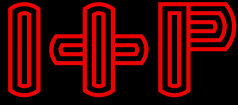


Guía de enseñanza
Centro de Atención al Alumno



Sinopsis

Mariluna Gutiérrez, de la Universidad de Ciencias y Tecnología, reconocida por su calidad en la enseñanza y su preocupación en la innovación de sus procesos, decidió contratar al magíster Esteban Sánchez como gerente de Calidad de Servicio. Además, se encargará del Centro de Atención al Alumno, que centraliza la mayoría de las atenciones de las demás áreas.

Los alumnos manifiestan su descontento por los diversos servicios que brinda la universidad que se ve reflejada en la estadística de reclamos y quejas, cuyo resultado arrojaron un alto índice de cantidad de insatisfacción. Sánchez asume el reto de elaborar una propuesta de acciones en un mes que permitan bajar los índices de satisfacción reflejas en el libro de reclamaciones.

Objetivos de enseñanza

- Analizar la importancia de los procesos de atención y su repercusión en la satisfacción de los clientes.
- Identificar las competencias más relevantes que deberían tener los colaboradores y la gerencia para mejorar los índices de satisfacción.
- Evaluar y proponer estrategias para solucionar los problemas existentes.

Temas específicos

- Procesos de atención.
- Competencias de servicio.
- Capacitación.

Preguntas de discusión

- ¿Cuál cree usted que es el problema central del caso que debe atender el gerente de Servicio?
- Si usted fuese el gerente de Calidad de Servicio, ¿cuál sería su propuesta al comité directivo?
- ¿Cuáles son las primeras acciones que deberá realizar Sánchez?
- ¿Qué aspectos relevantes comprendería la propuesta de Sánchez?
- Si usted fuese el jefe de Atención al Alumno, ¿qué competencias consideraría usted que debe tener el personal de atención al estudiante?

Escenarios de solución

1. Alternativa de solución

Sánchez se da cuenta de que el problema central es que los trámites son manuales y algunos de estos y de mayor demanda requieren de la presencia de los estudiantes, en que la limitada automatización de los procesos de la universidad genera reprocesos y un incremento significativo de la carga laboral. También detecta que se destina escaso personal para la atención del *counter* y la poca capacitación al personal en habilidades blandas. Para ello, el gerente de Servicio elaboró las siguientes acciones:

- Digitalizar las constancias y trámites de mayor demanda, previa elaboración del plan de trabajo respectivo.
- Asignar presupuesto para el plan de

- capacitación de conocimiento de los procesos de las áreas involucradas.
- Efectuar un diagnóstico de las competencias del personal para priorizar talleres de capacitación en habilidades blandas.
- Capacitar al personal cada quincena sobre los cambios o modificaciones que puedan surgir en cada proceso que maneja cada área.
- Tener un manual digital sobre los procesos, para que las ejecutivas puedan atender de forma rápida sin realizar consultas simples al jefe y se ahorre el tiempo en la atención.

2. Alternativa de solución

Sánchez detecta que el problema principal es el escaso personal para la demanda de atención y la poca capacitación recibida tanto en habilidades blandas como en duras para dar una atención rápida a los estudiantes. Por ello, plantea las siguientes acciones:

- Efectuar un diagnóstico de las brechas de las competencias y habilidades del personal contratado.
- Actualizar el perfil del personal que será incorporado en el futuro y evaluar la dosificación de los empleados para la debida contratación.

- Identificar los procesos administrativos aplicando mecanismos de mejora continua.
- Solo en épocas altas contratar un personal de apoyo.

Plan de clase

El facilitador establece las reglas y objetivos de la actividad y presenta el caso de estudio. Asimismo, informa a los alumnos que deben leer el caso antes de la siguiente clase.

Secuencia didáctica	Actividades	Tiempo (minutos)
Trabajo colaborativo: formación de los equipos	<ul style="list-style-type: none"> Los alumnos forman equipos en forma aleatoria de cuatro integrantes y se reúnen para revisar y consolidar el caso. El equipo designa a un coordinador. En todo momento, serán guiados por el facilitador. Analizarán y discutirán los diferentes puntos de vista. 	10
Identificación de los problemas	<ul style="list-style-type: none"> Identifican los problemas del caso y plantean respuestas a las preguntas otorgadas. Elaboran las conclusiones y la alternativa de solución. 	15
Exposición del caso	<ul style="list-style-type: none"> El coordinador realiza la presentación (5 minutos cada grupo y 3 minutos para responder preguntas, que pueden ser respondidas individualmente). 	35

60

