
- Identificar los tipos de trámites que más recurren los estudiantes y dentro de ellos analizar los causados por no conformidades, defectos operativos, tecnológicos o el incumplimiento en los procesos.
- Que la cantidad de reclamos es proporcional al número de estudiantes que tiene cada titulación, donde la titulación de Derecho es la que más acumula reclamaciones por ser la carrera con el mayor número de estudiantes respecto al total de estudiantes de la UTPL.

2.7.4 Riesgos del proceso de reclamos en la UTPL

- Que se incumpla con el tiempo de atención establecido en cada fase del proceso
- Que se resuelvan las quejas y reclamos de forma incorrecta, o con información errónea.
- Que se deje de tomar las acciones correctivas o preventivas necesarias para evitar que se vuelvan a presentar dichas QR.

2.7.5 Escalamiento de quejas y reclamos en la UTPL

La UTPL dentro de sus actuales procesos internos, ha establecido mecanismos de notificación por niveles a los participantes de solucionar las queja y acuerdos de servicio basados principalmente en los tiempos de atención que cada instancia puede ocupar para resolver un trámite, siendo el medio para garantizar el cumplimiento de la atención; a pesar de esto, el proceso actual adolece un responsable operativo de reclamos para monitorear o vigilar la sinergia entre cada una de las partes.

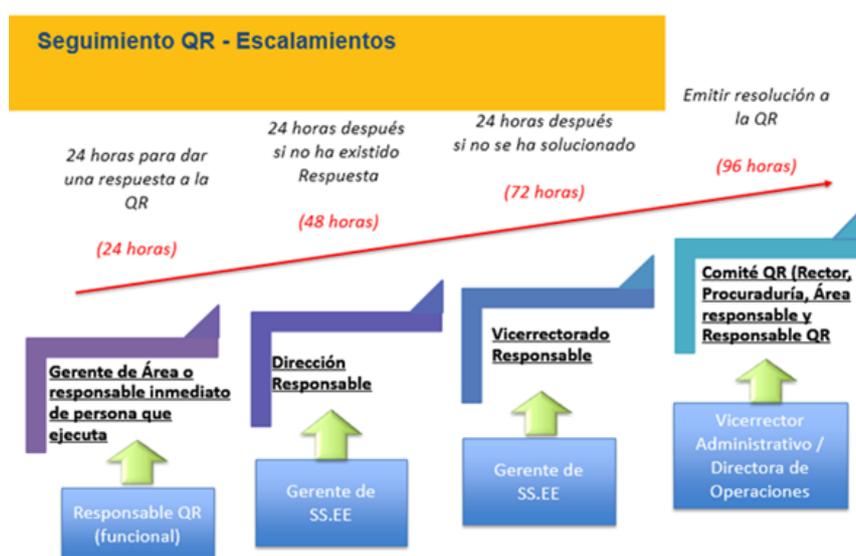


Diagrama 5: Escalamiento de Quejas y Reclamos.

Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos.

Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones, 2018

2.7.6 Seguimiento académico de quejas en la UTPL

En caso de que los trámites referentes a quejas sobrepasen los tiempos de servicio establecidos, se escalan hacia autoridades académicas y administrativas con el fin de analizar el motivo de retraso o la complejidad que lo conlleva a tal situación; sin embargo, desde cierto punto de vista, este proceso puede ser considerado más correctivo que colaborativo, la figura a continuación describe el escalamiento desde el Gerente de Área, luego al Responsable de Sección y finalmente al Vicerrectorado Académico.

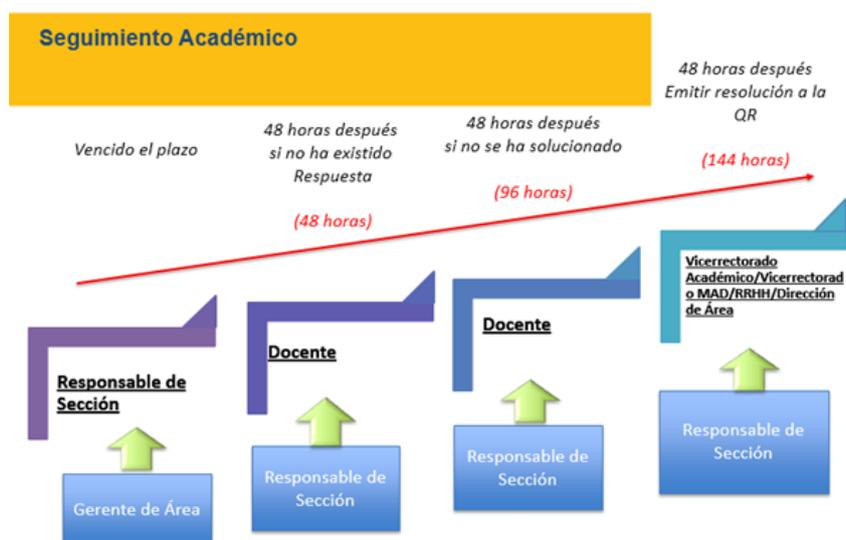


Diagrama 6: Seguimiento académico de quejas y reclamos.
 Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos.
 Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones, 2018

2.7.7 Directrices generales actuales para el tratamiento de quejas en la UTPL

1. Para la atención de QR se debe considerar fundamentalmente los principios de Empoderamiento, Humanismo (Personalización) y Eficacia.
2. Dado que una QR se presenta cuando existe insatisfacción en la atención por parte del estudiante, estas serán dirigidas a un área externa al área ejecutora para verificación y atención de la misma.
3. La respuesta que se emita frente a cada QR debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntando o solicitando información necesaria para satisfacer todas las dudas de los estudiantes.
4. Las respuestas se pueden brindar por correo electrónico, vía telefónica o con un documento físico, según se considere pertinente.
5. Los tiempos para recepción y atención a la Queja o Reclamo son de forma de inmediata
6. De tratarse de un reclamo, el estudiante o postulante, deberá suministrar los datos personales solicitados y documentos que sustentan dicho reclamo.
7. Cuando se trata de una queja difícil de solucionarla de forma inmediata al usuario debido a las temáticas del mismo, se enviará a las áreas involucradas para que se analicen y se tomen los correctivos necesarios.
8. Cuando el usuario es anónimo, las QR deben analizarse y tomar las acciones necesarias cuando se requiera.
9. No se admitirán en ningún caso insultos u ofensas personales a la institución. En este caso, si la queja es anónima se procederá a su archivo.

10. Las peticiones y reclamos que requieren documentación, se deben archivar en el expediente académico del estudiante.
11. Es responsabilidad de cualquier área o dependencia que reciba una QR que no sea de su competencia, remitirla al área correspondiente.
12. Las QR presentadas por los estudiantes que sean mal atendidas, serán consideradas dentro de la evaluación docente o administrativa.

Las directrices aquí mencionadas, en la práctica tienen un nivel medio de cumplimiento, pues aún es necesario contar con mayor empoderamiento del personal para el seguimiento de atención y solución de quejas, así como aún existen quejas que no se presentan y registran a través del departamento de servicios estudiantiles, sino que se atienden directamente en las titulaciones.

2.7.8 Clasificación de quejas y reclamos en el Sistema de Trámites Académicos

La UTPL dentro del portal en línea de presentación de trámites, mantiene configurado de manera particular a determinados subtipos de reclamos mayoritariamente de connotación actitudinal y otros referentes a atención y provisión de insumos, lo cual devela la necesidad de contar con una clasificación más ampliada desde el enfoque de necesidad del estudiante y que contenga las causas más comunes que se describen en este documento en la sección de “Análisis de los reclamos actuales de la UTPL”

Tabla 4: Clasificación de quejas y reclamos en el STA

TIPO DE TRÁMITE	SUBTIPO	Clasificación
Trámite sin atención	N/A	Queja/Reclamo
Quejas Académicas	Calidad en materiales bibliográficos	Queja/Reclamo
	Tutor o asesoría académica	Queja/Reclamo
	Asesoría o revisión a Trabajo de Titulación	Queja/Reclamo
	Contenidos evaluados no coinciden con la materia	Queja/Reclamo
Quejas Servicios	Atención Call Center	Queja/Reclamo
	Atención Servicios Estudiantiles, sede o centros universitarios	Queja/Reclamo
	Atención de titulaciones	Queja/Reclamo
	Biblioteca	Queja/Reclamo
	Otras áreas o servicios	Queja/Reclamo

Fuente: Procedimiento institucional Gestión de Quejas y Reclamos, 2017.
Elaborado por: Departamento de Dirección de Operaciones

2.8 Análisis de los reclamos actuales de la UTPL

En esta sección se expone de manera cuantitativa y cualitativa información la situación de los reclamos en la UTPL durante el año 2017 y 2018 de forma comparativa, la fuente de información directa es el Sistema de Trámites Académicos de la Universidad, a través de las diferentes gráficas y tablas de información aquí incluidas se puede identificar las deficiencias u oportunidades de mejoras; sin embargo, hay que resaltar que dentro de los trámites relacionados a reclamos se identificó algunos que en verdad no eran reclamos, sino solicitudes simples de estudiantes, lo que refleja la necesidad informar correctamente a los estudiantes sobre cuando presentar un reclamo, lo cual facilite la identificación de insatisfacciones con requerimientos.

2.8.1 Tipos de trámites atendidos en general, resaltando la participación de aquellos que representan reclamos

Tabla 5: Resumen de trámites atendidos de estudiantes de Modalidad a Distancia año 2017 y 2018, resaltando la participación de los que representan reclamos

TIPO DE TRÁMITE	AÑO 2017		2018		Variación	
	#	%	#	%	#	%
1 Reconocimiento de estudios	13673	23.02%	16725	26.23%	3052	22%
2 Solicitudes por Notas	7944	13.37%	7483	11.74%	-461	-6%
3 Reingreso Especial	5863	9.87%	5163	8.10%	-700	-12%
4 Certificados	4257	7.17%	5298	8.31%	1041	24%
5 Recalificación	4642	7.81%	2871	4.50%	-1771	-38%
6 Matrícula por restricciones académicas y/o error del Sistema	3721	6.26%	2441	3.83%	-1280	-34%
7 Inconformidades y problemas	2914	4.91%	3113	4.88%	199	7%
8 Nueva fecha de evaluaciones presenciales	2200	3.70%	3571	5.60%	1371	62%
9 EVA	3384	5.70%	2233	3.50%	-1151	-34%
10 Retiro de componente	2307	3.88%	1670	2.62%	-637	-28%
11 AUTOSERVICIOS		0.00%	2381	3.73%	2381	-
12 Solicitudes por Evaluaciones Presenciales		0.00%	2247	3.52%	2247	-
13 Solicitud de Matrícula UTE	2190	3.69%		0.00%	-2190	-100%
14 Cuadernillos Evaluaciones Presenciales en Línea	490	0.82%	1269	1.99%	779	159%
15 Ingles Academias	695	1.17%	866	1.36%	171	25%
16 Situaciones que generan saldo a favor	536	0.90%	747	1.17%	211	39%
17 Autorización matrícula en MaD malla asignaturas	931	1.57%	320	0.50%	-611	-66%
18 Gestionar Impedimentos	576	0.97%	440	0.69%	-136	-24%
19 Material Digital (Ebooks)	615	1.04%	366	0.57%	-249	-40%
20 Hojas de Respuestas Evaluaciones Presenciales en Físico	311	0.52%	582	0.91%	271	87%
21 Solicitud de Matrícula para la UTE (Casos Especiales)		0.00%	856	1.34%	856	-
22 EVA-Canvas		0.00%	718	1.13%	718	-
23 Matrícula especial	568	0.96%	68	0.11%	-500	-88%
24 Solicitud Prueba de Ubicación Inglés	292	0.49%	271	0.42%	-21	-7%
25 Facturación a terceros	241	0.41%	317	0.50%	76	32%
26 Requerimientos de Titulación	218	0.37%	187	0.29%	-31	-14%
27 Requerimientos académicos alumnos Modalidad Presencial	19	0.03%	382	0.60%	363	1911%
28 Retiro Componente Competencias Específicas	180	0.30%	208	0.33%	28	16%
29 Campaña Referidos		0.00%	318	0.50%	318	-
30 Edición de solicitud de matrícula	83	0.14%	113	0.18%	30	36%
31 Descuento Matrícula	29	0.05%	143	0.22%	114	393%
32 Cambio de Centro Definitivo Excepciones	65	0.11%	72	0.11%	7	11%
33 Emisión de título de Diplomado y especialidad	91	0.15%	44	0.07%	-47	-52%
34 Cambio de Modalidad	58	0.10%	74	0.12%	16	28%
35 Desglose de Documentos	47	0.08%	57	0.09%	10	21%
36 Cambio de centro temporal	80	0.13%	3	0.00%	-77	-96%
37 Facturación sin costo	53	0.09%	23	0.04%	-30	-57%
38 Modificar número de cédulas erroneas		0.00%	52	0.08%	52	-
39 Edición de Inscripción	20	0.03%	29	0.05%	9	45%
40 Cambio de Centro Definitivo	39	0.07%		0.00%	-39	-100%
41 Envío de Material bibliográfico a otro Centro	16	0.03%	17	0.03%	1	6%
42 Matrícula en espera IECE	8	0.01%	11	0.02%	3	38%
43 Plan de Contingencia	17	0.03%		0.00%	-17	-100%
44 Tomar componentes en otra modalidad	11	0.02%	4	0.01%	-7	-64%
45 Tercera matrícula malla asignaturas	7	0.01%	8	0.01%	1	14%
46 Descuento Reconocimientos	9	0.02%	4	0.01%	-5	-56%
47 Tutorías Inglés Intensivo	2	0.00%		0.00%	-2	-100%
Total general	59402	100.00%	63765	100.00%	4363	7%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En el sistema de trámites académicos los reclamos de estudiantes de modalidad a distancia representan en el 2017 un 26.91% y en el 2018 un 23.11% del total de trámites, demuestran que en ha existido disminución de las reclamaciones por año.

Tabla 6: Resumen de trámites relacionados a reclamos presentados por los estudiantes de la Modalidad a Distancia, año 2017 y 2018

TIPO DE TRÁMITE	AÑO		2017		2018		Variación	
	#	%	#	%	#	%		
	Solicitudes por Notas	7944	49.68%	7483	50.78%	-461	-6%	
Recalificación	4642	29.03%	2871	19.48%	-1771	-38%		
Inconformidades y problemas	2914	18.22%	3113	21.13%	199	7%		
Cuadernillos Evaluaciones Presenciales en Línea	490	3.06%	1269	8.61%	779	159%		
Total general	15990	100.00%	14736	100.00%	-1254	-8%		

Total de estudiantes Modalidad a Distancia por año	65666	72017
Relación de total reclamos para el total de estudiantes	24%	22%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

El porcentaje anual de trámites relacionados a reclamos en relación al total de estudiantes de modalidad a distancia en el 2017 es del 24% y en el 2018 es del 22%,

Tabla 7: Resumen de trámites relacionados a reclamos presentados por estudiantes de la Modalidad Presencial, año 2017 y 2018

TIPO DE TRÁMITE	AÑO		2017		2018		Variación	
	#	%	#	%	#	%		
	Inconformidades y problemas	834	94.99%	112	76.19%	-722	-87%	
Solicitudes por Notas	28	3.19%	28	19.05%	0	0%		
Recalificación	16	1.82%	7	4.76%	-9	-56%		
Total general	878	100.00%	147	100.00%	-731	-83%		

Total de estudiantes Modalidad a Distancia por año	12255	12208
Relación de total reclamos para el total de estudiantes	7%	7%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

El porcentaje anual de trámites relacionados a reclamos en relación al total de estudiantes de modalidad presencial en el 2017 y 2018 es del 7% en estos ambos años, mismo que pese a mantenerse, deja entrever que no han existido mejoras para reducir la relación de reclamos por año.

El resultado de las tablas 6 y 7 demuestran que la Modalidad a Distancia tiene una tendencia a mejorar la cantidad de reclamaciones por año sin embargo tiene mayores problemáticas comparada a la Modalidad Presencial.

Tabla 8: Resumen de trámites atendidos de estudiantes de Modalidad Presencial año 2017 y 2018, resaltando la participación de los que representan reclamos

TIPO DE TRÁMITE	AÑO 2017		2018		Variación	
	#	%	#	%	#	%
1 Reconocimiento de estudios	2793	19.59%	3418	22.84%	625	22%
2 Certificados	2876	20.18%	2913	19.47%	37	1%
3 Matrícula por restricciones académicas y/o error del Sistema	3115	21.85%	1802	12.04%	-1313	-42%
4 AUTOSERVICIOS		0.00%	3011	20.12%	3011	-
5 Requerimientos académicos alumnos Modalidad Presencial	716	5.02%	936	6.26%	220	31%
6 Retiro de componente	723	5.07%	912	6.10%	189	26%
7 Tutorías Inglés Intensivo	1143	8.02%		0.00%	-1143	-100%
8 Inconformidades y problemas	834	5.85%	112	0.75%	-722	-87%
9 Matrícula especial	477	3.35%	357	2.39%	-120	-25%
10 Solicitud de Matrícula UTE	716	5.02%		0.00%	-716	-100%
11 Tomar componentes en otra modalidad	104	0.73%	436	2.91%	332	319%
12 Situaciones que generan saldo a favor	130	0.91%	133	0.89%	3	2%
13 Retiro Componente Competencias Específicas	74	0.52%	187	1.25%	113	153%
14 Inglés Academias	164	1.15%	69	0.46%	-95	-58%
15 Cambio de Modalidad	59	0.41%	144	0.96%	85	144%
16 Nueva fecha de evaluaciones presenciales	77	0.54%	96	0.64%	19	25%
17 Solicitud de Matrícula para la UTE (Casos Especiales)		0.00%	131	0.88%	131	-
18 EVA	55	0.39%	53	0.35%	-2	-4%
19 Edición de Inscripción	70	0.49%	17	0.11%	-53	-76%
20 Solicitudes por Notas	28	0.20%	28	0.19%	0	0%
21 Edición de solicitud de matrícula	19	0.13%	28	0.19%	9	47%
22 Descuento Matrícula	2	0.01%	43	0.29%	41	2050%
23 Solicitudes por Evaluaciones Presenciales		0.00%	39	0.26%	39	-
24 Reingreso Especial	17	0.12%	16	0.11%	-1	-6%
25 Requerimientos de Titulación	10	0.07%	17	0.11%	7	70%
26 Recalificación	16	0.11%	7	0.05%	-9	-56%
27 Gestionar Impedimentos	10	0.07%	12	0.08%	2	20%
28 Facturación sin costo	14	0.10%	3	0.02%	-11	-79%
29 Modificar número de cédulas erróneas		0.00%	13	0.09%	13	-
30 Desglose de Documentos	6	0.04%	5	0.03%	-1	-17%
31 Descuento Reconocimientos		0.00%	9	0.06%	9	-
32 Campaña Referidos		0.00%	6	0.04%	6	-
33 Autorización matrícula en MaD malla asignaturas	1	0.01%	3	0.02%	2	200%
34 Matrícula en espera IECE	2	0.01%		0.00%	-2	-100%
35 Tercera matrícula malla asignaturas	1	0.01%	1	0.01%	0	0%
36 Facturación a terceros		0.00%	2	0.01%	2	-
37 EVA-Canvas		0.00%	2	0.01%	2	-
38 Solicitud Prueba de Ubicación Inglés	2	0.01%		0.00%	-2	-100%
39 Hojas de Respuestas Evaluaciones Presenciales en Físico		0.00%	1	0.01%	1	-
40 Total general	14254	100.00%	14962	100.00%	708	5%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En el sistema de trámites académicos, los reclamos de estudiantes de modalidad a presencial representan en el 2017 el 6.16% y en el 2018 el 0.99%; estos resultados demuestran que ha existido disminución de las reclamaciones por año.

2.8.2 Desglose de los tipos de reclamaciones que contiene cada grupo de trámite

Tabla 9: Desglose de los tipos de reclamaciones que contiene cada grupo de trámite de estudiantes de la Modalidad a Distancia, año 2017 y 2018

TIPO DE TRÁMITE	AÑO		2018		Variación	
	#	%	#	%	#	%
Solicitudes por Notas	7944	49.68%	7483	50.78%	-461	-6%
Evaluaciones a Distancia	1497	9.36%	93	0.63%	-1404	-94%
Evaluaciones Presenciales Automáticas/en Línea	1481	9.26%	57	0.39%	-1424	-96%
Foro-Chat-Cuestionario	1453	9.09%	372	2.52%	-1081	-74%
Tarea	1253	7.84%	1420	9.64%	167	13%
Evaluaciones Presenciales Tradicionales	691	4.32%	205	1.39%	-486	-70%
Evaluaciones Presenciales Automáticas	461	2.88%		0.00%	-461	-100%
Evaluaciones Presenciales en Línea	444	2.78%		0.00%	-444	-100%
Evaluaciones Presenciales en Línea	266	1.66%	274	1.86%	8	3%
(en blanco)	209	1.31%	4	0.03%	-205	-98%
Actividades en línea (Foro, wiki, chat, videocolaboración, evaluación parcial)	110	0.69%	2364	16.04%	2254	2049%
Evaluación Presencial en Línea	29	0.18%	1036	7.03%	1007	3472%
Evaluación Presencial Automática	27	0.17%	734	4.98%	707	2619%
Evaluación Presencial Tradicional	23	0.14%	924	6.27%	901	3917%
Recalificación	4642	29.03%	2871	19.48%	-1771	-38%
Trabajos a Distancia Eva	1765	11.04%	910	6.18%	-855	-48%
Problemas en la lectura de respuestas	1505	9.41%	1082	7.34%	-423	-28%
Prueba Automática	1232	7.70%	681	4.62%	-551	-45%
Prueba Tradicional	100	0.63%	55	0.37%	-45	-45%
Examen Complexivo	40	0.25%	71	0.48%	31	78%
Tarea		0.00%	68	0.46%	68	-
(en blanco)		0.00%	1	0.01%	1	-
Validaciones		0.00%	3	0.02%	3	-
Inconformidades y problemas	2914	18.22%	3113	21.13%	199	7%
Problemas con material bibliográfico físico	1702	10.64%	1264	8.58%	-438	-26%
Solicitudes para el docente	697	4.36%	343	2.33%	-354	-51%
Cambio de paralelo	477	2.98%	11	0.07%	-466	-98%
Problemas con la oferta	30	0.19%	13	0.09%	-17	-57%
Justificación inasistencias (presencial)	4	0.03%	1	0.01%	-3	-75%
Cruce de horario	2	0.01%		0.00%	-2	-100%
Evaluaciones Presenciales Automáticas/en Línea	1	0.01%		0.00%	-1	-100%
Evaluaciones a Distancia	1	0.01%		0.00%	-1	-100%
Problemas con Tareas en Línea		0.00%	1475	10.01%	1475	-
(en blanco)		0.00%	5	0.03%	5	-
Actividades en línea (Foro, wiki, chat, videocolaboración, evaluación parcial)		0.00%	1	0.01%	1	-
Cuadernillos Evaluaciones Presenciales en Línea	490	3.06%	1269	8.61%	779	159%
(en blanco)	488	3.05%	1258	8.54%	770	158%
Problemas en la lectura de respuestas	1	0.01%	2	0.01%	1	100%
Foro-Chat-Cuestionario	1	0.01%	2	0.01%	1	100%
Evaluaciones Presenciales en Línea		0.00%	4	0.03%	4	-
Evaluaciones a Distancia		0.00%	2	0.01%	2	-
Prueba Automática		0.00%	1	0.01%	1	-
Total general	15990	100.00%	14736	100.00%	-1254	-8%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En la modalidad a distancia existen cuatro tipos de trámites referentes a reclamos, de los cuales el correspondiente a *Solicitudes por Notas* contiene al 49.68% del total de los reclamos. Dentro del tipo de trámite *Solicitudes por Notas*, los resultados obtenidos por los estudiantes en las evaluaciones tradicionales y automáticas de modalidad a distancia y presencial, son las que generan mayor inconformidad.

Tabla 10: Desglose de los tipos de reclamaciones que contiene cada grupo de trámite de estudiantes de la Modalidad Presencial, año 2017 y 2018

TIPO DE TRÁMITE	AÑO 2017		2018		Variación	
	#	%	#	%	#	%
Inconformidades y problemas	834	94.99%	112	76.19%	-722	-87%
Cambio de paralelo	482	54.90%		0.00%	-482	-100%
Cruce de horario	164	18.68%		0.00%	-164	-100%
Justificación inasistencias (presencial)	83	9.45%	36	24.49%	-47	-57%
Problemas con la oferta	60	6.83%	45	30.61%	-15	-25%
Solicitudes para el docente	31	3.53%	18	12.24%	-13	-42%
Problemas con material bibliográfico físico	14	1.59%	7	4.76%	-7	-50%
Problemas con Tareas en Línea		0.00%	6	4.08%	6	-
Solicitudes por Notas	28	3.19%	28	19.05%	0	0%
Evaluación Presencial Automática		0.00%	16	10.88%	16	-
Evaluaciones Presenciales Automáticas	11	1.25%		0.00%	-11	-100%
Evaluaciones Presenciales Tradicionales	4	0.46%	1	0.68%	-3	-75%
Actividades en línea (Foro, wiki, chat, videocolaboración, evaluación parcial)	2	0.23%	3	2.04%	1	50%
Foro-Chat-Cuestionario	3	0.34%	1	0.68%	-2	-67%
Evaluaciones a Distancia	3	0.34%	1	0.68%	-2	-67%
(en blanco)	3	0.34%		0.00%	-3	-100%
Evaluación Presencial Tradicional		0.00%	3	2.04%	3	-
Tarea		0.00%	2	1.36%	2	-
Evaluaciones Presenciales Automáticas/en Línea	2	0.23%		0.00%	-2	-100%
Evaluación Presencial en Línea		0.00%	1	0.68%	1	-
Recalificación	16	1.82%	7	4.76%	-9	-56%
Examen Complexivo	5	0.57%	3	2.04%	-2	-40%
Prueba Tradicional	6	0.68%	1	0.68%	-5	-83%
Problemas en la lectura de respuestas	2	0.23%	2	1.36%	0	0%
Prueba Automática	2	0.23%	1	0.68%	-1	-50%
Trabajos a Distancia Eva	1	0.11%		0.00%	-1	-100%
Total general	878	100.00%	147	100.00%	-731	-83%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En la modalidad presencial existen tres tipos de trámites referentes a reclamos y el correspondiente a *Inconformidades y Problemas* contienen el 94.99% del total de reclamos. Dentro del tipo de trámite *Inconformidades y Problemas* son los cambios de paralelo y cruces de horario los que generan mayores reclamos, siendo estos dos últimos defectos relacionados a temas de distributivo de aulas y horarios.

2.8.3 Cantidad de reclamos por titulación clasificados según el tipo de trámite

Tabla 11: Reclamos por titulación de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, año 2017

ÁREAS Y TITULACIONES	TIPO DE TRÁMITE											
	Solicitudes por Notas		Recalificación		Inconformidades y prob		Cuadernillos Evaluación		Total #	Total %	Total estudiantes	
	#	%	#	%	#	%	#	%			2017	% reclamos
Socio-Humanística	4273	53.79%	2618	56.40%	1823	62.56%	273	55.71%	8987	56.20%	40022	22%
DERECHO	2107	26.52%	1361	29.32%	947	32.50%	124	25.31%	4539	28.39%	18422	25%
PSICOLOGÍA	800	10.07%	537	11.57%	303	10.40%	70	14.29%	1710	10.69%	7459	23%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN INGLÉS	278	3.50%	126	2.71%	147	5.04%	2	0.41%	553	3.46%	3198	17%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN INFANTIL	292	3.68%	152	3.27%	82	2.81%	24	4.90%	550	3.44%	2593	21%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA	275	3.46%	143	3.08%	105	3.60%	22	4.49%	545	3.41%	3345	16%
COMUNICACIÓN SOCIAL	227	2.86%	149	3.21%	102	3.50%	9	1.84%	487	3.05%	2017	24%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN LENGUA Y LITERATURA	114	1.44%	49	1.06%	53	1.82%	14	2.86%	230	1.44%	788	29%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN FÍSICA Y MATEMÁTICA	71	0.89%	46	0.99%	14	0.48%	4	0.82%	135	0.84%	865	16%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN QUÍMICA Y BIOLOGÍA	44	0.55%	22	0.47%	13	0.45%	4	0.82%	83	0.52%	403	21%
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN CIENCIAS HUMANAS Y RELIGIOSAS	43	0.54%	23	0.50%	17	0.58%		0.00%	83	0.52%	213	39%
MAESTRÍA EN GERENCIA Y LIDERAZGO EDUCACIONAL	19	0.24%	7	0.15%	25	0.86%		0.00%	51	0.32%	333	15%
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA		0.00%	2	0.04%	6	0.21%		0.00%	8	0.05%	242	3%
MAESTRÍA EN ORIENTACIÓN Y EDUCACIÓN FAMILIAR		0.00%		0.00%	4	0.14%		0.00%	4	0.03%	124	3%
ESPECIALIDAD EN DERECHO PROCESAL Y PENAL	2	0.03%	1	0.02%	1	0.03%		0.00%	4	0.03%	-	-
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA PARA LA ENSEÑANZA DEL INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA	1	0.01%		0.00%	2	0.07%		0.00%	3	0.02%	-	-
MAESTRÍA EN DERECHO CIVIL Y PROCESAL CIVIL		0.00%		0.00%	2	0.07%		0.00%	2	0.01%	-	-
Administrativa	3007	37.85%	1585	34.14%	896	30.75%	160	32.65%	5648	35.32%	20582	27%
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	880	11.08%	415	8.94%	247	8.48%	57	11.63%	1599	10.00%	4127	39%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	832	10.47%	459	9.89%	249	8.54%	48	9.80%	1588	9.93%	6748	24%
ASISTENCIA GERENCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS	323	4.07%	163	3.51%	88	3.02%	11	2.24%	585	3.66%	1648	35%
ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS	277	3.49%	128	2.76%	77	2.64%	11	2.24%	493	3.08%	1854	27%
ECONOMÍA	223	2.81%	167	3.60%	85	2.92%	13	2.65%	488	3.05%	1771	28%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS	222	2.79%	117	2.52%	78	2.68%	7	1.43%	424	2.65%	1339	32%
ADMINISTRACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA	231	2.91%	97	2.09%	56	1.92%	13	2.65%	397	2.48%	1218	33%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	9	0.11%	19	0.41%	8	0.27%		0.00%	36	0.23%	74	49%
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD	4	0.05%	9	0.19%		0.00%		0.00%	13	0.08%	117	11%
MAESTRÍA EN GESTIÓN FINANCIERA	2	0.03%	6	0.13%	1	0.03%		0.00%	9	0.06%	37	24%
MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL	4	0.05%	1	0.02%	3	0.10%		0.00%	8	0.05%	-	-
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE PROYECTOS		0.00%	4	0.09%	2	0.07%		0.00%	6	0.04%	117	5%
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL		0.00%		0.00%	2	0.07%		0.00%	2	0.01%	-	-
Biológica y Biomédica	360	4.53%	236	5.08%	106	3.64%	20	4.08%	722	4.52%	3637	20%
GESTIÓN AMBIENTAL	356	4.48%	233	5.02%	76	2.61%	20	4.08%	685	4.28%	3305	21%
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	4	0.05%	3	0.06%	30	1.03%		0.00%	37	0.23%	332	11%
Técnica	304	3.83%	203	4.37%	89	3.05%	37	7.55%	633	3.96%	2821	22%
INFORMÁTICA	304	3.83%	203	4.37%	89	3.05%	37	7.55%	633	3.96%	2821	22%
Total general	7944	100.00%	4642	100.00%	2914	100.00%	490	100.00%	15990	100.00%	65666	24%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En la modalidad a distancia el área académica Socio-Humanística es la que genera el 56.20% de trámites de reclamos y dentro de ella la titulación de Derecho es la que concentra el 28.39% del total de los reclamos.

Tabla 12: Reclamos por titulación de estudiantes de la Modalidad Presencial según el tipo de trámite, año 2017

ÁREAS Y TITULACIONES	TIPO DE TRÁMITE						Total estudiantes			
	Inconformidades y prob		Solicitudes por Notas		Recalificación		Total #	Total %	2017	% reclamos
Técnica	362	43.41%	2	7.14%	4	25.00%	368	41.91%	4072	9%
ARQUITECTURA	93	11.15%	1	3.57%	3	18.75%	97	11.05%	1045	9%
ELECTRÓNICA Y TELECOMUNICACIONES	85	10.19%		0.00%		0.00%	85	9.68%	628	14%
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y COMPUTACIÓN	78	9.35%	1	3.57%		0.00%	79	9.00%	640	12%
INGENIERÍA CIVIL	52	6.24%		0.00%		0.00%	52	5.92%	890	6%
GEOLÓGIA Y MINAS	33	3.96%		0.00%	1	6.25%	34	3.87%	594	6%
ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO	19	2.28%		0.00%		0.00%	19	2.16%	232	8%
MAESTRÍA EN INGENIERÍA VIAL	2	0.24%		0.00%		0.00%	2	0.23%	20	10%
Biológica y Biomédica	225	26.98%	8	28.57%	2	12.50%	235	26.77%	3770	6%
BIOQUÍMICA Y FARMACIA	90	10.79%	1	3.57%		0.00%	91	10.36%	885	10%
MEDICINA	48	5.76%	3	10.71%	2	12.50%	53	6.04%	928	6%
GESTIÓN AMBIENTAL	40	4.80%	3	10.71%		0.00%	43	4.90%	632	7%
INGENIERÍA QUÍMICA	9	1.08%		0.00%		0.00%	9	1.03%	350	3%
ENFERMERÍA	9	1.08%		0.00%		0.00%	9	1.03%	123	7%
BIOLOGÍA	7	0.84%	1	3.57%		0.00%	8	0.91%	274	3%
INGENIERÍA AGROPECUARIA	7	0.84%		0.00%		0.00%	7	0.80%	257	3%
INGENIERÍA EN ALIMENTOS	4	0.48%		0.00%		0.00%	4	0.46%	112	4%
AGROPECUARIA	3	0.36%		0.00%		0.00%	3	0.34%	257	1%
INGENIERÍA INDUSTRIAL	3	0.36%		0.00%		0.00%	3	0.34%	103	3%
MAESTRÍA EN BIOLOGÍA DE LA CONSERVACIÓN Y ECOLOGÍA TROPICAL	2	0.24%		0.00%		0.00%	2	0.23%	33	6%
MAESTRÍA EN QUÍMICA APLICADA	1	0.12%		0.00%		0.00%	1	0.11%	30	3%
INGENIERÍA EN INDUSTRIAS AGROPECUARIAS	1	0.12%		0.00%		0.00%	1	0.11%	-	-
BIOLOGÍA	1	0.12%		0.00%		0.00%	1	0.11%	254	0%
Socio-Humanística	134	16.07%	14	50.00%	8	50.00%	156	17.77%	2239	7%
PSICOLOGÍA	45	5.40%	4	14.29%	1	6.25%	50	5.69%	597	8%
DERECHO	34	4.08%	2	7.14%	6	37.50%	42	4.78%	704	6%
COMUNICACIÓN SOCIAL	24	2.88%	3	10.71%		0.00%	27	3.08%	336	8%
INGLÉS	15	1.80%	3	10.71%	1	6.25%	19	2.16%	335	6%
RELACIONES PÚBLICAS	16	1.92%	2	7.14%		0.00%	18	2.05%	209	9%
Administrativa	113	13.55%	4	14.29%	2	12.50%	119	13.55%	2381	5%
ECONOMÍA	37	4.44%		0.00%	1	6.25%	38	4.33%	623	6%
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	32	3.84%		0.00%		0.00%	32	3.64%	461	7%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	25	3.00%	4	14.29%	1	6.25%	30	3.42%	536	6%
INGENIERÍA EN HOTELERÍA Y TURISMO	9	1.08%		0.00%		0.00%	9	1.03%	260	3%
ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS	6	0.72%		0.00%		0.00%	6	0.68%	381	2%
GASTRONOMÍA	4	0.48%		0.00%		0.00%	4	0.46%	120	3%
Total general	834	100.00%	28	100.00%	16	100.00%	878	100.00%	12255	7%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En la modalidad presencial es el área académica Técnica la que genera el 41.91% de los trámites de reclamos y dentro de ella la titulación de Arquitectura alcanza el 11.05% del total de reclamos.

2.8.4 Cantidad de reclamos por centro universitario clasificados según el tipo de trámite.

Tabla 13: Reclamos por centro universitario de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, año 2017

CENTROS UTPL	TIPO DE LIMITE		Solicitudes por Notas		Recalificación		Inconformidades y prob		Cuadernos Evaluación		Total #	Total %	Total estudiantes
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			2017
QUITO	1204	15.16%	621	13.38%	523	17.95%	74	15.10%	2422	15.15%	8610	28%	
QUITO-CARCELÉN	761	9.58%	427	9.20%	239	8.20%	51	10.41%	1478	9.24%	4320	34%	
CUENCA	437	5.50%	244	5.26%	232	7.96%	28	5.71%	941	5.88%	3871	24%	
GUAYAQUIL	439	5.53%	256	5.51%	138	4.74%	57	11.63%	890	5.57%	3459	26%	
QUITO-VILAFLORES	470	5.92%	238	5.13%	128	4.39%	40	8.16%	876	5.48%	3218	27%	
QUITO-TURUBAMBA	368	4.63%	211	4.55%	114	3.91%	39	7.96%	732	4.58%	2102	35%	
QUITO-SAN RAFAEL	343	4.32%	226	4.87%	121	4.15%	16	3.27%	706	4.42%	2738	26%	
SANTO DOMINGO	251	3.16%	169	3.64%	85	2.92%	22	4.49%	527	3.30%	2315	23%	
MACHALA	256	3.22%	107	2.31%	60	2.06%	12	2.45%	435	2.72%	1688	26%	
LOJA	165	2.08%	140	3.02%	109	3.74%	11	2.24%	425	2.66%	2197	19%	
LATACUNGA	172	2.17%	134	2.89%	56	1.92%	10	2.04%	372	2.33%	1127	33%	
IBARRA	170	2.14%	117	2.52%	43	1.48%	7	1.43%	337	2.11%	1372	25%	
QUITO-TUMBACO	148	1.86%	94	2.02%	60	2.06%	10	2.04%	312	1.95%	1199	26%	
AMBATO	139	1.75%	91	1.96%	40	1.37%	8	1.63%	278	1.74%	1496	19%	
MANTA	134	1.69%	99	2.13%	34	1.17%	10	2.04%	277	1.73%	899	31%	
NUEVA LOJA (LA)	125	1.57%	86	1.85%	41	1.41%	5	1.02%	257	1.61%	1032	25%	
SALINAS	121	1.52%	83	1.79%	30	1.03%	15	3.06%	249	1.56%	1070	23%	
RIOBAMBA	134	1.69%	80	1.72%	27	0.93%	3	0.61%	244	1.53%	1258	19%	
PORTOVIEJO	59	0.74%	65	1.40%	86	2.95%	8	1.63%	218	1.36%	947	23%	
ESMERALDAS	93	1.17%	61	1.31%	42	1.44%	16	3.27%	212	1.33%	843	25%	
SAMBORONDÓN	76	0.96%	73	1.57%	28	0.96%	5	1.02%	182	1.14%	593	31%	
GUAYAQUIL - CENTENARIO	91	1.15%	53	1.14%	25	0.86%	3	0.61%	172	1.08%	941	18%	
TULCÁN	63	0.79%	45	0.97%	51	1.75%	7	1.43%	166	1.04%	740	22%	
MADRID	92	1.16%	37	0.80%	31	1.06%	0	0.00%	160	1.00%	245	65%	
QUEVEDO	96	1.21%	32	0.69%	16	0.55%	0	0.00%	144	0.90%	739	19%	
AZOGUES	75	0.94%	32	0.69%	33	1.13%	0	0.00%	140	0.88%	713	20%	
NEW YORK	58	0.73%	43	0.93%	30	1.03%	0	0.00%	131	0.82%	248	53%	
SANTA ROSA	63	0.79%	30	0.65%	11	0.38%	0	0.00%	104	0.65%	382	27%	
COCA	52	0.65%	32	0.69%	18	0.62%	0	0.00%	102	0.64%	717	14%	
CAYAMBE	61	0.77%	19	0.41%	17	0.58%	0	0.00%	97	0.61%	537	18%	
CARIAMANGA	42	0.53%	28	0.60%	21	0.72%	1	0.20%	92	0.58%	491	19%	
ROMA (MILÁN)	51	0.64%	28	0.60%	13	0.45%	0	0.00%	92	0.58%	165	56%	
ZAMORA	45	0.57%	23	0.50%	21	0.72%	1	0.20%	90	0.56%	477	19%	
TENA	47	0.59%	27	0.58%	10	0.34%	0	0.00%	84	0.53%	539	16%	
GUARANDA	43	0.54%	23	0.50%	15	0.51%	2	0.41%	83	0.52%	580	14%	
BAHÍA DE CARÁQUEZ	37	0.47%	28	0.60%	16	0.55%	0	0.00%	81	0.51%	321	25%	
PUYO	50	0.63%	20	0.43%	11	0.38%	0	0.00%	81	0.51%	494	16%	
SANTA CRUZ	49	0.62%	19	0.41%	8	0.27%	0	0.00%	76	0.48%	249	31%	
MILAGRO	35	0.44%	26	0.56%	12	0.41%	1	0.20%	74	0.46%	542	14%	
OTAVALO	31	0.39%	22	0.47%	21	0.72%	0	0.00%	74	0.46%	313	24%	
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	27	0.34%	28	0.60%	15	0.51%	4	0.82%	74	0.46%	236	31%	
DURÁN	37	0.47%	15	0.32%	20	0.69%	0	0.00%	72	0.45%	437	16%	
ZARUMA	42	0.53%	20	0.43%	10	0.34%	0	0.00%	72	0.45%	524	14%	
ALAMOR	47	0.59%	9	0.19%	6	0.21%	1	0.20%	63	0.39%	376	17%	
PIÑAS	29	0.37%	30	0.65%	2	0.07%	0	0.00%	61	0.38%	476	13%	
MACAS	25	0.31%	15	0.32%	15	0.51%	1	0.20%	56	0.35%	474	12%	
ROMA	29	0.37%	17	0.37%	9	0.31%	0	0.00%	55	0.34%	78	71%	
MADRID (BARCELONA)	24	0.30%	11	0.24%	19	0.65%	0	0.00%	54	0.34%	70	77%	
LA TRONCAL	25	0.31%	13	0.28%	15	0.51%	0	0.00%	53	0.33%	315	17%	
MACARÁ	39	0.49%	4	0.09%	4	0.14%	1	0.20%	48	0.30%	248	19%	
CHONE	20	0.25%	19	0.41%	6	0.21%	0	0.00%	45	0.28%	342	13%	
LA CONCORDIA	25	0.31%	4	0.09%	11	0.38%	0	0.00%	40	0.25%	246	16%	
PASAJE	19	0.24%	15	0.32%	4	0.14%	2	0.41%	40	0.25%	227	18%	
CATACOCHEA	26	0.33%	10	0.22%	2	0.07%	1	0.20%	39	0.24%	184	21%	
JOYA DE LOS SACHAS	20	0.25%	13	0.28%	3	0.10%	0	0.00%	36	0.23%	235	15%	
GUALACEO	22	0.28%	9	0.19%	5	0.17%	0	0.00%	36	0.23%	558	6%	
HUAQUILLAS	18	0.23%	11	0.24%	7	0.24%	0	0.00%	36	0.23%	286	13%	
MADRID (VALENCIA)	15	0.19%	10	0.22%	8	0.27%	0	0.00%	33	0.21%	38	87%	
SARAGURO	17	0.21%	8	0.17%	4	0.14%	3	0.61%	32	0.20%	185	17%	
CAÑAR	11	0.14%	10	0.22%	10	0.34%	0	0.00%	31	0.19%	332	9%	
MADRID (LONDRES)	16	0.20%	9	0.19%	6	0.21%	0	0.00%	31	0.19%	30	103%	
GUADALUPE	16	0.20%	7	0.15%	1	0.03%	2	0.41%	26	0.16%	71	37%	
CELICA	16	0.20%	6	0.13%	2	0.07%	1	0.20%	25	0.16%	188	13%	
CALCETA	6	0.08%	13	0.28%	6	0.21%	0	0.00%	25	0.16%	126	20%	
SUCÚA	13	0.16%	9	0.19%	2	0.07%	0	0.00%	24	0.15%	200	12%	
PAUTE	8	0.10%	12	0.26%	4	0.14%	0	0.00%	24	0.15%	277	9%	
DAULE	14	0.18%	5	0.11%	3	0.10%	0	0.00%	22	0.14%	245	9%	
QUININDÉ	6	0.08%	8	0.17%	7	0.24%	0	0.00%	21	0.13%	188	11%	
GUALAQUIZA	8	0.10%	5	0.11%	7	0.24%	1	0.20%	21	0.13%	265	8%	
PORTOVELO	12	0.15%	6	0.13%	2	0.07%	0	0.00%	20	0.13%	105	19%	
GUAYSIMI	16	0.20%	1	0.02%	2	0.07%	1	0.20%	20	0.13%	61	33%	
YANZATZA	4	0.05%	8	0.17%	7	0.24%	1	0.20%	20	0.13%	131	15%	
LIMÓN INDANZA	10	0.13%	4	0.09%	5	0.17%	0	0.00%	19	0.12%	170	11%	
MACHACHI	10	0.13%	6	0.13%	3	0.10%	0	0.00%	19	0.12%	249	8%	
ALAUÍS	9	0.11%	2	0.04%	8	0.27%	0	0.00%	19	0.12%	136	14%	
SANTA ISABEL	4	0.05%	2	0.04%	11	0.38%	1	0.20%	18	0.11%	212	8%	
SHUSHUFINDI	6	0.08%	9	0.19%	3	0.10%	0	0.00%	18	0.11%	166	11%	
Centro de Rehabilitacion - Quito	6	0.08%	4	0.09%	6	0.21%	1	0.20%	17	0.11%	16	106%	
EL CHACO	7	0.09%	7	0.15%	3	0.10%	0	0.00%	17	0.11%	129	13%	
MADRID (MURCIA)	7	0.09%	7	0.15%	3	0.10%	0	0.00%	17	0.11%	47	36%	
BALSAS	6	0.08%	10	0.22%	1	0.03%	0	0.00%	17	0.11%	226	8%	
SAN CRISTÓBAL	5	0.06%	7	0.15%	5	0.17%	0	0.00%	17	0.11%	83	20%	
ZUMBA	7	0.09%	4	0.09%	3	0.10%	2	0.41%	16	0.10%	83	19%	
MADRID (SUIZA)	11	0.14%	2	0.04%	0	0.00%	0	0.00%	13	0.08%	9	144%	
SANTUARIO DE OLÓN	7	0.09%	1	0.02%	3	0.10%	2	0.41%	13	0.08%	57	23%	
SAN LORENZO	4	0.05%	4	0.09%	3	0.10%	1	0.20%	12	0.08%	66	18%	
MADRID (BILBAO)	8	0.10%	3	0.06%	1	0.03%	0	0.00%	12	0.08%	8	150%	
VINCES	5	0.06%	4	0.09%	2	0.07%	0	0.00%	11	0.07%	80	14%	
SAN GABRIEL	8	0.10%	3	0.06%	2	0.07%	0	0.00%	11	0.07%	199	6%	
LA ISABELA	4	0.05%	3	0.06%	2	0.07%	1	0.20%	10	0.06%	28	36%	
ROMA (PARÍS)	7	0.09%	0	0.00%	1	0.03%	0	0.00%	8	0.05%	7	114%	
PEDERNALES	4	0.05%	1	0.02%	2	0.07%	1	0.20%	8	0.05%	34	24%	
SEVILLA DE ORO	7	0.09%	1	0.02%	0	0.00%	0	0.00%	8	0.05%	36	22%	
MÉNDEZ	1	0.01%	3	0.06%	3	0.10%	0	0.00%	7	0.04%	60	12%	
MADRID (PAMPLONA)	2	0.03%	2	0.04%	3	0.10%	0	0.00%	7	0.04%	12	58%	
MADRID (PALMA DE MALLORCA)	0	0.00%	3	0.06%	2	0.07%	0	0.00%	5	0.03%	6	83%	
ROMA (GÉNOVA)	1	0.01%	1	0.02%	1	0.03%	0	0.00%	3	0.02%	2	150%	
Total general	7944	100.00%	4642	100.00%	2914	100.00%	490	100.00%	15990	100.00%	65666	24%	

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En los centros universitarios y a nivel de modalidad a distancia, es Quito el que mayor cantidad de reclamos acumula con 15.15% a nivel nacional del total de trámites relacionados a reclamos, ligado a que este centro tiene una participación del 28% del total de estudiantes de la modalidad a distancia en el 2017, el reclamo principal que se presenta en el centro Quito son relacionados a Inconformidades y Problemas con 17.95% del total de los reclamos.

2.8.5 Cantidad de reclamos por regional y zona clasificados según el tipo de trámite

Tabla 14: Reclamos por regional y zona de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, año 2017

REGIONAL Y ZONA	TIPO DE TRÁMITE								Total #	Total %
	Solicitudes por Notas		Recalificación		Inconformidades y prob		Cuadernillos Evaluacion			
	#	%	#	%	#	%	#	%		
CR-QUITO	4447	55.98%	2557	55.08%	1561	53.57%	273	55.71%	8838	55.27%
QUITO METROPOLITANO	3300	41.54%	1821	39.23%	1191	40.87%	231	47.14%	6543	40.92%
SIERRA CENTRO	611	7.69%	390	8.40%	173	5.94%	23	4.69%	1197	7.49%
SIERRA NORTE	536	6.75%	346	7.45%	197	6.76%	19	3.88%	1098	6.87%
REG-COSTA	2026	25.50%	1252	26.97%	702	24.09%	160	32.65%	4140	25.89%
COSTA CENTRO	260	3.27%	225	4.85%	150	5.15%	19	3.88%	654	4.09%
COSTA INSULAR	621	7.82%	324	6.98%	162	5.56%	33	6.73%	1140	7.13%
COSTA NORTE	502	6.32%	306	6.59%	179	6.14%	43	8.78%	1030	6.44%
GRAN GUAYAQUIL	643	8.09%	397	8.55%	211	7.24%	65	13.27%	1316	8.23%
CR-CUENCA	613	7.72%	341	7.35%	320	10.98%	30	6.12%	1304	8.16%
REG-SUR	537	6.76%	319	6.87%	204	7.00%	27	5.51%	1087	6.80%
REG-INTERNACIONALES	321	4.04%	173	3.73%	127	4.36%		0.00%	621	3.88%
Total general	7944	100.00%	4642	100.00%	2914	100.00%	490	100.00%	15990	100.00%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

A nivel de las direcciones regionales, las pertenecientes al Centro Quito, participan con un 55.27% siendo el mayor porcentaje del total de reclamos de la UTPL, dentro de ellos los relacionados con Solicitudes por Notas son los mayores con un 55.98%.

2.8.6 Cantidad de reclamos por mes y año clasificados según el tipo de trámite

Tabla 15: Reclamos por mes de estudiantes de la Modalidad a Distancia según el tipo de trámite, comparativo de años 2017 y 2018

AÑO Y MES	TIPO																			
	Cuadernillos Evaluaciones Presenciales				Inconformidades y problemas				Recalificación				Solicitudes por Notas				TOTAL			
	2017		2018		2017		2018		2017		2018		2017		2018		2017	2018		
#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
1 Ene		0%	66	5%	203	7%	184	6%	450	10%	237	8%	933	12%	731	10%	1586	10%		
2 Feb		0%	245	19%	138	5%	184	6%	779	17%	577	20%	1471	19%	2279	30%	2388	15%		
3 Mar		0%	53	4%	308	11%	218	7%	286	6%	213	7%	765	10%	522	7%	1359	8%		
4 Abr	3	1%	8	1%	486	17%	366	12%	43	1%	29	1%	120	2%	69	1%	652	4%		
5 May	48	10%	14	1%	232	8%	415	13%	193	4%	94	3%	133	2%	147	2%	606	4%		
6 Jun	134	27%	202	16%	141	5%	195	6%	479	10%	484	17%	848	11%	969	13%	1602	10%		
7 Jul	33	7%	71	6%	101	3%	226	7%	267	6%	157	5%	411	5%	383	5%	812	5%		
8 Ago	77	16%	322	25%	133	5%	225	7%	920	20%	562	20%	1389	17%	1240	17%	2519	16%		
9 Sep	32	7%	137	11%	268	9%	228	7%	209	5%	183	6%	451	6%	495	7%	960	6%		
10 Oct	9	2%	32	3%	493	17%	522	17%	71	2%	123	4%	133	2%	210	3%	706	4%		
11 Nov	19	4%	15	1%	233	8%	268	9%	221	5%	71	2%	163	2%	135	2%	636	4%		
12 Dic	135	28%	104	8%	178	6%	82	3%	724	16%	141	5%	1127	14%	303	4%	2164	14%		
Total general	490	100%	1269	100%	2914	100%	3113	100%	4642	100%	2871	100%	7944	100%	7483	100%	15990	100%	14736	100%

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En el 2017 los meses de mayor ingreso de reclamos son los de febrero 15% y agosto 16%, los cuales suman 31% de los reclamos, dentro de ellos las Solicitudes por Notas es el que causa mayor problemática en la UTPL con el 19%

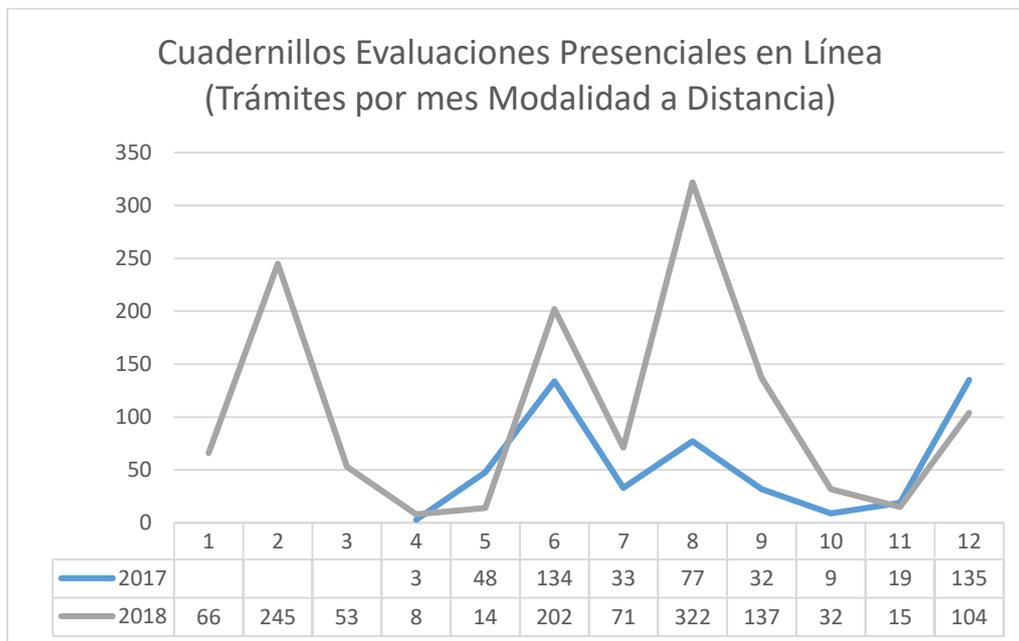


Gráfico 1: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Cuadernillos Evaluaciones Presenciales en Línea de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

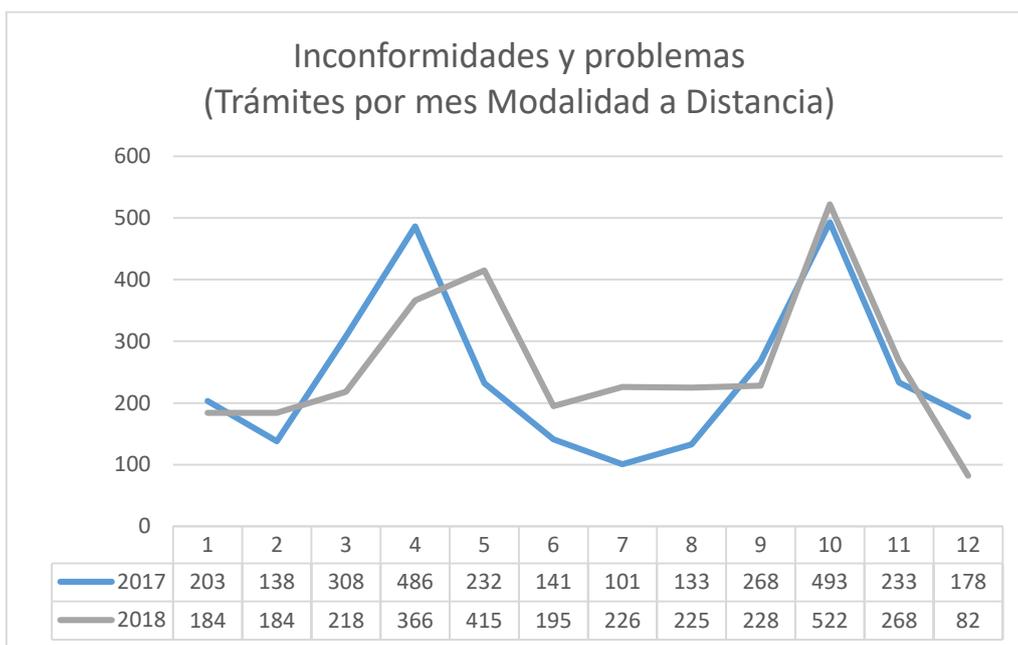


Gráfico 2: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Inconformidades y Problemas de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

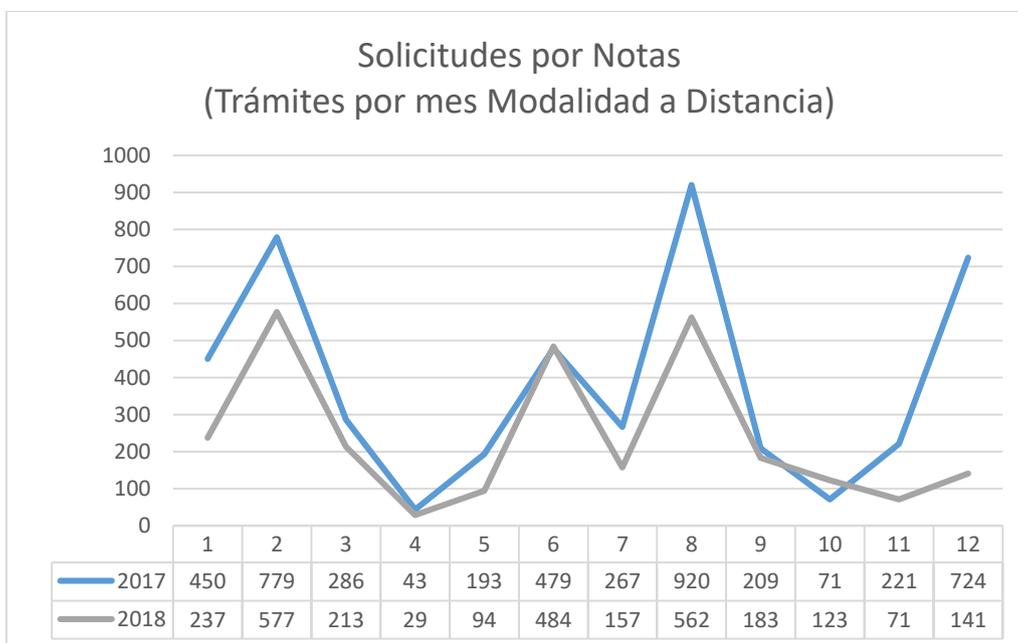


Gráfico 3: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Solicitudes por Notas de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España



Gráfico 4: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Recalificaciones de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

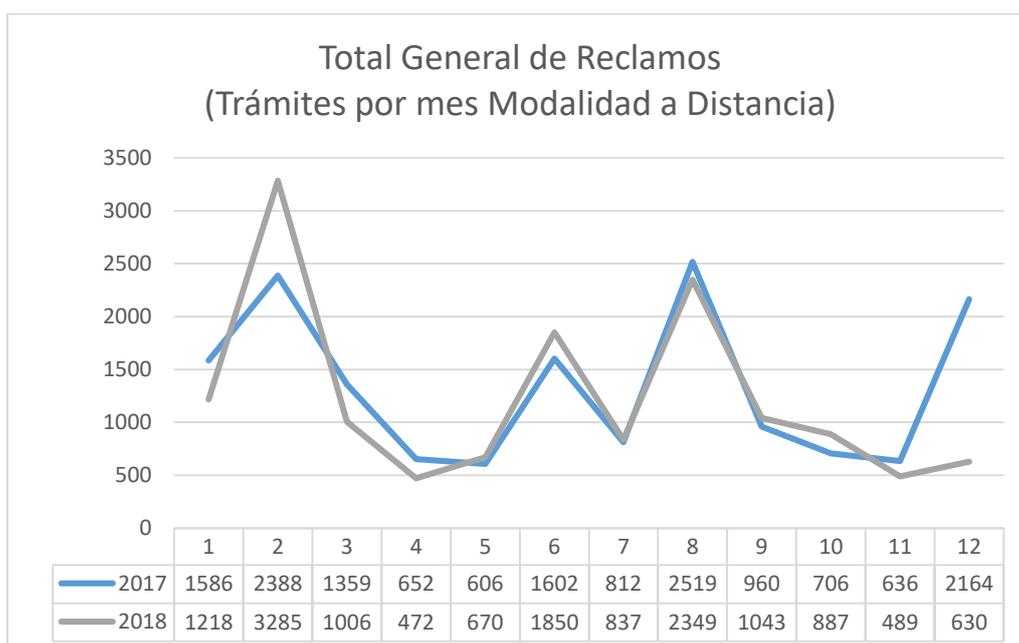


Gráfico 5: Cantidad de reclamos por mes correspondientes al total de los trámites relacionados a reclamos de estudiantes de la Modalidad a Distancia, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

Tabla 16: Reclamos por mes de estudiantes de la Modalidad Presencial según el tipo de trámite, comparativo de años 2017 y 2018

DATOS	TIPO DE TRÁMITE					
	Inconformidades y problemas		Recalificación		Solicitudes por Notas	
AÑO Y MES	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	8	3		1	1	5
2	16	30	5		3	3
3	178	39	3		3	1
4	124	15			1	
5	17	4				1
6	8	8			3	2
7	12	2	1		3	5
8	20	4	1	1	4	7
9	212	4		3	6	2
10	220	2				1
11	12	1	5	2		
12	7		1		4	1
Total general	834	112	16	7	28	28

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

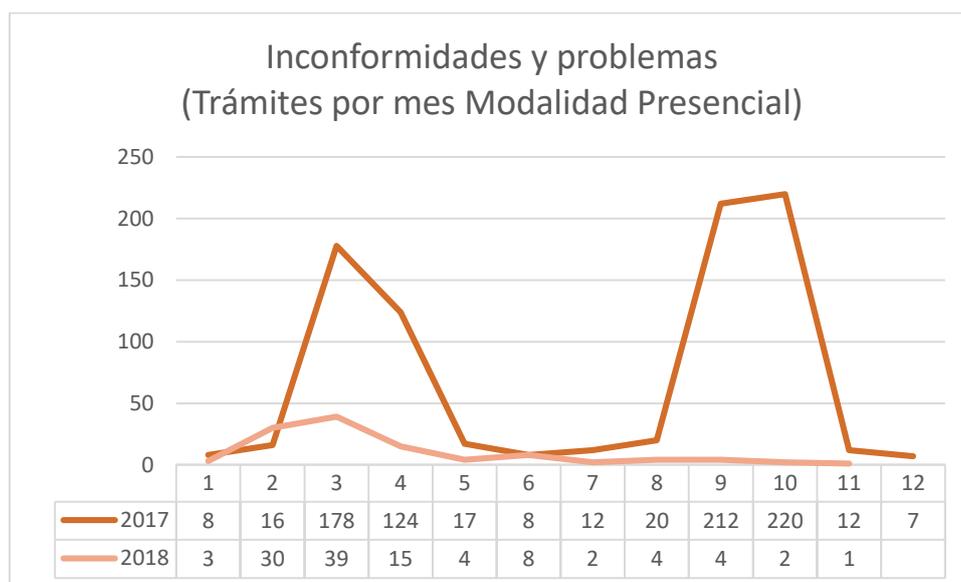


Gráfico 6: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Inconformidades y Problemas de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

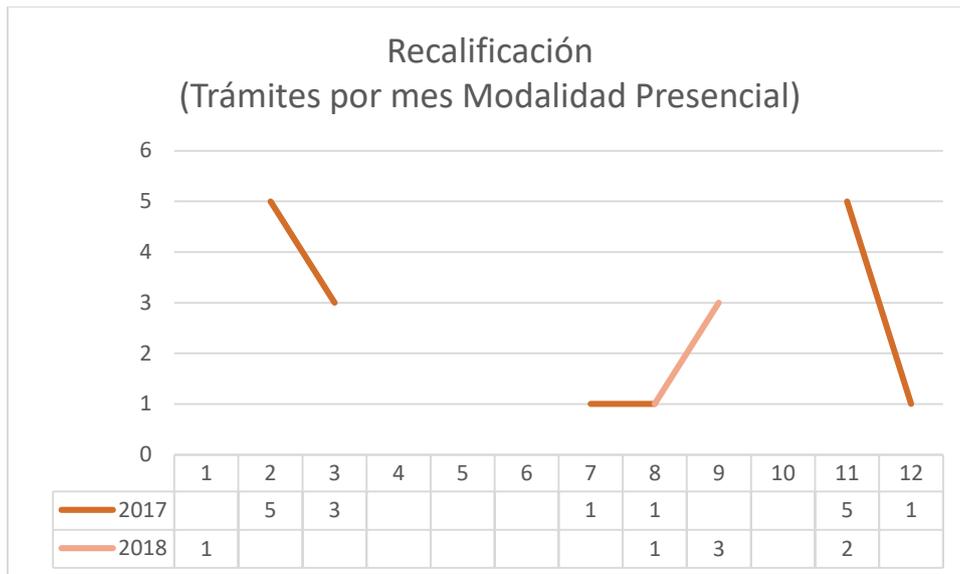


Gráfico 7: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Recalificaciones de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

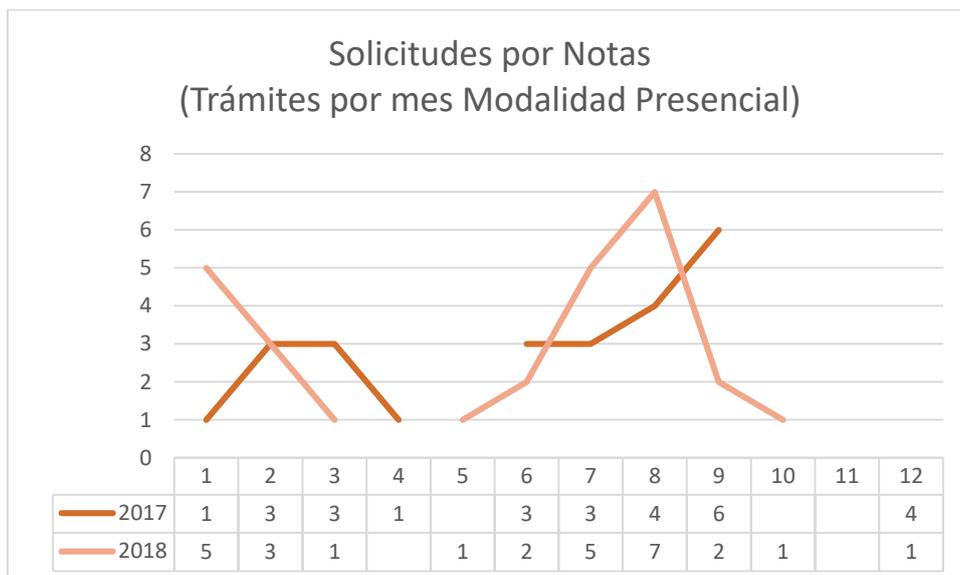


Gráfico 8: Cantidad de reclamos por mes correspondientes a Solicitudes por Notas de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

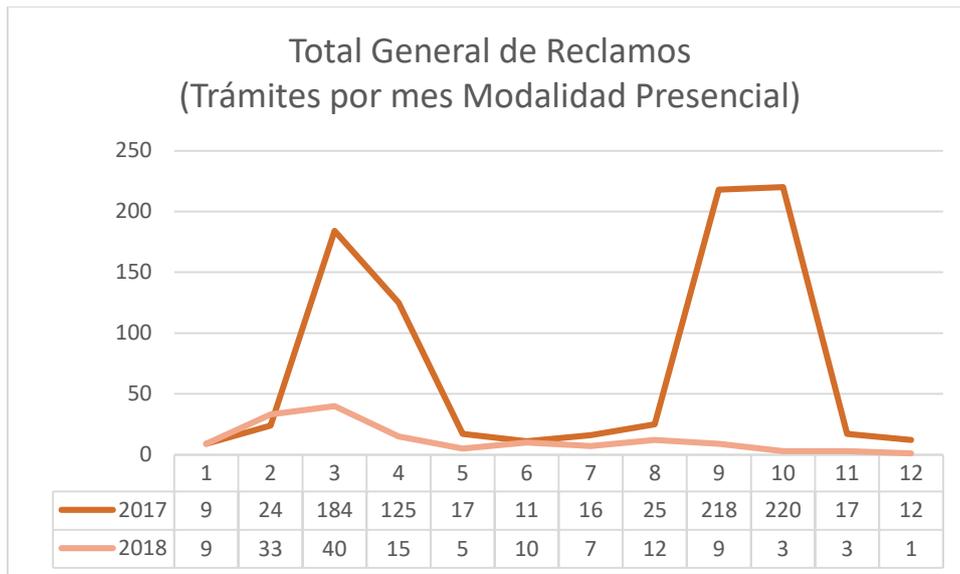


Gráfico 9: Cantidad de reclamos por mes correspondientes al total de los trámites relacionados a reclamos de estudiantes de la Modalidad Presencial, comparativo de años 2017 y 2018.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

A nivel de todos los reclamos de estudiantes de ambas modalidades en el 2017 se ha analizado bajo el Principio de Pareto, conocido también como la regla del 80-20, llegando a la conclusión que, estadísticamente son dos los tipos de trámites relacionados a reclamos que acumulan el 75% de la cantidad total de reclamos, siendo estos trámites *Solicitudes por Notas y Recalificaciones*. Una vez identificados los mismos es deber de la UTPL emprender en acciones de mejoras para las causas que los producen.

Tabla 17: Causas más frecuentes de reclamos en la UTPL

TIPO DE TRÁMITE	#	%	Porcentaje Acumulado
Solicitudes por Notas	7972	47.26%	47%
Recalificación	4658	27.61%	75%
Inconformidades y problemas	3748	22.22%	97%
Cuadernillos Evaluaciones Presenciales en Línea	490	2.90%	100%
Total	16868	100.00%	

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.
Elaborado por: Santiago España

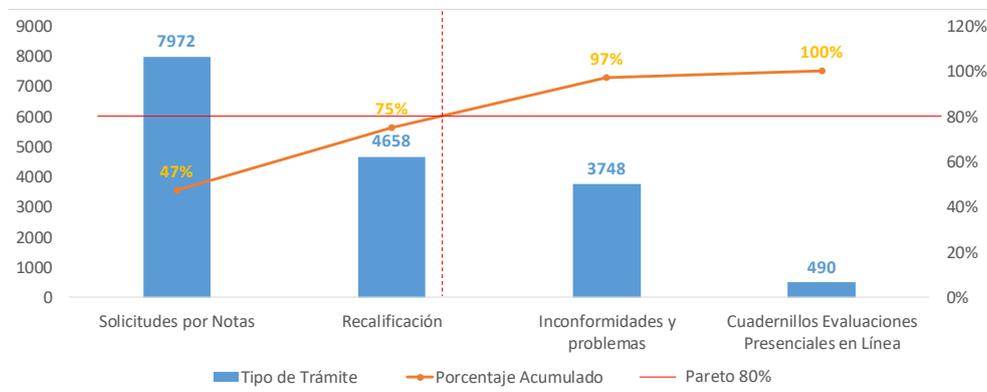


Gráfico 10: El Principio de Pareto aplicado a los reclamos de UTPL.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.
Elaborado por: Santiago España

Para analizar las causas que producen a estos dos tipos de trámites de mayor incidencia, a continuación, con la matriz de análisis del Diagrama de Ishikawa (Espina de pescado) se analizan las causas y los efectos.

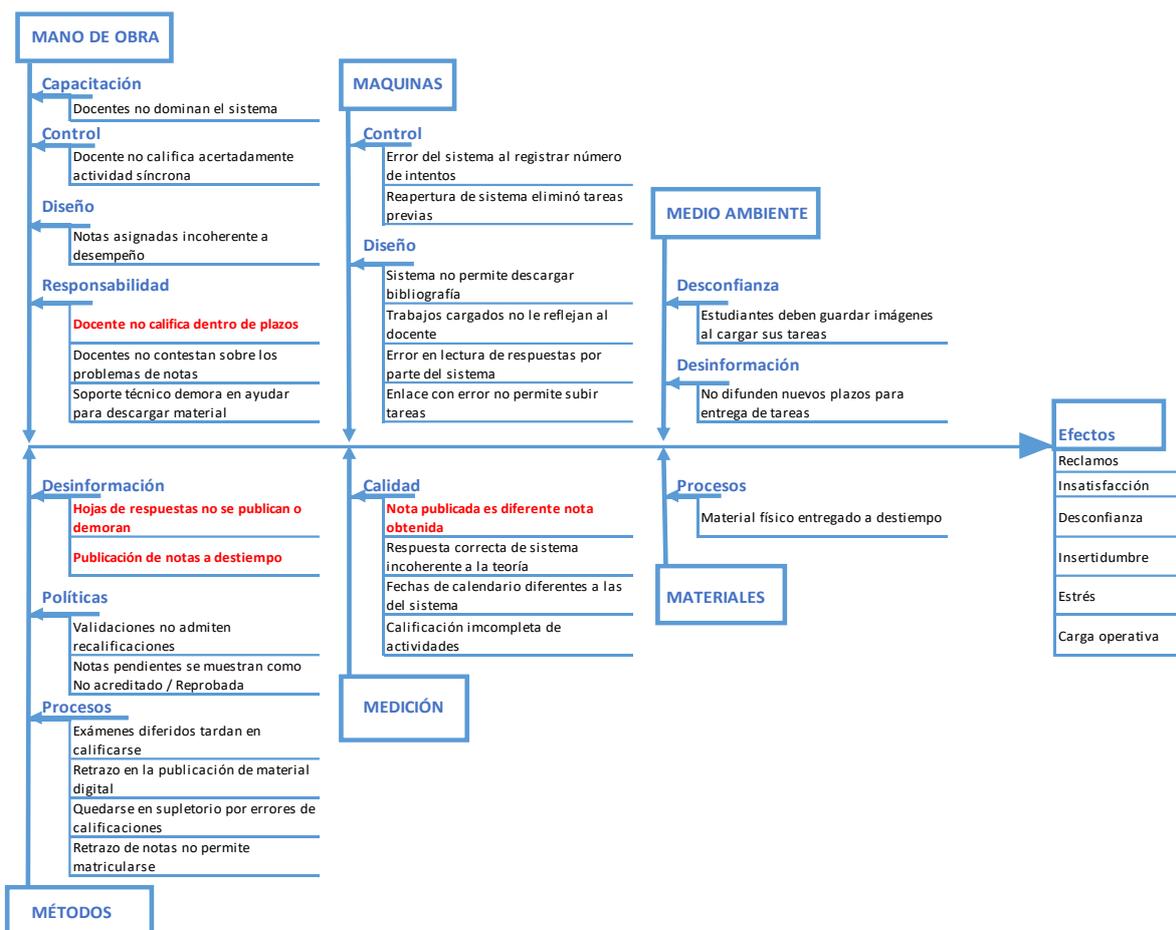


Diagrama 7: El diagrama de causa y efecto aplicado a los reclamos de UTPL.

Fuente: Sistema de Trámites Académicos UTPL.

Elaborado por: Santiago España

En las 6M de: mano de obra, máquinas, medio ambiente, métodos, medición y materiales, que se analizaron con el diagrama de espina de pescado, se puede observar que los factores con mayor diversidad de causas de reclamos fueron, por una parte, la mano de obra porque ciertos docentes no califican dentro de los plazos establecidos, por otra parte, los métodos porque las hojas de respuestas demoran en publicarse, estos dos factores están muy relacionados entre sí y ligados a un tercer factor dentro de la medición, es decir que las notas publicadas son diferentes a las obtenidas por defecto de procesos tecnológicos.

Todos los factores analizados conducen a que los estudiantes lleguen a efectos como: reclamos, insatisfacción, desconfianza e incertidumbre, y a que la universidad mantenga una carga operativa incrementada en los meses de febrero y agosto, que es justamente donde finalizan los ciclos académicos.

2.9 Consecuencias de las reclamaciones

Con los datos analizados se puede concluir que la mayoría de los reclamos tienen orígenes por inconformidades con las notas provocadas por el sistema de calificación.

La UTPL a través de la campaña de Reingreso Especial realizada en el 2017, la cual tiene el propósito de recuperar a los estudiantes que han dejado de estudiar, se analizaron los motivos por los cuales ellos abandonan sus estudios, donde en los últimos en una muestra de 16487 encuestados se obtuvo que de ellos el 87% (14421) lo hacen por motivos propios del estudiante y por tanto 13% (2066) fue por motivos causados por la Universidad tales como inconformidades con el sistema en un 47% (964), por Modelo y metodología de estudio distancia, 25% (514) por Costos y 8% (175) por Sistema de Calificación / Evaluación, entre estos acumulan el 80% de los motivos que causan abandono por mala experiencia en el servicio y por tanto tienen una queja de fondo hacia los productos y servicios que la UTPL les ofrece, con lo cual se puede llegar a concluir que las quejas tienen una incidencia directa para la permanencia de un estudiante.

Tabla 18: Causas más frecuentes de abandono de los estudios en la UTPL, año 2017

MOTIVO POR EL CUAL ABANDONÓ SUS ESTUDIOS	#	%
Por motivos del Estudiante	14421	100%
Estud.- Dificultad Económica	3259	23%
Estud.- Asuntos de trabajo	2227	15%
Estud.- Cambio de universidad	2189	15%
Estud.- Falta de tiempo	1804	13%
Estud.- Salud	1734	12%
Estud.- Viaje	1492	10%
Estud.- Bajo rendimiento	895	6%
Estud.- Familiares	665	5%
Estud.- Dificultad con la tecnología	100	1%
Estud.- Ingresó a la Policía	30	0.2%
Estud.- No presentó un trámite	16	0.1%
Estud.- Es religioso	8	0.1%
Estud.- Privado de libertad	2	0.0%
Por motivos de la Universidad	2066	100%
Univ.- Modelo de estudios a distancia	964	47%
Univ.- Costos	514	25%
Univ.- Sistema de calificación / evaluación	175	8%
Univ.- Mala información	131	6%
Univ.- Desacuerdo con planificación académica	98	5%
Univ.- Trámites no atendidos	74	4%
Univ.- Tutores no dan atención oportuna	56	3%
Univ.- Tutores desacuerdos al calificar	29	1%
Univ.- Material bibliográfico	14	1%
Univ.- Tutores no cumplen calendario	11	1%

Fuente: Encuestas de la Campaña de Reingreso Especial UTPL a octubre 2017.

Elaborado por: Santiago España

2.10 Análisis de las deficiencias que tiene el servicio actual de atención de reclamos

A continuación, se expone una lista de algunas deficiencias del proceso actual de gestión de quejas:

- Se ha identificado que algunas quejas no se registran y administran como un trámite en el Sistema de Trámites Académicos, pues muchos son verbales, otros se envían por correo electrónico de forma directa al personal administrativo o docentes, algunos quedan como comentarios sueltos en las redes sociales, otros se depositan en los buzones físicos ubicados en los centros, sin embargo las más preocupantes con las que quedan omitidas; asuntos que traen como consecuencia, la baja satisfacción y decaimiento de la reputación y calidad de los servicios de la UTPL.
- Existe un estado de incertidumbre en los reclamantes, el proceso de atención actual no brinda confiabilidad.
- A pesar de haberse identificado las causas raíz de los reclamos y elevado los requerimientos para repararlos, no se han logrado mitigar de forma inmediata, se

mantienen proyectos de cambio de mediano y largo plazo que han llevado a que los reclamos sean conformaciones como riesgos asumidos.

- d) El proceso de mejora continua en cada departamento depende del empoderamiento y voluntad de gestión de los responsables, las acciones concretas que se alcanzan son pocas comparado a las problemáticas.
- e) Algunas de las soluciones que se llegan a implementar son superficiales por la demanda de otras actividades, la reincidencia de errores suele ser una consecuencia común.
- f) El proceso de atención de reclamos a través de trámites tiene tiempos de cumplimiento referencial; sin embargo, no se han adoptado de forma comprometida por el personal, lo cual lleva a que más del 50% de los trámites se solucionen con tiempos sobre los niveles de servicio, según datos del proyecto denominado “Calificación, Evaluación y Optimización de tiempos de respuesta de Servicios – UTPL 2017”
- g) Los costos que representan los reclamos no están cuantificados ni a nivel operativo ni a nivel del estado de pérdidas y ganancias.
- h) No se ha analizado: el perfil del reclamante, sus conductas, la demografía, con el fin de encontrar patrones de estudiantes a los cuales se debe hacer mayor seguimiento preventivo.

2.11 Matriz de diagnóstico de gestión de reclamos de la UTPL a través del análisis FODA

Basado en la metodología descrita en la introducción de este documento, el trabajo de campo efectuado de forma descriptiva y exploratoria permitió el levantamiento de los hechos generales para obtener conclusiones particulares comparadas con las directrices de la norma ISO 10002:2014.

De conformidad al principio de exhaustividad para la atención de reclamos que fue mencionado en el numeral 4.2 del marco teórico, en la construcción del FODA también se ha considerado la prolijidad de contar con la mayor información posible de los factores que intervienen en el proceso de una queja, las cuales son: los estudiantes reclamantes y el personal que atiende las quejas. Para conocer de forma concreta los hechos y detalles importantes de lo que el estudiante piensa y percibe como atributos de servicio de la universidad, se realizó la revisión de las descripciones que constan como parte de cada uno de los trámites relacionados a reclamos en el Sistema de Trámites Académicos; mientras

que, para conocer la opinión del personal operativo a cargo de la recepción y atención de quejas se efectuó entrevistas selectivas a funcionarios específicos tales como asesores de servicios de ventanillas, asesores telefónicos y supervisor de servicios estudiantiles, con el objeto de identificar los factores internos de debilidades o fortalezas para proponer soluciones integrales que traten de cubrir las expectativas del estudiante y no dejar inconclusas circunstancias que generen otras inconformidades.

El levantamiento de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, ha sido con base al diagnóstico actual de la organización y a los reclamos presentados en el año 2017 por parte de los estudiantes dentro del Sistema de Trámites Académicos, donde más allá de analizar su clasificación o tipificación se ha analizado como una fuente de información directa y muy valiosa de la cual se extrae lo más representativo con perspectiva general de la situación actual en una matriz de análisis FODA combinada con la evaluación de factores internos y factores externos.

La evaluación es de manera cuantitativa primeramente equiparando la cantidad de factores de cada análisis, se procede a calcular con asignación de un peso entre 0.0 (importancia baja) hasta 1.0 (importancia alta), el peso y el prioridad que se presentan en la lista es según la importancia para el desarrollo de la organización, el total de todos los pesos suma 1.0. A la vez se han asignado valores de 1 a 4 considerando si el impacto es menor o mayor, finalmente como parte de esta misma evaluación se hace una calificación ponderada de sus puntajes, multiplicando el peso de cada factor por la calificación de incidencia dada; la sumatoria de los resultados nos permitirá comparar si las fortalezas son favorables o desfavorables respecto a las debilidades, o si las oportunidades son favorables o desfavorables respecto a las amenaza y finalmente concluir si los factores internos están en situación favorable o desfavorable frente a los factores externos, lo que permitirá a la organización analizar su situación real del tratamiento de quejas.

El emprender en un análisis interno significa primeramente pensar en factores eficaces que permitan llegar a decisiones oportunas para la universidad, en tal sentido desde un enfoque autocrítico y de autoevaluación, se analizan las características internas que facilitan o impiden alcanzar los objetivos estratégicos, mismas que representan las fortalezas o debilidades respectivamente y que se exponen a continuación:

Tabla 19: Matriz de diagnóstico de Factores Internos de la gestión de reclamos de la UTPL a través del análisis FODA

Fortalezas						
Características propias y positivas de la universidad que facilitan o favorecen en el logro de los objetivos estratégicos						
Prioridad	Factor	Peso	Impacto	Peso ponderado	Requiere cambios	Acciones a realizar
1	Integración de todos los procesos operativos.	0.10	4	0.40	No	Mantener
2	Contar con un plan estratégico institucional.	0.06	4	0.24	No	Mantener
3	Tener personal dedicado por departamentos y especializado por procesos operativos.	0.06	3	0.18	No	Mantener
4	Visión permanente en la innovación.	0.08	3	0.24	No	Mantener
5	Inversión tecnológica recurrente para apoyo a los procesos.	0.10	3	0.30	No	Mantener
6	Medición permanente de la satisfacción de los servicios ofrecidos.	0.05	3	0.15	No	Mantener
7	Existencia de la comisión de la calidad, la cual vincula e involucra entre áreas académicas y administrativas.	0.08	3	0.24	No	Mantener
Subtotales de Fortalezas		0.53		1.75		

Debilidades						
Características propias y negativas de la universidad que representan obstáculos internos para el logro de los objetivos estratégicos. La misión de la gestión será: convertir cada una de las debilidades en fortalezas						
Prioridad	Factor	Peso	Impacto	Peso ponderado	Requiere cambios	Acciones a realizar
1	La documentación de cada proceso no es integral y no está sistematizada para constituirse como una verdadera base de conocimiento.	0.08	4	0.32	Si	Desarrollar una base de conocimiento estructurada y disponible en un repositorio inteligente
2	Los contenidos impartidos en capacitaciones tienen una parte interpretativa, lo cual diversifica los estilos de atención.	0.03	3	0.09	Si	Enfatizar instrucciones para el tratamiento de variables
3	La producción de información es rápida y abundante, lo cual no tiene un ritmo oportuno de comunicación hacia las instancias relacionadas.	0.04	2	0.08	Si	Levantamiento de indicadores por cada proceso
4	Los indicadores de servicios se consolidan en	0.07	4	0.28	Si	Sistematizar los indicadores

	los distintos sistemas de forma manual.					recurrentes y automatizarlos
5	Inexistencia de un comité permanente de análisis de reclamos o auditoría de los mismos.	0.06	3	0.18	Si	Promover su existencia y exposición de hallazgos o resultados al menos de forma trimestral.
6	Desaprovechamiento de oportunidades de mejora continua a partir de los manifiestos de insatisfacción de los reclamos.	0.10	3	0.30	Si	Recopilar ideas de mejoramientos de forma continua al alcance del personal
7	Existencia de quejas atendidas parcialmente o sin respuestas asertivas, además de la reincidencia de reclamaciones.	0.09	3	0.27	Si	Medir la satisfacción de resolución y crear planes para mitigar repetitividad.
Subtotal de Debilidades		0.47		1.52		
Total de Factores Internos		1.00		3.27		

Fuente, elaborado por: Santiago España

Para analizar los factores externos, se reflexiona primeramente que la universidad requiere de un entorno para su existencia y desarrollo, el cual se compone de otras instituciones, personas, competencias, estados que inciden directa o indirectamente en la actividad o resultados internos de la organización, clasificadas regularmente en un entorno general y específico, donde el primero puede estar compuesto por el marco legal, económico, sociocultural y tecnológico, mientras que el segundo considera aspectos como la competencia potencial, la competencia actual, el poder que tienen para elegir y exigir los estudiantes a las instituciones de educación superior dentro de un mercado de oferta y demanda. En tal sentido a continuación se exponen las oportunidades y amenazas que son parte de este análisis de factores externos:

Tabla 20: Matriz de diagnóstico de Factores Externos de la gestión de reclamos de la UTPL a través del análisis FODA

Oportunidades						
Situaciones del entorno de la educación superior que podrían favorecer para el logro de los objetivos estratégicos						
Prioridad	Factor	Peso	Impacto	Peso ponderado	Requiere cambios	Acciones a realizar
1	Conservar e incrementar la lealtad y fidelidad de los estudiantes actuales.	0.10	4	0.40	No	Realizar seguimiento académico del rendimiento y gestionar las necesidades.
2	Ser una institución educativa pionera en implementar un proceso de atención de quejas con normativa internacional.	0.06	3	0.18	No	Dar a conocer externamente la existencia de los procesos de atención de reclamos
3	Utilización de nueva tecnología disponible para optimizar los procesos operativos.	0.12	3	0.36	No	Analizar procesos engorrosos o requisitos innecesarios
4	Que el público y estudiantes reconozcan que la UTPL mantiene procesos de calidad para la atención.	0.05	2	0.10	No	Difundir que se cuenta con modelos de atención, tiempos, instalaciones, tecnología y personal predispuesto al servicio.
5	Que empresas locales y extranjeras convoquen a la UTPL a eventos no solo de calidad educativa, sino de calidad de servicios.	0.05	2	0.10	No	Promover que las organizaciones que mantienen gestión de reclamos, compartan e intercambien experiencias mediante encuentros
6	Mantenerse entre las mejoras universidades por su buen servicio como estrategia de sostenibilidad en el tiempo.	0.12	4	0.48	No	Ofrecer confianza a estudiantes actuales permitirá ser referidos ante nuevos estudiantes.
Subtotal de Oportunidades		0.50		1.62		

Amenazas						
Situaciones del entorno de la educación superior que podrían impedir para el logro de los objetivos estratégicos						
La misión de la gestión será: convertir cada una de las amenazas en oportunidades						
Prioridad	Factor	Peso	Impacto	Peso ponderado	Requiere cambios	Acciones a realizar
1	Desprestigio de la UTPL, en caso de que las inconformidades de los estudiantes alcancen una difusión externa en redes sociales u organismos de control.	0.11	3	0.33	Si	Controlar el fiel cumplimiento de los políticas y procesos internos
2	Que los reclamos se masifiquen y los estudiantes emprendan en actos públicos de manifiesto.	0.10	4	0.40	Si	Controlar el fiel cumplimiento de los políticas y procesos internos
3	Que la UTPL fuere intervenida por organismos de control debido a la no atención oportuna de reclamos o el volumen de los mismos.	0.12	4	0.48	No	Controlar el fiel cumplimiento de los políticas y procesos internos
4	Que los estudiantes opten a cambiarse de universidad debido a que sus reclamos no hayan sido correctamente atendidos.	0.07	4	0.28	Si	Controlar el fiel cumplimiento de los políticas y procesos internos
5	Que se lleguen a emitir regulaciones desfavorables para la atención de reclamos por parte de los organismos de control.	0.05	1	0.05	No	Controlar el fiel cumplimiento de los políticas y procesos internos
6	Que la competencia se beneficie de los errores operativos de la UTPL para reclutar a sus estudiantes.	0.05	1	0.05	Si	Controlar el fiel cumplimiento de los políticas y procesos internos
Subtotales de Amenazas		0.47		1.59		
Total de Factores Externos		1.00		3.21		

Fuente, elaborado por: Santiago España

El resultado obtenido de este análisis permite concluir que en el análisis interno las fortalezas obtuvieron una valoración total de peso ponderado de 1.75 y las debilidades alcanzaron un valor de 1.52, lo que da un total de valoración interna de 3.27; por otra parte, en el análisis externo de oportunidades obtuvo un peso ponderado de 1.62 y en amenazas se obtuvo 1.59, lo que da un total de valoración externa de 3.21.

Estos resultados permiten observar de manera simple que las fortalezas y oportunidades obtuvieron mayores puntuaciones que las debilidades o amenazas, lo que significa que los objetivos y estrategias de la UTPL están siendo eficaces ante los factores del entorno, necesitando que la universidad mantenga y fortalezca el ambiente de control continuo en la organización para mantener los márgenes de ventajas, apoyado en la implementación de un sistema robusto para la gestión o tratamiento de quejas, siendo para esto el mejor referente la aplicación de la Norma ISO 10002:2014 y apoyándose en herramientas tecnológicas para la administración óptima que permita satisfacer a los estudiantes con un servicio competitivo y de calidad.

CAPÍTULO 3

DIAGNÓSTICO COMPARATIVO DEL PROCESO ACTUAL CON LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y 10002:2014

3.1 Requisitos de la ISO 9001:2015 a considerar para un modelo de calidad para la gestión de reclamos

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad para ser utilizados de forma interna en las organizaciones, donde el proceso de tratamiento de las quejas de norma internacional ISO 10002 puede utilizarse como un elemento parte de un sistema de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 es un conjunto de normas de aseguramiento de la calidad destinada a satisfacer algunas necesidades básicas del cliente en la organización. El cumplimiento de la norma ISO 9001 permite que una organización obtenga una certificación, la cual garantiza de que el producto se desarrolla bajo los estándares de la norma, proporciona una base sólida para el desarrollo sostenible (Romeiro A. 2016)

A continuación, se ha seleccionado los requisitos de la ISO 9001:2015 que se deben considerar y relacionar de forma directa para el manejo de reclamaciones en la UTPL.

1. Un inadecuado tratamiento de quejas puede llegar a afectar la capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad (apartado 4.1 de ISO 9001:2015).
2. La resolución de quejas, no solamente es por eliminar errores, sino para conocer mejor las necesidades y expectativas de los clientes y en este caso de los estudiantes, al resolver una queja se necesita pensar si estoy extinguiendo un incendio o previniendo riesgos futuros o efectos adversos incluido los legales, realizar un seguimiento de la información (apartado 4.1 de ISO 9001:2015).
3. La organización al contar con un sistema de tratamiento de quejas apoya al Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo, implementando, manteniendo y mejorando continuamente los procesos necesarios y sus interacciones para ofrecer mejores servicios información (apartado 4.4 de ISO 9001:2015).
4. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y por ende a la atención de quejas, delegando responsabilidades, políticas, recursos, integrando procesos y personas, promoviendo las mejoras (apartado 5.1 de ISO 9001:2015).
5. Se determinan y se comprenden regularmente los requisitos de los clientes, con enfoque al aumento de la satisfacción del cliente (apartado 5.1.2 de ISO 9001:2015).

6. Establecer, determinar y mantener una política de calidad, que sea apropiada, de un marco de referencia, instituya un compromiso aplicable, que esté difundido, que sea entendible, que esté disponible (apartado 5.2.1 de ISO 9001:2015).
7. La planificación basada en riesgos evalúa en el diseño de los procesos (entradas y salidas) los diferentes momentos cuando puedan existir errores que provoquen reclamos, o implementado cualquier cambio para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos (apartado 6.1 de ISO 9001:2015).
8. Establecer objetivos y niveles de calidad para la atención que reclamos, acorde a la política de calidad, medibles, pertinentes y que dichos objetivos determinen: qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién será responsable; cuándo se finalizará; cómo se evaluarán los resultados (apartado 6.2 de ISO 9001:2015).
9. La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos, con los recursos humanos que sean competentes y conscientes (apartado 7.1.2 de ISO 9001:2015); con un diseño de indicadores con intervalos especificados (apartado 7.1.5 de ISO 9001:2015) y conocimientos de la organización documentados, mantenerlos y ponerlos a disposición, siendo actualizados acorde a las tendencias (apartado 7.1.6 de ISO 9001:2015)
10. Determinar las comunicaciones internas pertinentes que incluyan: qué comunicar; cuándo comunicar; a quién comunicar; cómo comunicar; quién comunica (apartado 7.4 de ISO 9001:2015)
11. La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, identificada, formateada, revisada y aprobada, disponible, protegida, control de cambios (apartado 7.5 de ISO 9001:2015)
12. Proporcionar información sobre en dónde reclamar, asistencia de consultas, dar retroalimentación, requisitos, plazos, normativa, complejidad, etapas del proceso, contactos, responsable (apartado 8.2.1 de ISO 9001:2015)
13. Cumplir con los requisitos de las entradas (apartado 8.3.5 de ISO 9001:2015)
14. La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes (apartado 8.4.2 de ISO 9001:2015) Si uno de los orígenes de los reclamos es por servicios suministrados externamente, se debe alertar a la organización.
15. La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas (ello evita posteriores reclamos); la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se

- cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios (apartado 8.5.1 de ISO 9001:2015)
16. La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio (apartado 8.5.2 de ISO 9001:2015)
 17. La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos (apartado 8.5.6 de ISO 9001:2015)
 18. La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios (apartado 8.6 de ISO 9001:2015)
 19. La organización debe asegurarse que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. (apartado 8.7.1 de ISO 9001:2015)
 20. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para realizar el seguimiento y revisar esta información (apartado 9.1.2 de ISO 9001:2015)
 21. La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiada que surja por el seguimiento y la medición (apartado 9.1.3 de ISO 9001:2015). Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:
 - a. la conformidad de los productos y servicios;
 - b. el grado de satisfacción del cliente;
 - c. el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
 - d. lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
 22. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad (apartado 9.3.2 de ISO 9001:2015), incluidas las tendencias relativas a:
 - i. la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - ii. el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - iii. el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - iv. las no conformidades y acciones correctivas;

- v. los resultados de seguimiento y medición;
 - vi. los resultados de las auditorías;
 - vii. el desempeño de los proveedores externos;
 - viii. la adecuación de los recursos;
 - ix. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
 - x. las oportunidades de mejora.
23. Las salidas de la revisión efectuada por la dirección, deben incluir las decisiones y acciones (apartado 9.3.3 de ISO 9001:2015) relacionadas con:
- a. las oportunidades de mejora;
 - b. las necesidades de recursos.
24. La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente (apartado 10 de ISO 9001:2015). Eso debe incluir:
- a. mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como debe considerar las necesidades y expectativas futuras;
 - b. corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
25. mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
26. Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas (apartado 10.2.1 de ISO 9001:2015), la organización debe:
- a. reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - i. tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - ii. hacer frente a las consecuencias;
 - b. evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - i. la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - ii. la determinación de las causas de la no conformidad;
 - iii. la determinación de si existen otras no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
 - c. implementar cualquier acción necesaria;
 - d. revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
 - e. si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y
 - f. si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.,
27. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

28. La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte del mejoramiento continuo (apartado 10.3 de ISO 9001:2015).

3.2 Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 10002:2014 y su aplicación en la UTPL

El proceso de atención de reclamos se debe basar en fuentes internas de propia experiencia en la organización como lo son por ejemplo las políticas y reglamentos, así como en fuentes externas como es por ejemplo la norma ISO 10002:2014.

Sobre la base de la metodología descrita para este proyecto, se tiene en cuenta los pasos para el diseño de un modelo de gestión de la calidad basada en la Norma Internacional ISO 10002:2014, se comparan a cada uno de ellos con la situación actual para la atención de reclamos que tiene la UTPL y califica el nivel de cumplimiento según se describe en la tabla siguiente:

Tabla 21: Diagnóstico de cumplimiento de las directrices de la Norma ISO 10002:2014 para aplicación en la UTPL

Pasos de la norma ISO 10002:2014	Situación actual UTPL	Cumplimiento en UTPL
a. Obtener el compromiso y apoyo de directivos;	El Consejo Superior de la UTPL a través del Rector quienes promueven y vigilan el cumplimiento de los procesos para la atención general de las reclamaciones de los estudiantes, sin embargo no se ha publicado la normativa institucional para la atención de reclamos y por tanto, no es conocida por directores de otras áreas ni los estudiantes.	Cumple parcialmente
b. Incrementar la satisfacción del estudiante mediante la creación de un entorno centrado en el estudiante, que esté abierto a la retroalimentación,	Para ello la UTPL cuenta actualmente con canales de atención tales como: un Sistema de Trámites Académicos en Línea, buzones físicos en principales centros y el buzón de consultas en línea, los cuales son atendidos con procesos básicos, levantamiento manual de datos, sin información sistematizada y poco uso de la realimentación.	Cumple

	resolver cualquier queja recibida y mejorar la capacidad de la organización.		
c.	Elaborar formularios a ser llenados por el usuario o demandante a fin de esclarecer los motivos de su queja.	Los actuales formatos que son usados a través de los canales de atención mencionados en el párrafo anterior, recopilan información básica por agilidad de presentación para el estudiante	Cumple
d.	Identificar oportunamente los recursos humanos, materiales, de información y de servicios que sean necesarios.	La actividad de atención reclamos está diversificada, no se cuenta con un responsable específico de todo el proceso según lo determina la norma ISO 10001 para la atención de reclamos.	No cumple
e.	Otorgar la respectiva información al usuario sobre cómo, dónde, cuándo y a quién presente la queja correspondiente.	Los canales de atención actuales ofrecen la opción de presentar quejas, sin embargo, estos no incluyen las instrucciones ni plazos.	Cumple parcialmente
f.	La información de la queja debe registrarse e identificarse incluyendo la solución solicitada por el reclamante, y cualquier información complementaria.	El pedido en concreto del estudiante consta dentro de la descripción del reclamo, lo cual dificulta la tipificación y tabulación de información.	Cumple parcialmente
g.	Realizar el seguimiento de la queja hasta agotar todas las posibilidades y el usuario quede satisfecho.	La atención se brinda de forma concreta según el pedido, no se añade valor ni recaba el grado de satisfacción del estudiante luego de la atención	No cumple
h.	Tomar como referencia a los procesos de quejas o reclamaciones	Son realmente escasas las universidades y empresas en general que hayan implementado modelos de atención de	Cumple parcialmente

	de otras empresas que estén basados en la norma ISO10002:2014.	reclamos documentados y basados en la norma ISO 10002, lo cual motiva a esta investigación, sin embargo hay que reconocer que UTPL ha iniciado primeros pasos con referencias de la ISO 10002:2004 (versión anterior).	
i.	Hacer que toda la empresa participe con una buena comunicación interna;	La comunicación general interna de la UTPL aún deja expectativa de mejorar para alcanzar una cultura de atención al estudiante, es necesario el establecimiento de estándares de niveles de atención que garanticen una buena comunicación.	Cumple parcialmente
j.	Comparar los procesos de gestión existentes con los requisitos de la norma ISO 10002:2014;	Acorde a lo mencionado en el literal f de esta sección, la UTPL no ha adquirido la norma actual 2014, es a través de este proyecto que se realiza por primera ocasión en la UTPL una comparativa de procesos y los requisitos de la ISO 10002.	No cumple
k.	Obtener información de los estudiantes sobre la gestión actual de sus quejas y reclamaciones;	Se ha logrado recolectar y analizar información sobre las quejas presentadas, no se ha analizado la experiencia del usuario tras la presentación de las mismas para evaluar el proceso.	Cumple parcialmente
l.	Establecer un equipo de implantación para conseguir los mejores resultados;	La atención de reclamos se encuentra incluida en la atención general de trámites, el equipo que atiende los reclamos no es específico y comparte la gestión con otras funciones de su cargo.	No cumple
m.	Asignar y compartir funciones, responsabilidades y plazos;	Se encuentran designadas las responsabilidades y plazos para la solución puntual de los reclamos, pero sus responsables no emprenden de forma proactiva en planes de mejora concretos ni de amplio alcance, sea por las diversas ocupaciones o porque son actividades que dependen de otras.	No cumple
n.	Adaptar los principios de los sistemas de gestión ISO	No ha existido un análisis pormenorizado de los requisitos ni estudiado la estructuración global de la norma ISO 10002:2014	No cumple

10002:2014 a la organización;		
o. Fomentar la implicación del personal con formación en calidad e incentivos;	La UTPL ha instrumentado y ha llevado a cabo de manera periódica a varios eventos para el personal, para reforzar la calidad educativa afianzada en la calidad de los servicios, motivando cada vez a ser mejores personas, profesionales, empleados, docentes. Se necesita transparentar e informar la gestión de reclamos para que conozca el personal de forma más precisa las debilidades, haciendo conciencia de la responsabilidad de cada uno y como ellas impactan en los resultados.	Cumple parcialmente
p. Revisar con regularidad su sistema con la ISO 10002:2014 para asegurarse de que sigue siendo eficaz y de que continúa mejorándolo.	El modelo de gestión que se propone a través del presente proyecto, incluye recomendaciones para la revisión periódica a través de procesos e indicadores que garanticen su perduración.	Cumple

Fuente: ISO 10002:2014
 Elaborado por: Santiago España

Con el análisis realizado, se puede evidenciar que la UTPL mantiene ciertas brechas para un buen cumplimiento con la norma internacional de tratamiento de quejas, los resultados obtenidos son que, de los 16 ítems, existe un cumplimiento de 3 que significa un 19%, son 7 los cumplimientos parciales que representan el 44% y son 6 los no cumplimientos que constituyen el 37%. Con estos valores se puede observar que la mayoría se encuentra en cumplimientos parciales y se requiere emprender en acciones internas para alcanzar un mayor nivel de cumplimiento en las directrices de la ISO 10002:2014.

3.3 Conclusiones del diagnóstico

Es importante recalcar que los procesos actuales de la UTPL para la atención de reclamos, corresponden a las definiciones internas con las que hoy en día cuenta la Universidad y han sido diseñadas con el mejor enfoque y criterio posible, de acuerdo con la información y necesidad hasta ahora existente; sin embargo, eso no le exime a la responsabilidad de actualizar sus procesos con la normativa de mayor vigencia, comprendiendo que todo es factible de ser perfeccionado con una actitud proactiva y propositiva.

En el análisis aquí efectuado, se ha podido identificar las carencias específicas de procesos y políticas de la UTPL para poder cumplir con los requisitos de la norma ISO 10002:2014, donde se hace énfasis principalmente en que para que exista un mayor empoderamiento y servicio óptimo de atención de reclamos, debería existir en la UTPL un delegado y responsable específico que bajo el principio de la imparcialidad, centralice el control en la atención oportuna, vigile por la implementación de correctivos o mejoras y que vele por la innovación de los procesos acorde a las más modernas directrices en materia de normativa internacional para gestión de reclamos.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA TRATAMIENTO DE QUEJAS

La presente propuesta está orientada a mejorar la situación actual de la UTPL para la atención oportuna de reclamos, a través de directrices para la ejecución del proceso de la norma ISO 10002:2014, definiendo responsables y tareas con información confiable para la toma de decisiones de la alta dirección.

Acorde a los pasos para la implementación mencionados en el numeral 1.3 de este documento y de acuerdo al diagnóstico de cumplimiento de las directrices efectuado en la tabla Nro. 21 del numeral 3.2, la propuesta se desarrolla en el orden siguiente:

Se inicia con la presentación de la propuesta hacia los directivos internos y mandos medios para la obtención del compromiso y apoyo, acercándolos a los temas con el fin de sensibilizar y demostrar la necesidad llevar a cabo la implementación, logrando su comprensión dará apertura a la aprobación para obtener los recursos, contando con tal consentimiento se efectuará la comunicación interna hacia todo el personal para lograr que toda la universidad participe. Dentro de los recursos humanos otorgados se debe nombrar el equipo para la implementación, el cual será capacitado de todas las políticas y principios de los procesos de tratamiento de quejas. Es indudable que previamente a la construcción de una propuesta se requiere la aplicación del diagnóstico de la situación actual que permita evaluar lo existente para comparar y mejorar ante los requisitos de la norma ISO 10002:2014. El diagnóstico la información histórica cuantitativa y cualitativa brindan mucho valor para identificación de las oportunidades y debilidades, focalizando los procesos y sistemas de la organización hacia las directrices de tratamiento de quejas con perspectivas hacia las automatizaciones, así como también los recursos humanos queden alineados, pues para el buen cumplimiento de los procesos y disposiciones se recomienda contar con personal comprometido, capacitado y motivado, el cual deberá ser monitoreado con regularidad para garantizar que la propuesta mantenga su rumbo eficiente.

4.1 Políticas generales para el tratamiento de quejas

- La UTPL debe asumir un compromiso de atender y resolver las quejas presentadas por sus estudiantes dentro del plazo de 15 días calendario, contados desde la fecha de su registro, independientemente a si fueran nacionales o internacionales, actuando así de forma homónima a lo establecido en plazos para otros tipos de trámites civiles o legales. Si el plazo determinado para la atención de un reclamo no fuera suficiente para la UTPL, se debe notificar por escrito al reclamante sobre el avance y nuevo plazo para respuesta.

- La atención debe ser siempre oportuna, y si el reclamo debe escalar a otras instancias internas de la UTPL, se deberá responder de igual forma con la rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- Todo tipo de reclamos en contra de la UTPL debe ser ingresados de forma inmediata al sistema de trámite académicos para una atención centralizada por parte del departamento de Atención al Estudiante.
- Se debe garantizar siempre independencia y transparencia en las decisiones referentes a la actividad entre la UTPL y el estudiante, evitando conflictos de interés.
- Las respuestas deben procurar un lenguaje formal y formato estructurado estandarizado de fondo, mismo que previamente debe ser validado por el departamento de procuraduría de la UTPL.
- El acceso a la información para la resolución de un reclamo estará garantizado por la autoridad superior de la UTPL, sin que proceda una negación por principios de confidencialidad.

4.2 Principios para la atención de reclamos

Considerando las directrices de la ISO 10002:2014 para el tratamiento de las quejas en las organizaciones, los principios que gobiernen la actuación de UTPL pueden ser los siguientes:

- a) Claridad: La información sobre cómo reclamar debe ser disponible, sencilla y de acceso fácil y público.
- b) Imparcialidad: Para evitar cualquier conflicto de interés, decisiones sesgadas o injustas.
- c) Confidencialidad: Garantizando así el buen uso de la información, para que la identidad de los reclamantes y sus quejas no se divulguen, manteniendo criterios de sigilo y discreción y conocimiento exclusivo de los involucrados. Este principio no representa una excusa para evitar el tratamiento de una queja.
- d) Accesibilidad: Facilitar a los estudiantes para la presentación de quejas, para conocer el avance de su atención y la obtención de soluciones, así como también el personal de la UTPL cuente con mecanismos de acceso y disponibilidad de la información necesaria para atenderlos.
- e) Exhaustividad: Considerando la mayor información posible de parte del reclamante y de la UTPL, bajo la lógica que a mayor información mejor resolución, profundizando en el análisis de hechos concretos y teniendo en cuenta detalles importantes, para llegar a soluciones integrales que cubran las expectativas del estudiante y no dejar inconclusas circunstancias que generen otras inconformidades.

- f) Equidad: Trato igualitario y transparente a todos los estudiantes
- g) Sensibilidad: Cada reclamo debe ser atendido acorde a su situación y necesidades individuales del estudiante.

4.3 Generalidades para el proceso de atención de reclamos

- El proceso de atención contempla la recepción, direccionamiento, solución y comunicación de los reclamos presentados por los estudiantes.
- Los reclamos verbales de tipo actitudinal presentados de manera directa o telefónica en los departamentos de servicios estudiantiles deben ser receptados e inscritos como un incidente de inconformidad dentro del sistema de trámites académicos.
- Las amonestaciones que resulten tras la identificación del origen de un reclamo, serán sugeridas por el departamento de servicio de atención de reclamos ante el jefe departamental correspondiente, siendo este último que en base al reglamento interno de trabajo sancione al empleado y ponga en conocimiento del departamento de Recursos Humanos.
- Los reclamos que alerten anomalías con potencialidad de alcance masivo, deben ser notificadas de manera inmediata al Director de Operaciones y a los departamentos de seguridad de la información para aplicación veloz de controles preventivos o reactivos.
- Toda regulación especial o excepción que surja en beneficio del estudiante debe contar con un documento de aceptación formal del reclamante, como una constancia de aceptación.
- Dentro de los primeros días de cada trimestre se debe rendir un informe al rector con un resumen de indicadores de las reclamaciones, incluyendo un explicativo de las acciones desarrolladas.
- El incumplimiento de los procesos, está sujeto a las sanciones determinadas en el reglamento interno de trabajo de la UTPL.

4.4 Interrelación general de los procesos implicados en la resolución de quejas

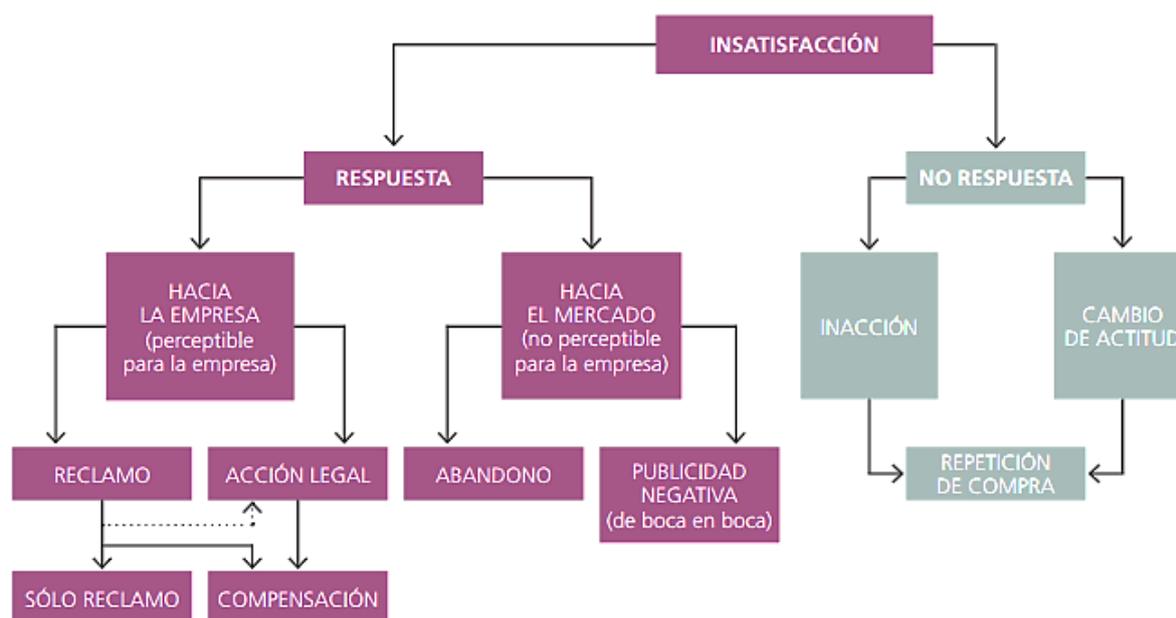


Diagrama 8: Dinámica de la insatisfacción y el reclamo.

Fuente, elaborado por: Crié (2003)

A través del diagrama anterior, se puede comprender las relaciones que tiene una insatisfacción y los reclamos, explicado de la siguiente manera: la insatisfacción ante un servicio es un sentimiento de falta de bienestar de un cliente o estudiante, el cual que lo lleva a la decisión de actuar o no actuar frente a este; cuando el estudiante toma la decisión de responder o actuar para que se repare su insatisfacción, tiene la opción de ir de manera directa hacia la empresa expresando su reclamo o planteando una acusación legal, en ambos casos el estudiante puede buscar una solución que incluya las acciones que se describen en la norma ISO 10002:2014 dentro del anexo informativo E referente a las respuestas siguientes: reembolsos, reemplazos, reparaciones, sustitutos, asistencia técnica, información, referencia, disculpas, compensación, seguimiento, regalos o muestras de buena voluntad; otra opción de respuesta ante una insatisfacción que el estudiante puede tener es acudir ante al mercado o colectividad a manifestar su queja con un sentido negativo de hablar mal de la UTPL ante terceros sin que realmente persiga una solución concreta para éste.

Por otra parte, cuando el estudiante no manifiesta una respuesta o no actúa tras tener un sentimiento de insatisfacción se puede llegar a generalizar que esto no representa haber perdido el estudiante y que existe la posibilidad de que vuelva a utilizar los servicios, donde probablemente tenga un poco de prejuicios y esté más prevenido por la experiencia de un mal servicio anterior. A este tipo de estudiante se lo puede catalogar de fiel, por tanto, será necesario retenerlo y brindarle los mejores servicios en gratuidad por su permanencia.

4.5 Caracterización macro del proceso propuesto para la atención de reclamos

Para el desarrollo de la propuesta se parte de la caracterización de procesos macro que intervienen, a continuación, se representa las partes que intervienen:

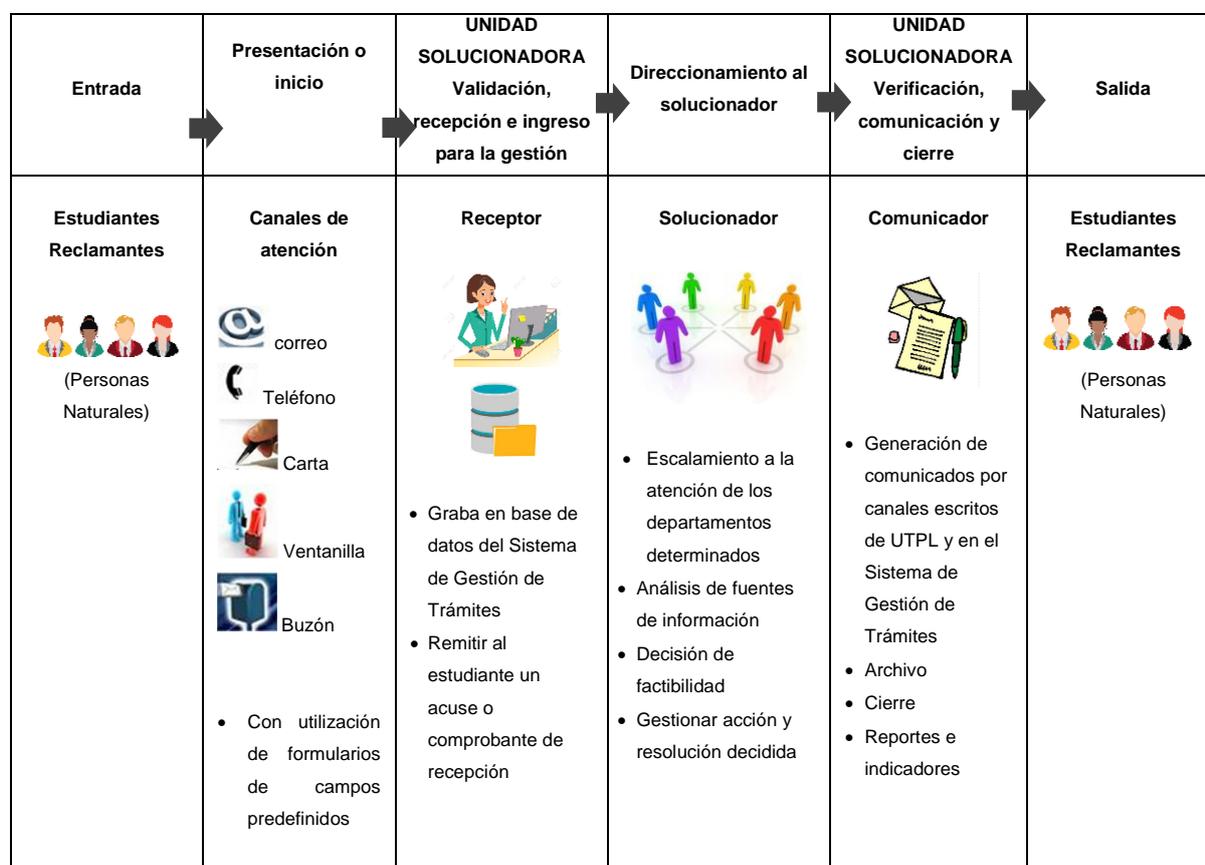


Diagrama 9: Modelo del flujo para atención de reclamaciones en UTPL.

Fuente, elaborado por: Santiago España

En la representación se inicia por la captación de los reclamos formales de los estudiantes, poniendo a disposición todos los canales de atención y servicio posibles, sean de atención en presencia, en línea, electrónicos digitales o tradicionales escritos. Luego se propone la existencia de un receptor responsable de consolidar todo el ingreso de reclamos apoyado en una base de información y base de conocimiento que recopile lo ingresado por todas las entradas, este receptor además de ser un validador de pertinencia de la queja cumple con el primer proceso de dar un acuse de recibo de ingreso de la queja, además coordina la parametrización automatizada de direccionamiento de quejas a los diversos solucionadores. Los solucionadores son empleados de los diferentes departamentos que brindan soporte para la atención de las quejas, ellos apoyan a la labor del receptor y responden a sus requerimientos, asesorando con el mejor nivel y criterio con información oportuna. Posterior a esto, el proceso continúa con el comunicador que puede ser incluso el mismo personal que realizó la recepción, quien revisa la información obtenida para la solución y ejecuta el comunicado hacia el estudiante.

4.6 Mapa de procesos operativos propuestos para tratamiento de quejas en la UTPL

La metodología de gestión de los procesos de atención está basada en hechos y datos efectivos, con decisiones puedan darse considerando la satisfacción de sus clientes internos y externos. Proporcionando instrumentos de identificación y análisis de los procesos, direccionando las posibilidades de mejorar el rediseño del proceso y la gestión continua, basadas en lo dispuesto en el Libro Común de Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management Common Book BPM CBOK) (Manual de la Metodología de gestión de procesos UTPL, 2016).

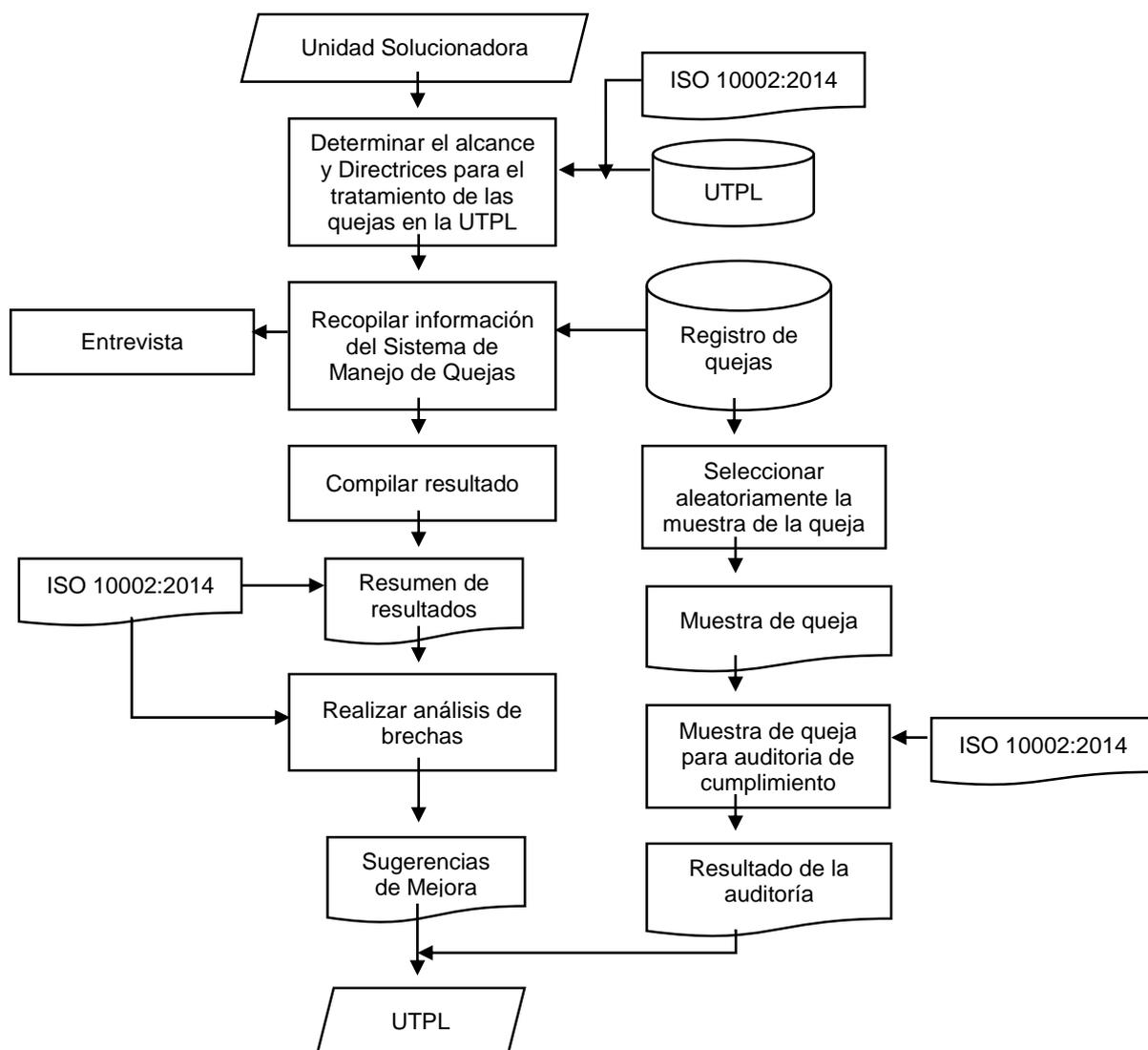


Diagrama 10: Flujo detallado del proceso interno para la atención de reclamos UTPL.

Fuente, elaborado por: Santiago España

El proceso que consta en este diagrama, detalla la actuación de la unidad solucionadora de reclamos, la cual es la empoderada principal de que la queja sea solucionada, mantiene un alto nivel de conocimiento de la normativa interna, domina los procesos de tratamiento de quejas y de la norma internacional ISO 10002:2014 a más de que conoce el uso y configuración de la herramienta informática. Los resultados que se obtienen de la investigación de un reclamo se compilan y analizan para dirigir las respuestas al estudiante. Paralelo a la al proceso de resolución fluye el proceso de auditoría del reclamo para profundizar en hallazgos de origen de los errores, remitir observaciones al personal causante en caso de error humano, proponer las sugerencias de mejoramientos hacia la UTPL.

4.7 Relación de las directrices de la ISO 10002:2014 al proceso propuesto de tratamiento de quejas en la UTPL

El modelo que plantea este trabajo de fin de titulación para la atención de quejas en la UTPL, se basa en cada una de las secciones de la norma ISO 10002:2014 y se demuestra en la figura a continuación:

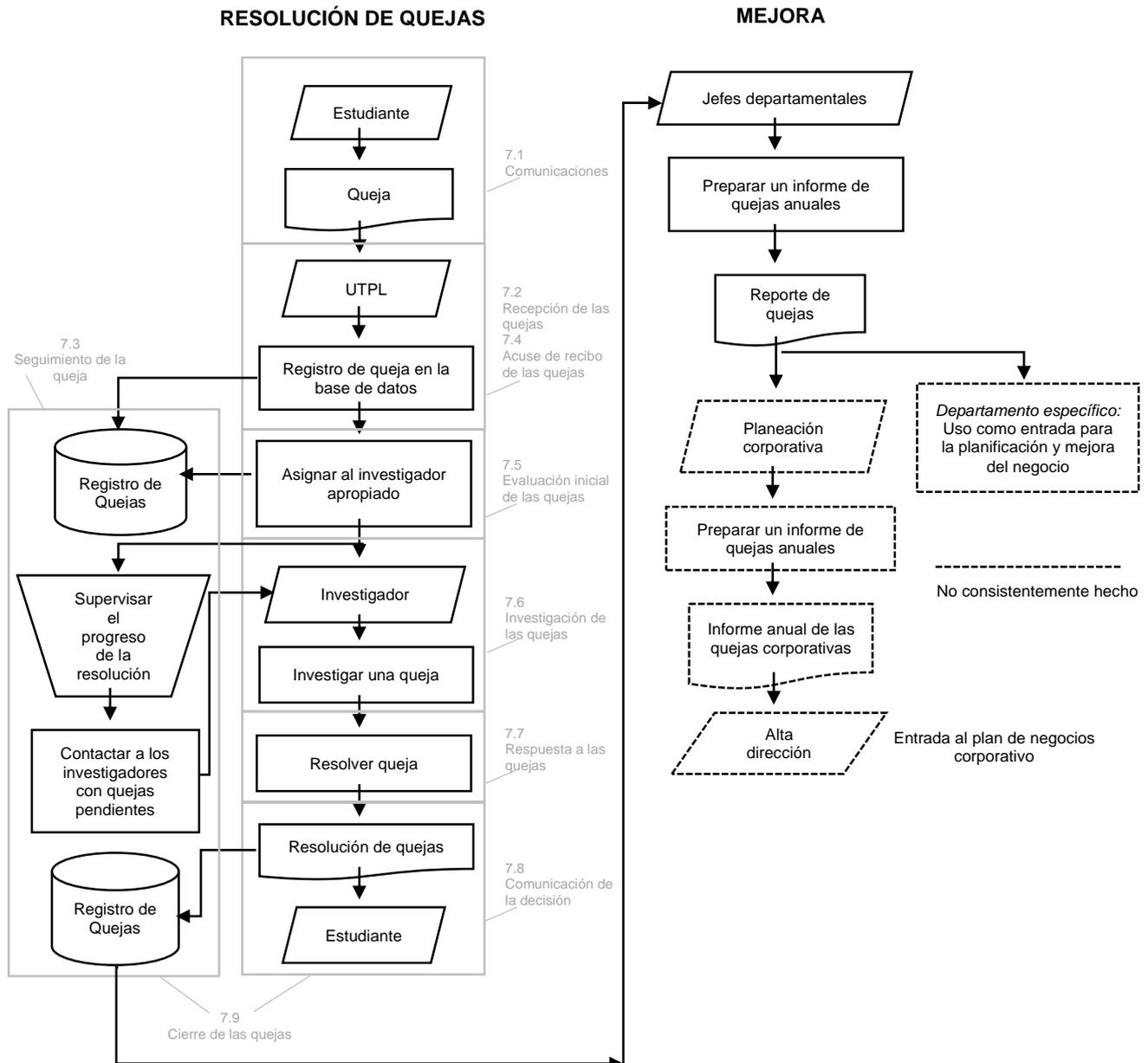


Diagrama 11: Mapa de procesos para la gestión de reclamos en UTPL.
Fuente, elaborado por: Santiago España

A continuación, mediante la tabla 22 se realiza la descripción del mapa de procesos acorde a los apartados de la norma ISO 10002:2014.

Tabla 22: Descripción de los procesos propuestos para el tratamiento de quejas en UTPL

Proceso:	Tratamiento de quejas en UTPL		
Descripción:	El proceso contempla la recepción, validación, direccionamiento, solución, verificación, comunicación y cierre de los reclamos presentados por los estudiantes.		
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Normar la ejecución del proceso de atención de reclamos presentados por los estudiantes a la UTPL. • Garantizar una oportuna gestión a las quejas y reclamaciones presentadas por los estudiantes. • Proporcionar información confiable a la alta dirección para la toma de decisiones. 		
Orden de acciones relacionado al literal de la norma ISO 10002:2014	Actividad	Responsable	Medio
7.1	Presentación del reclamo	Estudiante	Escrito en formulario, carta, correo electrónico
7.2	Recepción, verificación de que se encuentre completo, con la evidencia o documentación de soporte En caso de que no esté completa debe comunicar por escrito al estudiante para que sustente o adjunte requisitos	Servicios Estudiantiles	Digital o física
7.3	Efectuar el registro de ingreso del reclamo en un medio informático	Servicios Estudiantiles	Sistema
7.4	Generación y entrega al reclamante del acuse de recibo de la queja, donde se informe el plazo de atención, persona a cargo de la solución y teléfonos de contacto	Servicios Estudiantiles	Física o correo electrónico
7.5	Asignar y enviar al solucionador apropiado la información recolectada. En esta parte al contar con un aplicativo o sistema se prefiere configurar el direccionamiento automático a los solucionadores según cada tipo de reclamo.	Servicios Estudiantiles	Sistema de Trámites Académicos

7.6	Investigación de la queja, contrastar lo solicitado con la información registrada en el sistema, consultar con unidades de apoyo o personas relacionadas según requieran los antecedentes, fundamentar con criterios de la normativa universitaria y la norma ISO 10002:2014, en esta fase se debe gestionar las autorizaciones en caso de ser necesarias, gestionando si corresponde regulaciones económicas	Solucionador	Digital y físico
7.3	Supervisar el progreso de la atención y solución, en caso de retraso o falta avance o de diligencia se contacta con los solucionadores	Servicios Estudiantiles	Sistema de Trámites Académicos, llamadas telefónicas
7.7	Finalizada la investigación se procede a definir y emitir la solución al reclamo, debe ser concreta, explicativa y argumentada, considerando reglas las de cortesía en la redacción y enfoque positivo.	Solucionador	Sistema de Trámites Académicos
7.8	Validación y comunicación de la decisión al estudiante, procurando registrar un acuse de la recepción del resultado. En caso de que la solución no sea consistente se debe retornar el trámite con una observación dirigida al solucionador	Servicios Estudiantiles	Correo electrónico o físico según el tipo.
7.9	Una vez efectuada la comunicación se procede al cierre del trámite, simultáneamente se remite una encuesta al estudiante para conocer su satisfacción de la atención y resultado obtenido.	Servicios Estudiantiles	Sistema de Trámites Académicos
-	Completa la encuesta, la cual es voluntaria pero se persuade para que nos brinde su realimentación	Estudiante	Correo Electrónico

Fuente, elaborado por: Santiago España

4.8 Indicadores del proceso de atención de reclamos

La medición cuantitativa del proceso de tratamiento de quejas mediante indicadores, no solo representa un conteo de casos por obtener una estadística, sino que constituye la medición de la satisfacción del estudiante y la situación de los servicios de la UTPL. A continuación, se describen los indicadores generales y específicos que se deben medir con apoyo de herramientas informáticas.

Tabla 23: Indicadores generales del proceso de atención de quejas

No.	Nombre del indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Responsable de la medición	Frecuencia de medición	Fuente de información
1	Eficacia en la atención de reclamos	Este indicador mide en porcentaje la relación entre el número de reclamos resueltos frente al total de reclamos recibidos.	Porcentaje	$=[(\text{Número de reclamos resueltos} / \text{Número de reclamos recibidos}) * 100\%]$	Servicios Estudiantiles	Mensual	Sistema de Trámites Académicos
2	Eficiencia en la atención de reclamos	Este indicador mide en porcentaje la relación entre el número de reclamos resueltos oportunamente frente al total de reclamos recibidos.	Porcentaje	$=[(\text{Número de reclamos resueltos oportunamente} / \text{Número de reclamos recibidos}) * 100\%]$	Servicios Estudiantiles	Mensual	Sistema de Trámites Académicos

Fuente, elaborado por: Santiago España

Tabla 24: Indicadores específicos del proceso de atención de quejas

No.	Nombre del indicador	Descripción	Unidad de medida	Fórmula de cálculo	Responsable de la medición	Frecuencia de medición	Fuente de información
3	Eficiencia y eficacia de reclamos según su demografía por: tipo de modalidad, por área y titulación académica.	Expresión que se deriva de los indicadores generales anteriormente descritos pero se segmenta por áreas y titulaciones académicas	Cuantitativa	Sumatoria de casos	Servicios Estudiantiles	Mensual	Sistema de Trámites Académicos
4	Ranking del volumen de reclamos atendidos según el tipo de trámite.	En un orden jerárquico de mayor a menor por su volumen se enlistan los tipos de trámites de reclamos	Cuantitativa	Conteo de casos	Servicios Estudiantiles	Semanal y mensual	Sistema de Trámites Académicos
5	Oportunidades de mejoras identificadas	Verificación individual de las descripciones incluidas en los reclamos	Cuantitativa y Cualitativa	Conteo y revisión de casos	Servicios Estudiantiles	Mensual	Sistema de Trámites Académicos y el buzón de consultas físico & electrónico

6	Mejoras implementadas	Evidencia de la incorporación de mejoras a los procesos	Cuantitativa	Conteo de casos	Servicios Estudiantiles	Mensual	Correos electrónicos y oficios internos
7	Nivel de satisfacción en la atención de reclamos atendidos	Mide el grado de satisfacción en el tiempo incurrido y el nivel de agrado de la solución ofrecida	Cuantitativa	Conteo de casos	Servicios Estudiantiles	Mensual	Encuestas electrónicas por e-mail
8	Crecimiento de reclamos entre ciclos académicos.	Cuantificación y comparativo del incremento de tasas de volumen de reclamos	Cuantitativa	Porcentaje de crecimiento del volumen de reclamos	Servicios Estudiantiles	Semestral	Sistema de Trámites Académicos
9	Tasa de permanencia por ciclo de estudiantes que plantean trámites de reclamos.	Compara la permanencia de los estudiantes que presentan reclamos en el ciclo previo	Cuantitativa	Comparación del estado de matrícula en un nuevo ciclo de la base de reclamantes del ciclo previo, descontando los egresos	Servicios Estudiantiles	Semestral	Sistema de Trámites Académicos y Nuevo Sistema de Gestión Académica

Fuente, elaborado por: Santiago España

4.9 Análisis de la Política de Calidad de la UTPL con respecto al proceso de tratamiento de quejas

La Política de Gestión de la Calidad Institucional de la UTPL establecida en octubre de 2016, dentro del artículo Nro. 1 de Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, relaciona como su política de calidad lo siguiente:

“Garantizar la efectividad de los programas académicos de enseñanza, investigación y vinculación con la sociedad en las distintas modalidades de estudio, por medio de acciones sistemáticas del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTPL, fundamentado en la gestión de riesgos y mejora continua, para lo cual promueve la implementación de un modelo de gestión basado en procesos de acuerdo con la cadena de valor institucional, en concordancia con el plan estratégico de desarrollo institucional (UTPL, 2017)”

Dicha política de Gestión de la Calidad Institucional de la UTPL, comparte con la Norma ISO 10002:2014 los fundamentos siguientes:

- Coincide con el propósito y visión de gestionar la mejora continua;
- Refleja el compromiso de la alta dirección y la provisión adecuada de recursos, incluida la formación del personal;

- Menciona a la eficiencia como herramienta para la calidad;
- Demuestra de fondo el apoyo de la organización y estructura para el manejo de quejas.

in embargo, se puede analizar también que la política de calidad, respecto a las normas internacionales de la calidad, carece de la argumentación siguiente:

- No menciona a las normas ISO u otras referenciales que rijan a su actuar;
- No menciona al estudiante como beneficiario principal y directo;
- No menciona el cubrir o satisfacer las expectativas del estudiante;
- No se encuentra publicada o difundida para libre acceso y conocimiento de los estudiantes.

4.10 Objetivo de calidad para el tratamiento de quejas

Para proponer los objetivos de la calidad para el tratamiento de quejas, se inicia con la revisión de la actual Política de Gestión de la Calidad Institucional de la UTPL, misma que se sostiene en los cuatro objetivos siguientes:

1. Fortalecer los procesos orientados al cumplimiento de la misión institucional, articulando las funciones sustantivas de la Universidad a la gestión administrativa.
2. Consolidar la cultura de la excelencia, el sentido permanente de perfección y desarrollo humano y profesional para el cumplimiento de la misión institucional.
3. Fortalecer la cultura de institucionalidad, a través de la gestión del conocimiento y el registro de evidencias.
4. Dinamizar los procesos de comunicación institucional en la comunidad universitaria y fortalecer el espíritu de servicio. (Rendición de cuentas UTPL, 2017)

En tal sentido, al comparar estos objetivos con la norma ISO 10002:2014 se puede observar que se están muy alienados de manera directa hacia las mejoras tanto para la organización, como para la satisfacción de los estudiantes, con los mejores niveles de calidad a través de la perfección de los procesos.

Por tanto, el objetivo de calidad para la resolución de quejas que plantea este trabajo de fin de titulación, queda formulado de la manera siguiente:

Cumplimiento oportuno en la atención de los reclamos de estudiantes, identificando durante su proceso las oportunidades de mejoras para los servicios que ofrece la UTPL, con enfoque a mitigar los reclamos.

En este objetivo se plasma literalmente muchos de los aspectos de las directrices de la norma ISO 10002:2014, pues al mencionar un cumplimiento oportuno se hace énfasis a la clave de todo servicio de calidad, siendo el respeto al tiempo uno de los factores que más valoran los estudiantes, por cuanto se conoce que una queja es a veces un proceso intermedio para alcanzar otro fin o realizar otro trámite, como por ejemplo una queja sobre calificaciones tiene el fin el aprobar un semestre. El tratamiento de quejas desde todo punto de vista debe observarse como un manifiesto de necesidades y mejoras hacia la organización, por ello se ha incluido la expresión de oportunidades, finalmente, se menciona la mitigación como un compromiso para la solución radical de la problemática.

4.11 Plan de implementación del modelo

Para la implantación del modelo la propia norma ISO 10002:2014 sugiere dentro de los numerales los pasos que se debe tener en cuenta y se describen en la recopilación siguiente:

- a. Obtener el compromiso y apoyo de directivos;
- b. Incrementar la satisfacción del estudiante mediante la creación de un entorno centrado en el estudiante, que esté abierto a la retroalimentación, para resolver cualquier queja recibida y mejorar la capacidad de la organización.
- c. Elaborar formularios a ser llenados por el usuarios o demandantes a fin de esclarecer los motivos de sus quejas.
- d. Identificar oportunamente los recursos humanos, materiales, de información y de servicios que sean necesarios.
- e. Otorgar la información respectiva al usuario sobre cómo, dónde, cuándo y a quién presente la queja correspondiente.
- f. La información de la queja debe registrarse e identificarse incluyendo la solución solicitada por el reclamante, y cualquier información complementaria.
- g. Realizar el seguimiento de la queja hasta agotar todas las posibilidades y el usuario quede satisfecho.
- h. Tomar como referencia a los procesos de quejas o reclamaciones de otras empresas que estén basadas en la norma ISO10002:2014.
- i. Hacer que toda la empresa participe con una buena comunicación interna;

- j. Comparar los procesos de gestión existentes con los requisitos de la norma ISO 10002:2014;
- k. Obtener información de los estudiantes sobre la gestión actual de sus quejas y reclamaciones;
- l. Establecer un equipo de implantación para conseguir los mejores resultados;
- m. Asignar y compartir funciones, responsabilidades y plazos;
- n. Adaptar los principios de los sistemas de gestión ISO 10002:2014 a la organización;
- o. Fomentar la implicación del personal con formación en calidad e incentivos;
- p. Revisar con regularidad su sistema con la ISO 10002:2014 para asegurarse de que sigue siendo eficaz y continuar mejorándolo.

4.12 Estrategia de implementación

La estrategia será la habilidad de efectuar una gestión del cambio educativo y racional (David F.2003), donde se recomienda que las personas estén informadas de las ventajas para la organización y para el personal, apelando a la colaboración e interés porque han asimilado la importancia y beneficios directos e indirectos del cambio, sin embargo, hay que considerar que esta vía implica una planificación detallada y por tanto contar con una disponibilidad de tiempo.

A continuación, se describe una estrategia paso a paso para implementar la ISO 10002:2014, con una visión en el liderazgo de máximo nivel (Blanchard K. 2007).

Tabla 25: Estrategia de implementación general de gestión del cambio de forma educativa y racional

Sub-estrategias	Objetivo	Acciones
1. Participación	Aceptación rápida	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar con fomentar el nivel de participación de las personas a las que se pide cambiar. • Fomentar compromiso • Disminuir la resistencia al cambio
2. Confianza	Disminuir la resistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender razones • Reducir las preocupaciones • Comprensión de la situación
3. Inspirar	Fomentar la visión de futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar al personal a los objetivos • Querer trabajar por el cambio
4. Alineación	Enfoque en el fin	<ul style="list-style-type: none"> • Alentar a apoyar a construir • Recolectar los puntos de vista y perspectivas
5. Actuar	Hacer Posible	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de impacto, proyectar resultados • Formar y capacitar • Cubrir contingencias
6. Responsabilizar	Fijar metas	<ul style="list-style-type: none"> • Propósitos cuantificables • Medir e informar lo ejecutado • Felicitar avances
7. Reforzar	Proyectar lo positivo	<ul style="list-style-type: none"> • Coherencia con la cultura organización • Demostrar sostenibilidad • Ratificar importancia
8. Explorar	Descubrir nuevas oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar la innovación • La mejora continua • Informarse lo suficiente para las nuevas decisiones

Fuente, elaborado por: Santiago España

4.13 Tiempo de implementación

Considerando contar con todos los recursos de manera dedicada, se puede estimar que la implementación de esta propuesta pueda tener una duración mínima de 3 meses y máxima de 6 meses; por otra parte, sobre el cuándo implementarla es indiferente y todo dependerá de la disposición de la alta dirección en el plan operativo anual.

4.14 Recursos para la implementación

Para la operación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas, el compromiso de la alta dirección es asegurar la provisión de los recursos, dentro de los cuales constan los siguientes: personal, formación del personal involucrado, procedimientos, documentación, apoyo de especialistas, materiales y equipos, hardware y software informático y financiero; a continuación, se describe un costo de inversión relativo de cada uno de ellos.

Tabla 26: Recursos

Recurso	Cantidad	Tipo costo	Costo bruto mensual
Personal	1 Responsable principal	Recurrente	USD\$ 1,000.00
	1 Auxiliar	Recurrente	USD\$ 480.00
Procesos	4 (Diseño, maquetación, publicación)	Eventual	USD\$ 375.00
Documentación	1 Compra nueva versión ISO	Eventual	USD\$ 118.11
	Impresos para puntos de atención; hojas y afiches informativos, formularios.	Recurrente	USD\$ 35.00
Apoyo de especialistas	Ciertos asesores internos multidisciplinarios que se desempeñan en departamentos como por ejemplo: Procuraduría, Dirección de Estudiantes, Sistemas, Modalidad abierta, secretaría general, archivo general, proyectos y procesos, más capacitación	Eventual, diluido en los costos de sus funciones principales	USD\$ 3,000.00
Materiales y equipos	Mobiliario y suministros de oficina	Recurrente	USD\$ 20,00
Hardware	Computadores personales, 1 laptop y 1 desktop	Eventual	USD\$ 2,300.00
Software	Desarrollo y licencias de aplicativos de ofimática	Eventual	USD\$ 6,400.00
Total de costos recurrentes primer mes			USD\$ 1,535.00
Total de costos recurrentes por año			USD\$ 22,660.00
Total de costos eventuales			USD\$ 3,193.11
Total de costo de inicio de operación			USD\$ 13,728.11
Total de costos del primer año			USD\$ 33,388.11

Fuente, elaborado por: Santiago España

4.15 Beneficios de la implementación

Los modelos y normas para la gestión de la calidad son referencias fundamentales para mejorar los beneficios de las empresas y asegurar su competitividad, por esto el modelo de calidad para el manejo de reclamaciones basado en la ISO 10002:2014 los considera y tal como se mencionó anteriormente en el numeral 1.5, los beneficios que la UTPL obtiene al usar normas ISO para el tratamiento de quejas son los siguientes:

- Mejor calidad;
- Mayor productividad;
- Menores costos;
- Mayor valor agregado;
- Crecimiento de mercado;
- Mayores ganancias;
- Desarrollo integral;
- Mejores oportunidades de trabajo;
- Incremento del nivel de vida.

Como resultado del uso de un modelo de calidad y de las normas ISO son los siguientes:

- Confianza de los clientes
- Demuestra un sistema de calidad
- Demuestra organización
- Da imagen profesional de la empresa y sus empleados
- Satisfacción de los clientes
- Sostenibilidad
- Indican como estructurar como gestionar para cumplir con estándares
- Generar confianza
- Ser reflejo compromiso del servicio
- Eficacia operativa
- Solución en base al enfoque al cliente
- Supervisa y mejora continuamente
- Seguimiento a la satisfacción
- Realimentación (feedback) del cliente
- Calificar causas
- Calificar correcciones
- Confianza interna y que la gente refiera usar el medio formal de atención
- Concentración del proceso al no estar por todos medios
- Control de avance de solución
- Identificar clientes conflictivos

CONCLUSIONES

- a) Un sistema estandarizado internacionalmente para el manejo de quejas por la ISO 10002:2014, brinda a los estudiantes el respaldo y la garantía de obtener una buena atención a sus reclamaciones.
- b) Una buena gestión de reclamos tiene una incidencia directa en la permanencia, eficiencia terminal y fidelización de estudiantes.
- c) Se debe considerar que el gestionar reclamos no se trata sólo de resolverlos, sino de solucionarlos de la manera correcta.
- d) El uso de la norma ISO 10002:2014 puede ayudar a las organizaciones a evitar insatisfacción de los estudiantes al momento de resolver sus quejas.
- e) El proceso actual de atención de reclamos que usa la UTPL respecto a los procesos que sugiere la ISO 10002:2014 mantienen grandes brechas, mismas que constituyen oportunidades de mejoras para los procedimientos.
- f) La excelencia en el servicio depende de todos y cada uno los departamentos de la organización, pues su acción o falta de ésta, incide de manera directa hacia los resultados de la satisfacción de los estudiantes.
- g) La percepción de los estudiantes de un servicio defectuoso, no se limita solo a juzgar a un proceso, sino que emite su insatisfacción hacia toda la institución, lo cual recae en una pérdida de confianza, crea incertidumbre ante nuevos eventos, genera estrés y desconcentración hacia el estudio.
- h) La gestión de reclamos permite a una organización reinventarse de manera constante, puesto que inyecta de alertas sobre las insatisfacciones o defectos que deben corregirse.

RECOMENDACIONES

- a) Gran cantidad de reclamos, pueden ser evitados a través del manejo de una matriz de riesgos operativos y procesos de contingencia para cada uno de los mismos.
- b) Uno de los procesos clave para evitar reclamaciones en las organizaciones es reforzar los controles, sea a través de procesos humanos o automáticos, midiendo el cumplimiento de actividades según hayan sido planificadas y acorde a las necesidades de los estudiantes.
- c) La UTPL debe fortalecer sus procesos y mantener como herramienta el Sistema de Trámites Académicos, pues contar con la misma facilita a los estudiantes la presentación de quejas y permite a los departamentos su seguimiento y solución.
- d) Es necesario que la UTPL realice proyectos y procesos continuos de mejora e innovación operativa y administrativa, con el propósito de mitigar fuentes o causas generadoras de reclamos.
- e) La atención de reclamos de la UTPL y los trámites que estos generan, deben ser evaluados por la organización de forma continua con herramientas de gestión de la calidad, a fin de identificar las fuentes que los generan y emprender en mejoras sustanciales para repararlos, acompañados del compromiso de la alta dirección en definir acciones que mitiguen su repetitividad, siendo para esto una fuente de directrices la norma ISO 10002:2014, lo que permitirá a la UTPL contar procesos enfocados hacia la satisfacción del estudiante.
- f) La UTPL para alcanzar la mejora continua, desde un punto de vista organizacional, no se debería sesgar a buscar culpables sino en encontrar soluciones a la problemática concreta y a sus procesos correlacionados.
- g) La norma ISO 10002:2014 persigue un fin muy noble para las organizaciones y por esto se sugiere la aplicación para los distintos tipos de empresas, pues busca la mejora del funcionamiento interno y la eficiencia en los procesos de atención, mismos que bien administrados significan la reducción de costos.
- h) El proceso de atención de reclamos debe considerarse como algo fundamental y natural dentro del concepto de servicios post venta, pues está dirigido hacia la fidelización de los usuarios hacia la marca de UTPL.
- i) La motivación del personal para que propongan mejoras en los procesos actuales es una estrategia fundamental en la administración de recursos humanos, en tal sentido se pueden ofrecer incentivos o especiales reconocimientos a los colaboradores que, de alguna manera con sus ideas creativas, ayuden a mejorar los indicadores de reclamaciones.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (1992). *The only thing that matters: Bringing the power of the customer into the center of your business*. New York: HarperBusiness.
- Ana Reyes Palacios Lozano, (1997), "ISO 9000 and the total quality management models", *Library Management*, Vol. 18 Iss 3 pp. 148 – 150
- Ang, L., & Buttle, F. (2012). Complaints-handling processes and organizational benefits: An ISO 10002-based investigation. *Journal of Marketing Management*, 28(9-10), 1021-1042.
- Armas H. Reinaldo, García M. Pascual, *Metodología de la Investigación*, Universidad Técnica Particular de Loja, Ediloja, 2016
- Barlon, J. & Moller, C. (2005). *Una queja es un favor*. Bogotá, Grupo Editorial Norma.
- Brown, J.F. and Marshall, B.L. (2008), "Continuous Quality Improvement: An Effective Strategy for Improvement of Program Outcomes in a higher education setting", *Nursing Education Perspectives*, vol. 29, no. 4, pp. 205-211.
- Constanza Cristina Díaz Romero, Yuber Liliana Rodríguez-Rojas (2016), Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: una revisión sistemática, *SIGNOS / ISSN: 2145-1389 / Vol. 7 / N.º 1 / 2015 / pp. 133-123*
- Crié, D. (2003): «Comportamiento de queja de los consumidores». *Taxonomía, tipología y determinantes: hacia una ontología unificada*. *Revista de Marketing de Base de Datos y Gestión de Estrategia del Cliente*. Vol. 11. No. 1.
- de Velasco, J. A. P. F. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Esic Editorial.
- FRED R. DAVID (2003) *Conceptos de Administración Estratégica*. Editorial Pearson, México.
- Hidalgo M. (2016), *Gestión de la calidad en productos, procesos y servicios*. Loja, Ediloja.
- Honarkhah, M. (2010). *Application of ISO 10001 and ISO 10002 in engineering courses*.

- Hoyer, R.W., Hoyer, B.B.Y., Crosby, P.B. and Deming, W.E. (2001), "What is quality?", Quality Progress, vol. 34, no. 7, pp. 52.
- Hughes, S., & Karapetrovic, S. (2006). ISO 10002 complaints handling system: a study. International Journal of Quality & Reliability Management, 23(9), 1158-1175.
- Jaraiedi, M. and Ritz, D. (1994), "Total Quality Management Applied to Engineering Education", Quality Assurance in Education, vol. 2, no. 1, pp. 32-40.
- KEN BLANCHARD (2007) Liderazgo de Máximo Nivel. Editorial Granica, Barcelona
- KOTLER PHILIP Y KEVIN LANE KELLER. Dirección de Marketing. Pearson Educación. México. 2006
- Puente, R., & López, S. (2008). ¿QUÉ HACEN LOS JÓVENES CUANDO RECIBEN UN MAL SERVICIO? Debates IESA, 13(2).
- Registro Oficial No. 116 del 10 de julio de 2000, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor de la República del Ecuador
- Romeiro, A. E. (2016). *Sistemas Internacionales de Gestión de la Calidad I: Guía didáctica*. Loja: UTPL
- Tigani, D. (2006). La excelencia en servicio. Pags. 49-54
- TSCHOHL, Jhon (2008). Cómo conservar clientes con un buen servicio. Editorial Pax México
- Vlăsceanu, L., Grünberg, L. & Pârkea, D. (2007), "Quality (Academic)" in Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions, ed. Melanie Seto, Peter J. Wells, First edn, UNESCO-CEPES, Bucharest, Romania, pp. 70-71.

Direcciones de los recursos electrónicos y digitales

- ¿Cómo ISO 10002 amplifica el concepto de satisfacción del cliente discutido en ISO 9001? <https://www.e-startupindia.com/blog/how-iso-10002-amplifies-the-concept-of-customer-satisfaction-discussed-in-iso-9001/10122.html>, 30 de marzo de 2018
- ¿Cómo realizar el análisis interno y externo de la organización? <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesempresariales/BibliotecaGerenciaEstrategica/Analisisinternoyexternodelaorganizacion.aspx> - Portal: www.camaramedellin.com.co de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquía.
- 50 estadísticas importantes sobre la Experiencia del Cliente – Parte I y II <http://www.customerfocus.es/50-estadisticas-importantes-experiencia-del-cliente-parte-i/> y <http://www.customerfocus.es/50-estadisticas-importantes-experiencia-del-cliente-parte-ii/> , Portal de referencia sobre CRM, Customer Experience, Atención al Cliente, gestión comercial y marketing automation.
- Norma ISO 10002 - Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones, Recuperado de: <http://www.bsigroup.com/es-ES/ISO-10002-Gestion-de-Reclamaciones-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Norma ISO 10002, <http://porunbuenservicio.blogspot.com/2016/06/norma-iso-10002.html>, 31 de mayo de 2016

ANEXOS

Anexo 1: Formulario general para presentación de reclamos, basado en la norma ISO 10002:2014

Formulario para reclamantes

El siguiente es un ejemplo de formulario, que contiene la información principal que puede ayudar a un reclamante para proporcionar los detalles principales requeridos por una organización para tratar adecuadamente la queja.

1 Datos del reclamante

Nombre/Organización _____
Dirección _____
Código Postal, Ciudad _____
País _____
Nº Teléfono _____
Nº Fax _____
Correo electrónico _____

Datos de la persona que actúa en representación del reclamante (si es aplicable)

Persona a contactar (si es diferente del reclamante)

2 Descripción del producto

Número de referencia del producto o pedido (si lo conoce) _____
Descripción _____

3 Problema encontrado

Fecha de ocurrencia _____
Descripción _____

4 ¿Solicita una solución?

sí no

5 Fecha, firma

Fecha _____ Firma _____

6 Adjuntos

Lista de documentos que se adjuntan

Anexo 2: Formulario de seguimiento de quejas, basado en la norma ISO 10002:2014

Parte 1

Formulario de seguimiento de quejas

El siguiente es un formulario tipo (únicamente para uso interno), que contiene la información más importante que puede ayudar a una organización en el seguimiento de una queja.

1 Datos de recepción de la queja

Fecha de la queja: _____

Hora de la queja: _____

Nombre del receptor: _____

Medio de la queja teléfono correo electrónico internet en persona
 correo postal otros

Código de identificación único: _____

2 Datos del reclamante

Véase el formulario para el reclamante.

Número de referencia de la queja: _____

Información relevante sobre la queja: _____

Queja remitida por: _____

3 Problema encontrado

Fecha del problema

Problema recurrente sí no

Categoría del problema

- 1 Producto no entregado
- 2 Servicio no prestado/prestado parcialmente
- 3 Retraso en la entrega del producto:
 duración del retraso _____
- 4 Retraso en la prestación del servicio:
 duración del retraso _____
- 5 Producto defectuoso

Parte 2

- 6 Servicio deficiente:
detalles: _____

- 7 Producto no conforme con lo solicitado
- 8 Productos no solicitados
- 9 Deterioros sufridos
- 10 Negativa de cumplir la garantía
- 11 Negativa de venta
- 12 Negativa de prestación del servicio
- 13 Prácticas comerciales/métodos de venta
- 14 Información incorrecta
- 15 Información inadecuada
- 16 Forma de pago
- 17 Precio
- 18 Incremento del precio
- 19 Cargos adicionales
- 20 Costos/cargos injustificados
- 21 Términos del contrato
- 22 Cobertura del contrato
- 23 Evaluación de daños
- 24 Negativa para el pago de compensaciones
- 25 Inadecuada compensación
- 26 Modificación del contrato
- 27 Desempeño deficiente del contrato
- 28 Cancelación/rescisión del contrato
- 29 Cancelación del servicio
- 30 Reembolso del préstamo
- 31 Solicitud de intereses
- 32 Incumplimiento de los compromisos
- 33 Incorrecta facturación
- 34 Retraso indebido en el tratamiento de una queja
- 35 Otro tipo de problema: _____

Información adicional:

Parte 3

4 Evaluación de la queja

Evaluar el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de la queja:

Severidad: _____

Complejidad: _____

Impacto: _____

Necesidad de acción inmediata: sí no

Posibilidad de acción inmediata: sí no

Probabilidad de compensación: sí no

5 Resolución de la queja

Resolución requerida sí no

Acción a tomar:

- 36 Entrega del producto
- 37 Reparación/reproceso del producto
- 38 Cambio del producto
- 39 Anulación de la venta
- 40 Ejecución de la garantía
- 41 Cumplimiento de los compromisos
- 42 Finalización de un contrato
- 43 Anulación/Rescisión del contrato
- 44 Anulación de factura
- 45 Información
- 46 Corrección de la evaluación de daños
- 47 Pago de una indemnización por la suma de: _____
- 48 Reembolso de pago anticipado por la suma de: _____
- 49 Reembolso de otros pagos efectuados por la suma de: _____
- 50 Descuento en el precio por la suma de: _____
- 51 Facilidades de pago
- 52 Disculpas
- 53 Otras acciones: _____

6 Seguimiento de la queja

Acción tomada	Fecha	Nombre	Observaciones
Acuse de recibo de la queja al reclamante			
Evaluación de la queja			
Investigación de la queja			
Solución de la queja			
Información al reclamante			
Corrección			
Corrección verificada			
Cierre de la queja			

Anexo 3: Terminología relacionada a la gestión de reclamos y al contexto del presente documento

A los efectos de una mejor comprensión de este documento, se describen a continuación los términos y definiciones usadas que figuran también dentro de las normas ISO 9000.

Calidad. - Es el conjunto de características o propiedades propias o inherentes, que tiene un producto o servicio, las cuales satisfacen las necesidades o expectativas del consumidor, las mismas que se ven reflejadas en una sensación de cumplimiento de requisitos de alta funcionalidad o de excelencia (Hidalgo M., 2016) a la característica de los servicios es que al menos parte de las salidas se realiza en la interfaz con el cliente. Esto significa, por ejemplo, que la conformidad con los requisitos no puede confirmarse necesariamente antes de la entrega del servicio.

Norma. - Principios que se rigen a las acciones de la organización para un correcto actuar y orientan a alcanzar buenos resultados (ISO 9001:2015)

Reclamante. - El que reclama. Diccionario de la Real Academia Española. (2001). Persona, organización o su representante, quien presenta una acusación o una queja. (ISO 10002:2014)

Queja. - Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. El término “queja” puede significar también reclamación/reclamo. (ISO 10002:2014)

Reclamo. - Expresión oral o escrita por la mala prestación de un servicio, o por haber recibido una atención deficiente o por incumplimiento en algo acordado u ofrecido. Toda persona tiene derecho a exigir una solución o respuesta de acuerdo con la normativa respectiva. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2011)

Comentario o sugerencia. - Expresiones orales o escritas dirigidas a la institución, sustentadas y concretas, las cuales manifiestan un acuerdo o desacuerdo, comentario, sugerencia, recomendación o crítica, en relación con los servicios y productos brindados por la UTPL.

Cliente. - Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. (ISO 9000: 2015)

La satisfacción del cliente. - Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes (ISO 9000: 2015)

Servicio al cliente. - Interacción de la organización con el cliente durante todo el ciclo de vida de un producto. En la UTPL el servicio al estudiante nace desde el momento de la postulación para admisión y finaliza en el momento de su graduación, tiempo en el cual puede llegar a suscitar cualquier tipo de inconformidad que cause una queja que requiera ser atendida.

Realimentación. - Opiniones, comentarios y manifestaciones de interés en los productos o en el proceso de tratamiento de reclamaciones

arte interesada. - Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ISO 9000:2015)

Objetivo. - Algo buscado, o apuntado, relacionado con el manejo de quejas.

Política. - Son las intenciones generales y la dirección de la organización relacionadas con las quejas como expresa formalmente la alta dirección

Proceso. - Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (ISO 9000:2015)

UTPL. - Es la marca y siglas de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Estudiante. - Término usado en el sector educativo para definir al cliente, usuario o consumidor de los productos educativos y servicios académicos que brinda la UTPL.

Servicio. - Es la acción de dispensar al estudiante un producto, de atender un trámite o consulta.

Servicio al Estudiante. - Son todas las interacciones del estudiante con el personal de la UTPL o un sistema, constituyen los momentos de la verdad o de contacto directo.

Nota: La versión adquirida de la ISO 10002:2014 fue a título personal con un alcance de licencia de usuario único y con prohibición de copia o publicación, en tal sentido no es factible anexarla de manera total o parcial a su contenido; para cualquier consulta puede dirigirse directamente a www.ISO.org o contactarse con el autor de este trabajo de titulación.