

TRABAJO DE GRADO

Título

Propuesta de Mejoramiento de Servicio al Cliente en el Área de Admisiones y Registro de Uniminuto Virtual y Distancia Bogotá.

Proposal for improvement of customer service in the admissions and registry area of uniminuto virtual y distance Bogotá.

Autor

Ramírez, Erika

Publicación

Bogotá, Corporación Universitaria Minuto de Dios- UNIMINUTO U.V.D, 2018. 73 páginas.

Unidad Patrocinante

Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), Vicerrectoría Académica U.V.D.

Palabras Claves

Servicio al Cliente, Fortalecimiento, Admisiones y Registro, Virtual y Distancia (UVD).

Descripción

El presente proyecto parte de observar las incertidumbres que se presentan con respecto al servicio que se brinda a los estudiantes de Uniminuto Virtual y Distancia UVD Sede Principal, teniendo en cuenta que el área de enfoque es Admisiones y Registro UVD ya que es quien recibe a los usuarios cuando se presentan inconvenientes de todo tipo y quien se encarga de direccionarlos a las áreas que corresponden. A partir de lo anterior se realizan análisis directos con la coordinación de servicio al usuario quien es la persona encargada de brindar la respectiva información de la continuidad que se le da a los procesos internos respecto al mejoramiento en la calidad de la información y frente al comportamiento de los funcionarios del área mencionada en pro de fortalecer y mantener a los estudiantes en Uniminuto.

Fuentes

Carreno, C. J. (29 de Junio de 2017). La historia del servicio de atención al cliente en 500 palabras. Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de <https://www.brandembassy.com/resources/blog/la-historia-del-servicio-de-atenci%C3%B3n-al-cliente>

OLIVETH BOTIA FONSECA, D. P. (s.f.). PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO AL CLIENTE DEL (Archivo PDF). Obtenido de [Recuperado de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08%20B657p.pdf?sequence=1.pdf](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08%20B657p.pdf?sequence=1.pdf).

Portal Web Uniminuto 2017. (s.f.). Conoce las retenciones. Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de 2017: <http://www.uniminuto.edu/web/tolima/-/conoce-las-retenciones-y-que-puedes-hacer-para-levantarlas-?inheritRedirect=true>

UC, C. d. (s.f.). ¿Qué hace el Consejero Académico? Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de <http://cequif.weebly.com/consejero-acadeacutemico.html>

Uniminuto. (s.f.). Modelo Educativo. Recuperado el 22 de Septiembre de 2017, de http://www.uniminuto.edu/sistema-universitario//asset_publisher/0pu4OTH02TP2/content/modelo-

educativo?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.uniminuto.edu%2Fsistema-universitario%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_0pu4OTH02TP2%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_sta

Contenidos

El documento se encuentra dividido en 9 índices los cuales determinan el análisis de la investigación de acuerdo a los títulos que lo denominan. Inicialmente la introducción donde se puede identificar el problema, la justificación y el contenido del proyecto seguido de la presentación y descripción del problema donde se puede ver más a fondo el porqué de realizar el fortalecimiento en el área; el marco teórico y conceptual para definir palabras claves y conocer referencias de proyectos anteriores frente al actual. El organigrama del área y por último el plan de mejoramiento y el desarrollo de la propuesta donde se resaltan las estadísticas de las encuestas y los datos que maneja el sistema en cuanto a tiempo de respuestas y seguimiento a los funcionarios respecto al servicio e información.

Metodología

Enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo

Se realiza mixto ya que se aplicaron varias metodologías para recolección de la información. Desde las encuestas hasta la opinión directa de los miembros de la organización en el área para determinar las competencias y eficiencia de los procesos y de los sistemas que ofrece Uniminuto frente al desarrollo académico del estudiante y desde luego sobre la información que brinda la sede.

Conclusiones

Se efectuaron los procesos necesarios como las encuestas para determinar la población y conocer la opinión respecto a la información brindada en el momento de ingresar como estudiantes nuevos al programa de administración de empresas y se compararon las demoras de las incidencias del periodo 2017 – 50 y 2018 – 40 con el fin de determinar el cumplimiento efectivo de las respuestas en los tiempos establecidos.