

# Efectividad de los PQRS como Canal de Comunicación entre los Estudiantes y la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC

## *Effectiveness of the PQRS as a Communication Channel Between Students and the Foundation of Higher Education Comfanorte FESC*

Yhezenia Chacón E. <sup>1</sup>

Patricia Barajas H. <sup>2</sup>

Karla Yohana Sánchez Mojica <sup>3</sup>

### RESUMEN

¿Cómo evaluar la efectividad de los PQRS de Servicio al Cliente, mediante la aplicación de técnicas que permitan la identificación y solución de problemas? Para lograr esto se manejó dentro de la investigación un enfoque cuantitativo, porque se busca identificar las características generales de la universidad FUNDACIÓN DE ESTUDIOS SUPERIORES FESC en cuanto al manejo de quejas, reclamos y niveles de satisfacción de los clientes, además se delimitara los hechos que conforman el problema, se estructuraran los diferentes elementos que componen la investigación para luego recolectar y analizar las pautas y actividades de la atención brindada a la solución de quejas y reclamos y así establecer el modelo de mejoramiento de la calidad de servicio. A través de mediciones se busca cuantificar, reportar medir que sucede, nos proporciona información específica de una realidad que podemos explicar y predecir, de esa manera ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente. Generalmente la información recopilada, aporta potencialmente mayor valor de análisis del que suele considerarse a simple vista, a su vez facilitando comparación entre estudios similares; de esa manera se procura comprender el contexto o los puntos de vista de los actores sociales mediante un proceso secuencial, deductivo que permite dar precisión. El método de investigación usado fue el inductivo, ya que conlleva un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, tomando como referencia premisas verdadero.

El método Inductivo, tiene como objeto llegar a conclusiones que estén en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes. A partir de verdades particulares, se concluyen verdades generales. Lo anterior señala que fundamentalmente la inducción, a pesar de tener como referencia premisas verdaderas, podrá llegar a conclusiones cuyo contenido es más amplio que el de las premisas desde las cuales se inicia el análisis de su problema de investigación. De este modo, el argumento inductivo se sustenta en la generalización de propiedades comunes a casos ya observados. En la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, observamos un alto índice de reclamaciones por parte del cuerpo de estudiantes, vemos que la atención a estas reclamaciones no se realiza de forma oportuna, ocasionando que los estudiantes recurran a las entidades de vigilancia y control (Ministerio de Educación y Defensoría) para encontrar solución a su caso. ¿Cuál es la efectividad de los PQRS como canal de comunicación entre los estudiantes y la Fundación De Estudios Superiores Comfanorte FESC? Las Causas son las Insatisfacción de los clientes, Mal manejo de un proceso administrativos, No se evidencia avance en el proceso, el Pronóstico Falta de acceso a este canal de comunicación, Bajo compromiso en los tiempos aplicados para dar respuesta, Falta de credibilidad en este canal de comunicación, Las soluciones Modelo de mejoramiento en la calidad del servicio puede ser alternativa de solución a los problemas que se presentan en la atención de reclamos y Formas de participación de las diferentes áreas estratégicas en el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente.

**PALABRAS CLAVES:** Accesibilidad, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia.

### ABSTRACT

How to evaluate the effectiveness of the PQRS of Customer Service, through the application of techniques that allow the identification and resolution of problems? To achieve this, a quantitative approach was handled within the research, because it seeks to identify the general characteristics of the University Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC regarding the handling of complaints, claims and levels of customer satisfaction, in addition to delimiting the facts that Make up the problem, structure the different elements that compose the investigation and then collect and analyze the guidelines and activities of the care provided to the solution of complaints and claims and thus establish the model of improvement of the quality of service. By means of measurements we seek to quantify, to report measure that happens, it provides us with specific information of a reality that we can explain and predict, in that way it offers the possibility to generalize the results more widely. Generally the information collected, potentially brings greater value of analysis than usually seen with the naked eye, in turn facilitating comparison between similar studies; In this way, an attempt is made to understand the context or the points of view of the social actors through a sequential, deductive process that allows precision. The method of investigation used was the inductive one, since it entails an orderly, coherent and logical analysis of the research problem, taking as reference true premises. The Inductive method aims to reach conclusions that are related to its premises as the whole is with the parties. From particular truths, general truths are concluded.

The above points out that, fundamentally, induction, despite having as reference true premises, can reach conclusions whose content is broader than that of the premises from which the analysis of their research problem begins. In this way, the inductive argument is based on the generalization of properties common to cases already observed. In the Foundation Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, we observe a high rate of complaints by the student body, we see that the attention to these claims is not made in a timely manner, causing students to turn to the monitoring and control entities Education and Advocacy) to find a solution to your case. What is the effectiveness of the PQRS as a communication channel between the students and the Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC? The Causes are Customer dissatisfaction, Mismanagement of an administrative process, No evidence of progress in the process, Forecasting Lack of access to this communication channel, Low commitment in the times applied to respond, Lack of credibility in this Channel of communication, solutions Model of improvement in the quality of the service can be alternative solution to the problems that are presented in the attention of claims and forms of participation of the different strategic areas in the improvement of the quality of the service to the client.

**KEY WORDS:** Accessibility, Complaints, Claims, Petitions, Suggestion.

<sup>1</sup> Gestión de Negocios Internacionales, Cúcuta- Colombia- [ey.chacon@fesc.edu.co](mailto:ey.chacon@fesc.edu.co)

<sup>2</sup> Gestión de Negocios Internacionales, Cúcuta- Colombia- [ap.barajas@fesc.edu.co](mailto:ap.barajas@fesc.edu.co)

<sup>3</sup> Docente de Metodología de Investigación, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, [investigaciones@fesc.edu.co](mailto:investigaciones@fesc.edu.co)

# Efectividad de los PQRS como Canal de Comunicación entre los Estudiantes y la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC

---

## 1. INTRODUCCIÓN

En la últimas décadas Colombia ha enfrentado cambios fuertes en tecnología y Calidad del Servicio al cliente, lo que sin duda ha obligado a estas entidades a realizar rigurosos ajustes en sus procesos y productos para mantenerse en el mercado. A medida que los clientes se acostumbran a la clase de servicio extraordinario que reciben de las buenas empresas, ya no estarán dispuestos a tolerar a una organización que no responde a sus solicitudes con prontitud y eficiencia, sin contar que lo ideal sería que el cliente en ningún momento tuviera que acudir a la organización para reclamar. Debido a que los clientes son la razón de ser de las organizaciones, es importante brindarles un buen servicio, un reclamo es una forma de decir a la empresa que lo puede hacer mejor. Si se atiende, el cliente permanecerá y la empresa encontrará su diferencia competitiva, si no se le atiende y se generan motivo para que el cliente reclame, se pierde imagen y credibilidad, lo cual trasciende a potenciales clientes.

Por esta razón se ha considerado importante evaluar en el desarrollo de este trabajo los problemas de reclamación más visibles de los Estudiantes de la universidad FESC, para que una vez identificados, sea posible proponer soluciones para contrarrestar las causas que los conciben y de esta manera mejorar los procesos involucrados para contribuir a un mejor desempeño y a un mejoramiento continuo, en materia de calidad y satisfacción de los clientes.

La investigación se fundamenta en la aplicación de técnicas de mejoramiento continuo, como es el modelo donde se implementan una serie de análisis estadísticos y aplicaciones gráficas a fin de determinar el grupo de problemas de mayor relevancia y que más afecta la calidad del servicio. Luego de recopilados y analizados los datos, se procede al establecimiento de soluciones de mejoramiento a fin de darle cumplimiento al objetivo principal del presente proyecto.

Basándonos en el diagnóstico actual de la Universidad de estudios superiores FESC, frente al tema de las reclamaciones, las cuales generan en los estudiantes insatisfacción y conllevan a una desvinculación y pérdida de Ventaja Competitiva a nivel educativo, se hace necesario realizar la propuesta de un Modelo de Calidad que le permita a la universidad FESC desarrollar estrategias preventivas y correctivas a los diferentes procesos que se involucran en la prestación de servicio y desarrollo de productos. Este modelo debe permitir a la universidad FESC su aplicación en cualquier etapa del proceso para realizar un diagnóstico de la situación actual y realizar las mejoras que garanticen la satisfacción de los estudiantes. En la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC, observamos un alto índice de reclamaciones por parte del cuerpo de estudiantes, vemos que la atención a estas reclamaciones no se realiza de forma oportuna, ocasionando que los estudiantes recurran a las entidades de vigilancia y control (Ministerio de Educación y Defensoría) para encontrar solución a su caso.

Tal circunstancia obedece a factores como la falta de compromiso de algunos de los funcionarios de la FESC, quienes ejecutan permanentemente labores de servicio al cliente, fallas en el establecimiento de prioridades con respecto a las reclamaciones, falta de mecanismos para atender y solucionar en el primer contacto las inquietudes y reclamos, presión por parte de las directivas de la FESC en el cumplimiento de metas en colocación de productos, escasez de personal preparado para suministrar información correcta a los estudiantes (actividad que requiere el conocimiento total de los productos y servicios de la organización) y falta de herramientas, entrenamiento y empoderamiento de los funcionarios de las oficinas.

El contexto presentado anteriormente, desvirtúa la importancia del Servicio al Cliente, lo que afecta negativamente su imagen y genera desconfianza entre los usuarios de los servicios de la entidad, aspectos que ponen en riesgo la supervivencia de la organización. De persistir lo anterior, la Fundación de Estudios Superiores Com-

fanorte FESC, puede llegar a perder ventaja competitiva si se toman en cuenta las alianzas estratégicas que se están llevando a cabo en la actualidad.

Ante esta situación, se propone presentar un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio al cuerpo de estudiantes, mediante el análisis de las quejas y reclamos de los mismos con el fin de plantear la aplicación de técnicas y programas que mejoren la atención a los usuarios de los servicios de la FESC.

## 2. MÉTODOS

La recolección de información se manejó con un formato de encuesta realizada a los estudiantes de la FESC, analizando su conocimiento sobre el manejo de PQRS que tiene la FECS para la atención de peticiones, quejas, recursos y sugerencias a una población determinada de estudiantes.

OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICA	INSTRUMENTO		
Identificar la normatividad institucional con relación a los PQRS	Revisión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir</li> <li>• Apoyar</li> <li>• Identificar</li> <li>• Afianzar 1</li> <li>• Canalizar</li> <li>• Proponer                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar</li> <li>• Asegurar</li> </ul> </li> </ul>		
Analizar la visión que tienen los estudiantes ante la efectividad de los PQRS en la FESC	Encuesta	CUESTIONARIO		
Comparar las funciones de los PQRS con respecto a la aplicabilidad en la FESC	Matríz	<b>Normas ISO 90001</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
		Objeto y campo de aplicación	*	
		Referencias normativas	*	
		Términos y definiciones	*	
		Contexto de la organización	*	
		Liderazgo	*	
		Planificación	*	
		Soporte	*	

Comparar las funciones de los PQRS con respecto a la aplicabilidad en la FESC	Matríz	Operación	*	
		Evaluación desempeño	*	
		Mejora	*	*

## 3. RESULTADOS

Se realiza cuadro comparativo en donde se obtienen los siguientes resultados.

Conocimiento del significado de la sigla PQRS.



El este grafico se muestra los resultados del conocimiento que tienen los estudiantes sobre el significado de esta sigla.

Cantidad de estudiantes que han instaurado o presentado algún PQRS ante la FESC.



El 64.6% de los encuestados manifiestan haber instaurado en algún momento, un recurso, manifestando alguna inconformidad o solicitando determinada información; mientras que el otro 34.5% manifiesta no usar este tipo de canal de comunicación.

Satisfacción ante la respuesta recibida por el PQRS.



El 45% de los estudiantes que han presentado un PQRS, se han sentido conformes con la respuesta recibida por

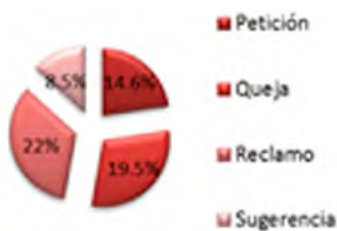
parte de la FESC, contra un 19.5% que manifestó inconformidad ante la respuesta.

Conformidad presentada ante el tiempo de respuesta al PQRS.



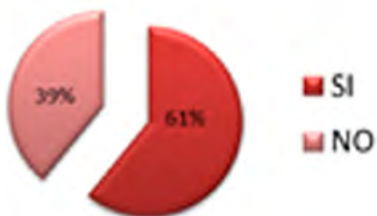
En esta grafica se observa que un 39% de los estudiantes encuestados esta con el tiempo de respuesta que tiene la FESC para contestar los recursos, los demás manifiestan que este es un tiempo demasiado largo argumentando que tienen todos los recursos a la mano para dar una respuesta en un tiempo más considerado.

Causal de PQRS.



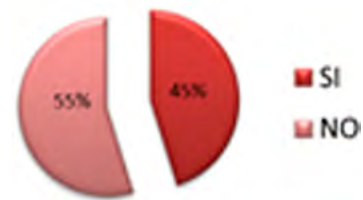
En esta gráfica se observa que la mayor causal de recursos presentados ante la FESC es por motivo de reclamaciones, seguido de las quejas. Se observa una gran cantidad de estudiantes recurre a los derechos de petición para manifestar sus inconformidades.

Aceptación de los PQRS como canal de comunicación.



En esta gráfica se observa que existe una gran aceptación ante los PQRS como canal de comunicación entre los estudiantes y la universidad, considerando que de manera escrita es más cómodo manifestar sus inconformidades.

Conocimiento de la ubicación de los Buzones de Sugerencias instalados en la FESC.



En esta gráfica se observa que la mayoría de los estudiantes desconocen que en las instalaciones de la FESC existen buzones de sugerencia. Ante esto la FESC se ve en la necesidad de hacer los buzones más visibles y ubicarlos en lugares de fácil ubicación.

Conocimiento ante el instaurar PQRS de manera verbal.



En este grafico observamos que la gran mayoría de los estudiantes conocen que una PQRS radicado de manera verbal tiene la misma validez que un radicado escrito.

Conocimiento de la opción BUZON-PQR existente en la página Web WWW.FESC.EDU.CO



En esta grafica se observa que una cantidad considerable de estudiantes desconoce que por medio de la página web de la universidad, también se puede radicar un recurso. Ante esta negativa la FESC debe hacer más visible el link de BUZON-PQR.

Conocimiento ante el significado del Número de Radicado de un PQRS.



En esta grafica se observa que aunque la diferencia es poca, la gran mayoría de las personas encuestadas tienen conocimiento sobre el significado del número radicado.

#### 4. CONCLUSIONES

La Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC es una entidad comprometida con la calidad, por tanto las sugerencias expuestas pueden ser tomadas en cuenta e implementadas en pro de la mejora continua. La FESC debe centralizar sus esfuerzos en mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes para generar mayor ventaja competitiva, debido a que el sector educativo ofrece un portafolio de productos con características homogéneas y por tanto sólo se puede marcar la diferencia en la calidad del servicio, esto se logra identificando las necesidades y expectativas de los estudiantes, comprendiendo la relación entre las necesidades, los procesos los productos, midiendo la satisfacción y actuando sobre los resultados.

Los indicadores de satisfacción más bajos se determinan para aspectos que involucran los procesos internos de la FESC y los procedimientos, lo cual incluye el talento humano y por ende existen fallas en la calidad del servicio. Se logran los objetivos de depuración y análisis de la base de datos de los reclamos realizados en la FESC, y se establecen las reclamaciones de mayor frecuencia y que afectan la imagen de servicio al cliente. Muchos de los problemas de reclamación se originan por procesos internos, se logra establecer que falta capacitación en algunas áreas, o simplemente no se hace seguimiento de los procesos.

#### 5. BIBLIOGRAFÍA

2011., D. O. (12 de julio de 2011). Régimen Legal de Bogotá D.C. © Propiedad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Obtenido de Régimen Legal de Bogotá D.C. © Pro-

iedad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292>

DIANNE. (2000, 2002). Mejora continua de procesos. En DIANNE, Mejora continua de procesos (pág. 146). barcelona.

e, c. (2001). Metodología de la Investigación. En c. e, Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

HITOSHI, K. (2002). Herramientas Estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad.

En K. HITOSHI, Herramientas Estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad (pág. p 150). Bogotá: Norma 2002.

Humberto. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. En Humberto, Desarrollo de una cultura de calidad (pág. 382). México: CANTÚ DELGADO.

R James y LINSAY, W. (2000). Administración y Control de la Calidad. En W. R James y LINSAY, Administración y Control de la Calidad (pág. 786). Thomson.

VELASQUEZ, G. (2011). EL ACCESO GLOBAL A LOS MEDICAMENTOS EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL ACTUAL. REDALYC. Obtenido de Link: <http://www.redalyc.org/comocitar/oa?id=84322466001>