



Atención al Público en el Ámbito Académico Universitario

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL - FACULTAD REGIONAL SANTA CRUZ

Catedra: SEMINARIO SEMINARIO IV - Proyecto Final

Alumnos: GONZALEZ Rocío - RAIPANE Marcela

Carrera: Tecnicatura en Administración

*Brindar una buena atención no es solo responder consultas, es construir con/ianza y
abrir caminos de aprendizaýe con cada palabra*



Indice

Parte I - Informe de Investigación y Diagnóstico

Presentación y Autores

Pág.1

Equipo de Estudio e Instrumentos a Utilizar

Pág.2

Metodología: Análisis, Desarrollo y Revisión

Pág.3

Contexto y Justificación de la Problemática

Pág.4

Resumen y Base de Estudio: 1° Relevamiento (UTN)

Pág.5

Resultados del 1° Relevamiento

Pág.6/7

Problemas Detectados (Lentitud, Poca Información)

Pág.8

2° Relevamiento (Otras Instituciones - UNPA)

Pág.9

Resultados del 2° Relevamiento

Pág.10/11

Problemas Detectados (Mayor Personal, Predisposición)

Pág.12

Conclusión de la Investigación (Relevamientos)

Pág.13/14

Indice

Parte II - Herramientas de Diagnóstico y Plan de Mejora

Introducción a Herramientas de Diagnóstico **Pág.15**

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) **Pág.16/17**

Competitividad Modelo Porter **Pág.18**

Aplicación del Modelo Porter **Pág.19**

Diagrama de Flujo (Gestión de Consultas) **Pág.20/21/22**

Identificación de KPI (TDR, TRPC, ISA) **Pág.23**

Conclusiones Diagnósticas **Pág.24**

Recomendaciones Generales **Pág.25**

Plan de Mejora: Misión y Objetivos **Pág.26/27/28**

Plan de Mejora: Acciones para la Mejora **Pág.29/30/31/32**

Plan de Mejora: Cronograma Básico **Pág.33/34**

Plan de Mejora: 3 KPIs asociados a la mejora **Pág.35/36**

Análisis del Impacto Mejora en la Organización **Pág.37/38**

Conclusión Final del Trabajo **Pág.39/40**

Introducción

Proyecto: Atención al Público en el Ámbito Académico

La atención al público es un aspecto fundamental dentro de cualquier institución académica, ya que constituye el primer contacto entre los alumnos, docentes y familias con el área académica. Una atención eficiente, cordial y organizada no sólo resuelve consultas, sino que también transmite confianza y seriedad institucional.

En la actualidad, muchas instituciones enfrentan dificultades en este aspecto: largas demoras, falta de información clara y deficiencias en la comunicación.

Ejemplos de algunas problemáticas detectadas

**Demoras en las respuestas a
consultas a través de los
canales de comunicación**

Ejemplos de algunas problemáticas detectadas

**Información poca clara o
contradictorias**

Ejemplos de algunas problemáticas detectadas

Personal sin capacitación en el ámbito académico

Ejemplos de algunas problemáticas detectadas

**Poco personal para atender
consultas o resolver conflictos**

Contexto

El área académica, es un sector de la Universidad, donde surgen las problemáticas detectadas.



Justificación

Una buena atención al público en el ámbito académico no sólo resuelve trámites académicos, sino que fortalece el vínculo entre la institución y sus estudiantes, docentes y familias.

La implementación de protocolos claros, la capacitación del personal y el uso de herramientas tecnológicas permitirá ofrecer un servicio más eficiente, cercano y humano. Este proyecto busca sentar las bases para una mejora continua que consolide la confianza y la calidad en la gestión académica.





UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL SANTA CRUZ



Informe de Investigación

“Atención al Público en el Ámbito Universitario”

Presentado por:
Marcela RAIPANE
Rocio GONZALEZ

Equipo de estudio



ROCIO GONZALEZ

Me llamo Rocio Gonzalez, tengo 25 años. Trabajo como administrativa en el Departamento de Cuentas Corrientes, de la Dirección Provincial de Finanzas en el Consejo Provincial de Educación. Me encuentro cursando el 2do año de la Tecnicatura en Administración con el fin de obtener nuevos conocimientos para poder implementar en mi trabajo y en otro tipo de ambito en el dia a dia



MARCELA RAIPANE

Soy madre de tres adolescentes (17, 16 y 14 años) y actualmente trabajo como personal no docente en la Facultad Santa Cruz. Mi vida gira en torno a equilibrar el tiempo entre mi familia, mi trabajo y mis propios intereses.

¿Qué desarrollaremos?

INSTRUMENTOS A UTILIZAR

CANALES (CONTACTOS O FUENTES DE INFORMACIÓN)

CRONOGRAMA DE TRABAJO EN CAMPO

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CONTINGENCIAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Metodología

ANÁLISIS

Descripción de la problemática surgida a través de la experiencia como personal no docente y a través de la mirada del estudiante.

TRABAJO

Los pasos a seguir consisten en distribuirnos las tareas junto a mi compañera, con el objetivo de realizar un estudio de campo en otras universidades, observando los mecanismos que emplean en la atención al público en general.

DESARROLLO

Con la problemática bien definida, surgieron ideas de como recopilar las opiniones de los distintos sectores, como estudiantes, personal no docente y autoridades.

FINALIZACIÓN

Al finalizar el trabajo, se elaborará un informe general que incluirá propuestas de mejora, construidas a partir del análisis de las problemáticas inicialmente planteadas y considerando tanto la experiencia del personal no docente como la perspectiva del estudiante.

REVISIÓN

Las encuestas realizadas a estudiantes constituyeron las primeras respuestas obtenidas. Actualmente, nos encontramos en proceso de revisión y análisis de las mismas.

CONCLUSIONES

Resulta fundamental repensar estrategias y adoptar buenas prácticas observadas en otras instituciones, con el fin de mejorar los procesos internos y fortalecer el vínculo con la comunidad universitaria.

Resumen

El tema del proyecto surge a raíz de distintas dificultades que surgen en la atención al público en general en el ámbito de la Universidad.

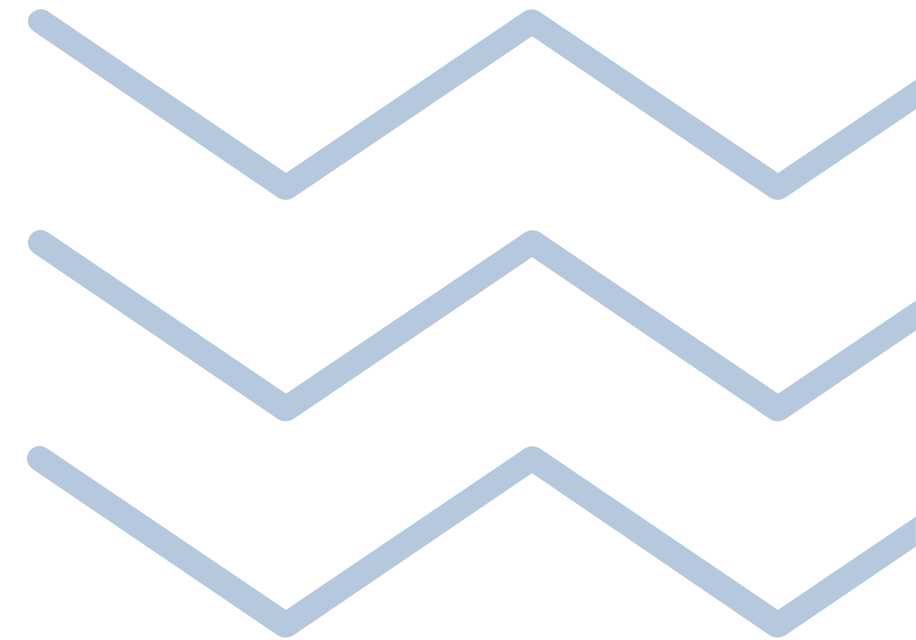
En la actualidad, muchas instituciones enfrentan dificultades en este aspecto: largas demoras, falta de información clara y deficiencias en la comunicación.

La atención al público es un aspecto fundamental dentro de cualquier institución académica, ya que constituye el primer contacto entre los alumnos, docentes y familias con el área académica. Una atención eficiente, cordial y organizada no sólo resuelve consultas, sino que también transmite confianza y seriedad institucional.



1º RELEVAMIENTO

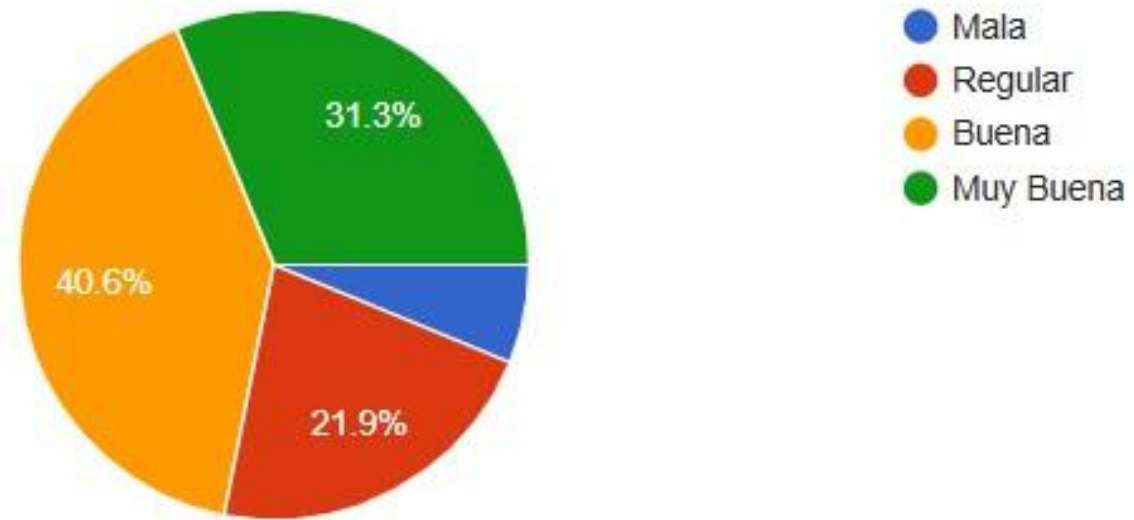
Nuestra base de estudio se construyó a partir de la elaboración de encuestas dirigidas a estudiantes de la Facultad Regional Santa Cruz. A través de ellas, obtuvimos una amplia variedad de respuestas, de las cuales a continuación se analizarán únicamente las más relevantes y significativas.



RESULTADOS

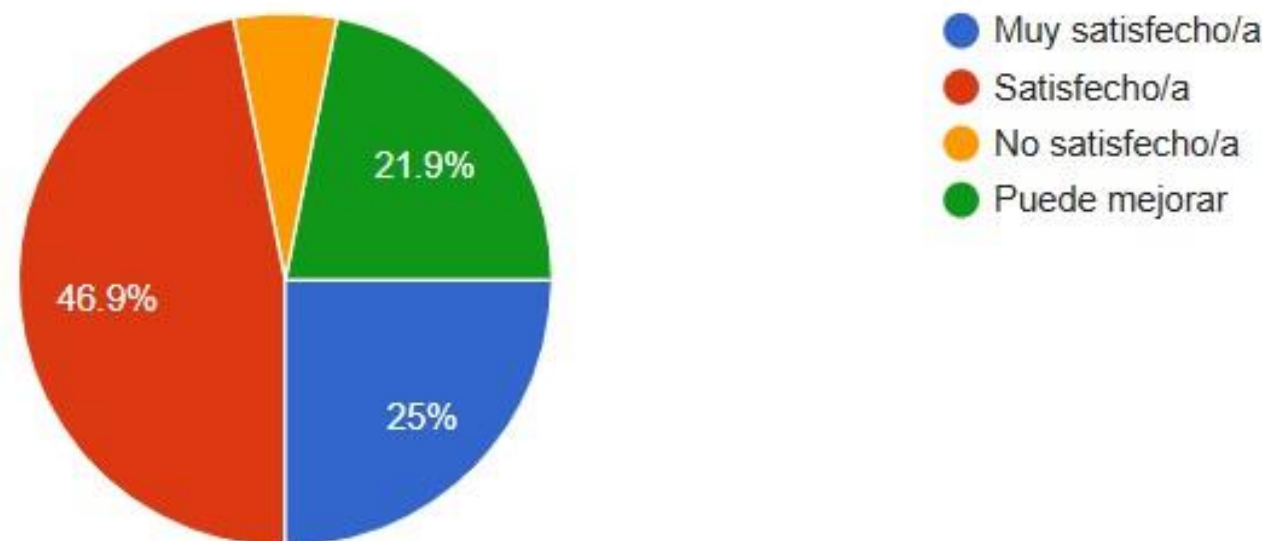
1. ¿Cómo calificaría la atención recibida en términos de amabilidad y predisposición?

32 respuestas



5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la rapidez en la resolución de su solicitud?

32 respuestas



3. ¿Cuál fue su consulta?

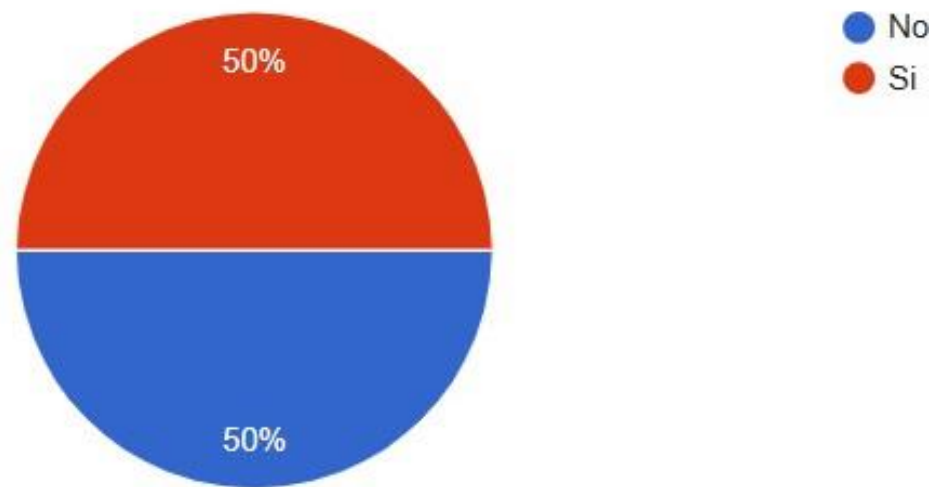
32 respuestas

- Correlatividades e Inscripciones
- El costo de la carrera
- Inscripción de materias
- Sobre la cuenta para pagar el mes de carrera
- Inscripcion a materias para recurrar
- Legajo
- Solicitud número de legajo
- La forma de pago y las materias que habían
- Pago mensual de ma carrera

RESULTADOS

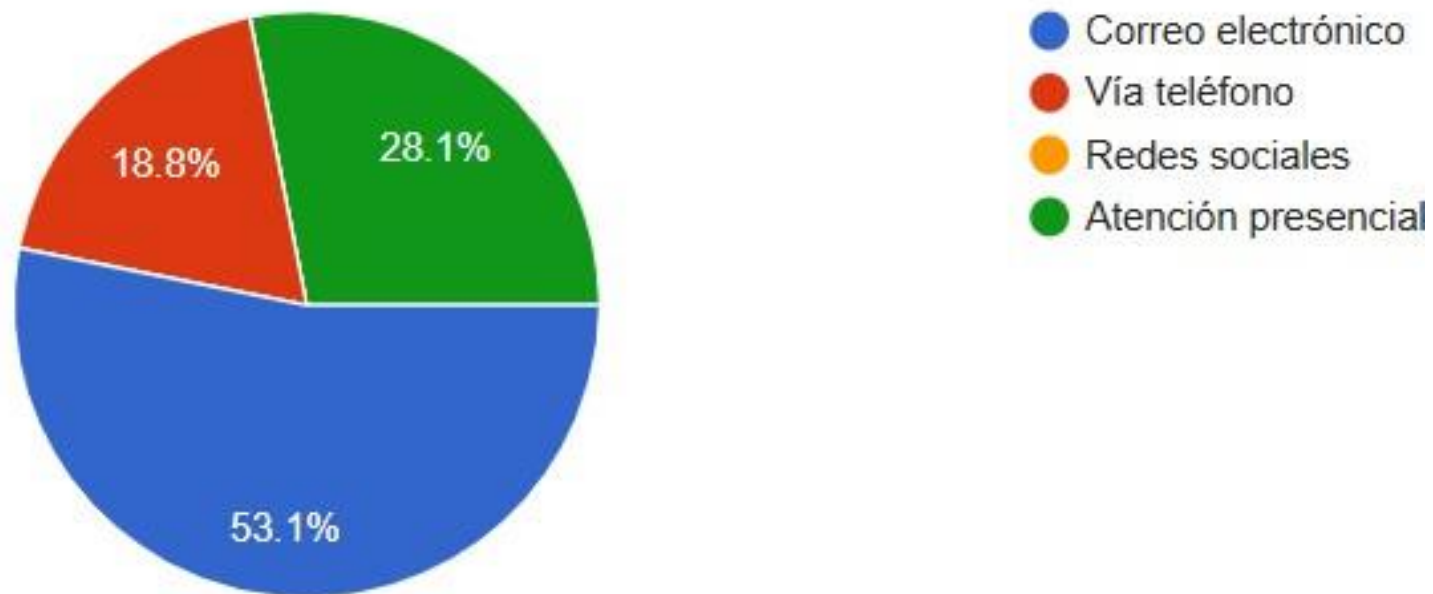
9. ¿Recibió seguimiento o confirmación después de su consulta?

32 responses



10. ¿Qué canal prefiere para resolver sus dudas en el futuro?

32 responses



14. Para finalizar, ¿Qué sugerencias haría para mejorar la atención al público en la Universidad?

32 responses

Ninguna

Un WhatsApp

Más atención a los alumnos que estudian virtualmente.

Una rapidez para contestar porque ví q mucho se quejan de eso.

Más vías de comunicación

Maa fluida la informacion

Si bien los profesores te aclaran cómo es la modalidad de cada materia, sin embargo estaría bueno para los ingresantes una charla inicial de lo que es la carrera en sí (desconozco si las hay)

Más comunicación

Quizás haría más grande el espacio nomás pero eso es lo de menos

Problemas detectados

- LENTITUD EN RESPONDER CONSULTAS VÍA CORREO ELECTRONICO
- POCA INFORMACIÓN HACIA LOS ALUMNOS
- TENER MEJOR PREDISPOSICIÓN A LA HORA DE ATENDER CONSULTAS CON LOS ALUMNOS, PRESENCIALMENTE.
- MÁS ATENCIÓN A LOS ALUMNOS QUE ESTUDIAN VIRTUALMENTE.
- CONFIGURACIÓN DE UN APARTADO DE PREGUNTAS FRECUENTES QUE LAS ENVÍEN MASIVAMENTE POR CORREO EN INSTANCIAS CLAVE (INSCRIPCIÓN, RECURSANTES, PARCIALES, RECUPERATORIOS, ETC.)

2º RELEVAMIENTO

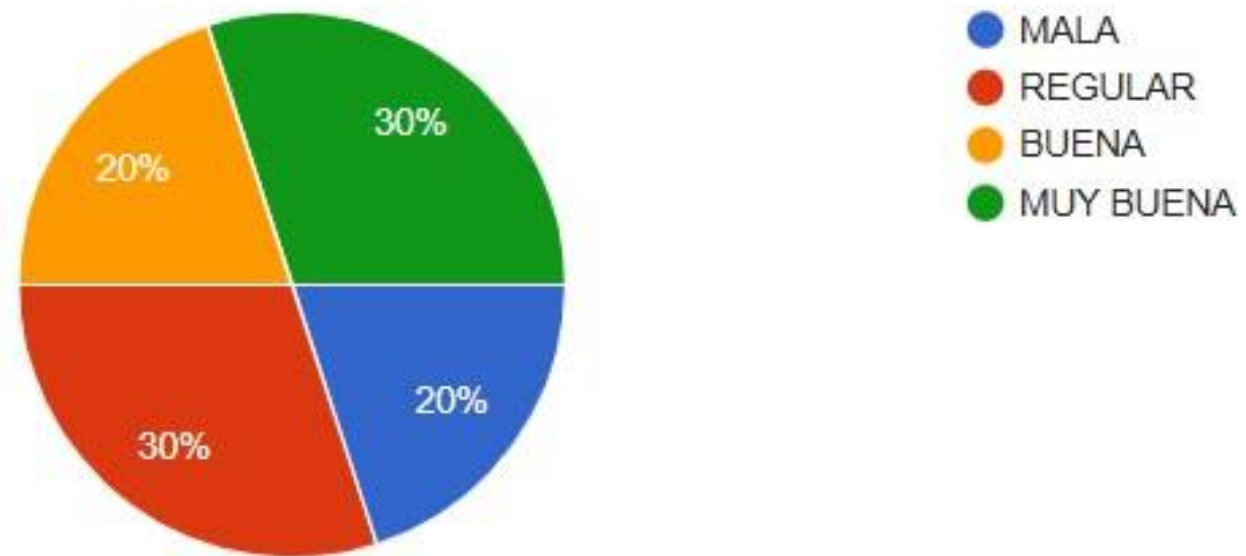
A medida que fuimos recibiendo información y resultados de las encuestas realizadas, surgió el interés por conocer qué ocurre en otras instituciones educativas. Si bien la cantidad de respuestas obtenidas fue menor, los datos recolectados permitieron orientar el análisis hacia algunas de las problemáticas comunes. Para ello, se aplicó una encuesta similar a la utilizada en la UTN, pero en esta ocasión, dirigida a estudiantes de la UNPA.



RESULTADOS

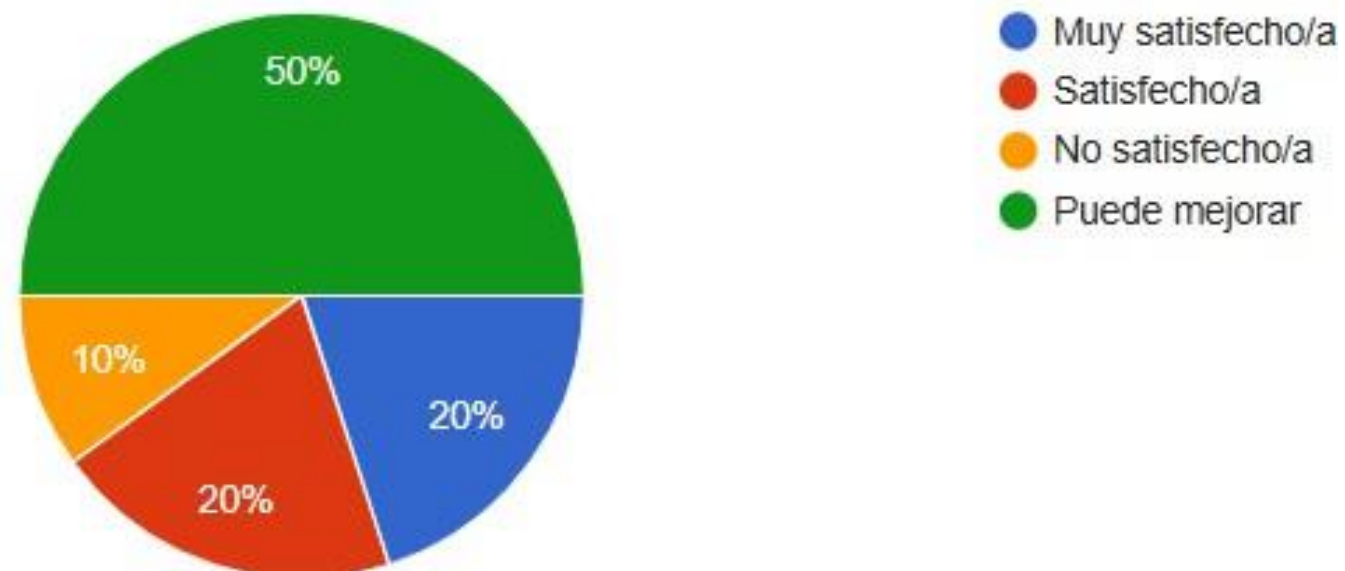
1. ¿Cómo calificaría la atención recibida en términos de amabilidad y predisposición?

10 responses



5. ¿Qué tan satisfecho/a está con la rapidez en la resolución de su solicitud?

10 responses



3. ¿Cuál fue su consulta?

10 responses

Pedir el programa de una materia

Sobre el siu guarani y bloqueo de la misma para poder inscribirme a mesas.

Problemas con portales digitales, inscripciones de manera presencial.

Consultas sobre regularidades, carga de notas

Materias y tramites sobre eso

varias

Varias: Relacionado con mesas de exámen, y regularidades, correlatividades.

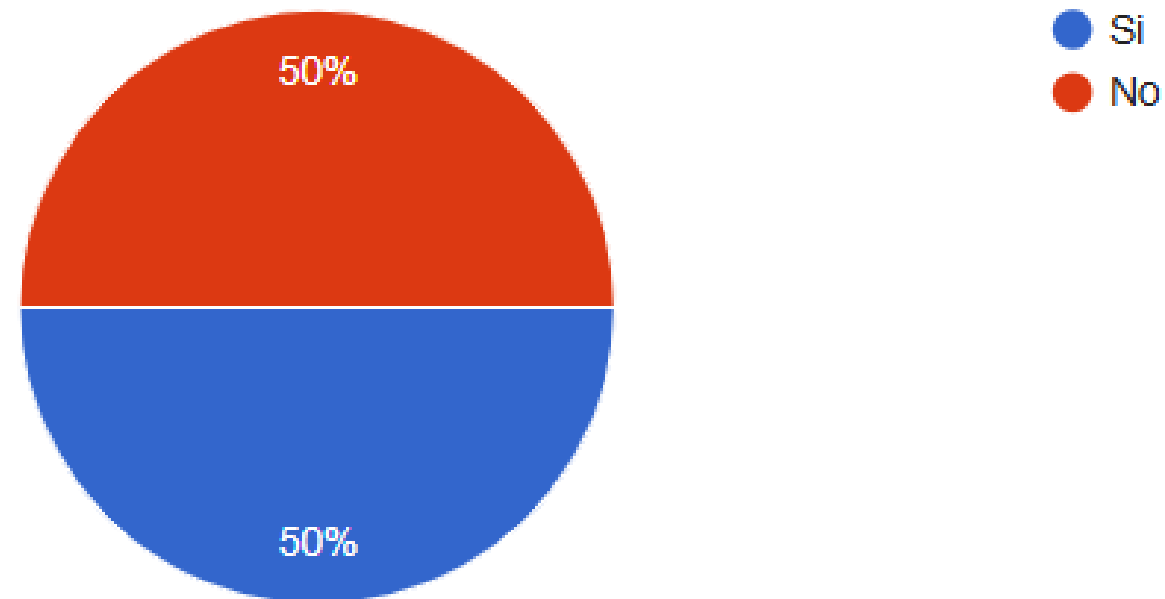
.

Mesa de examen final, trámites del título entre otros

RESULTADOS

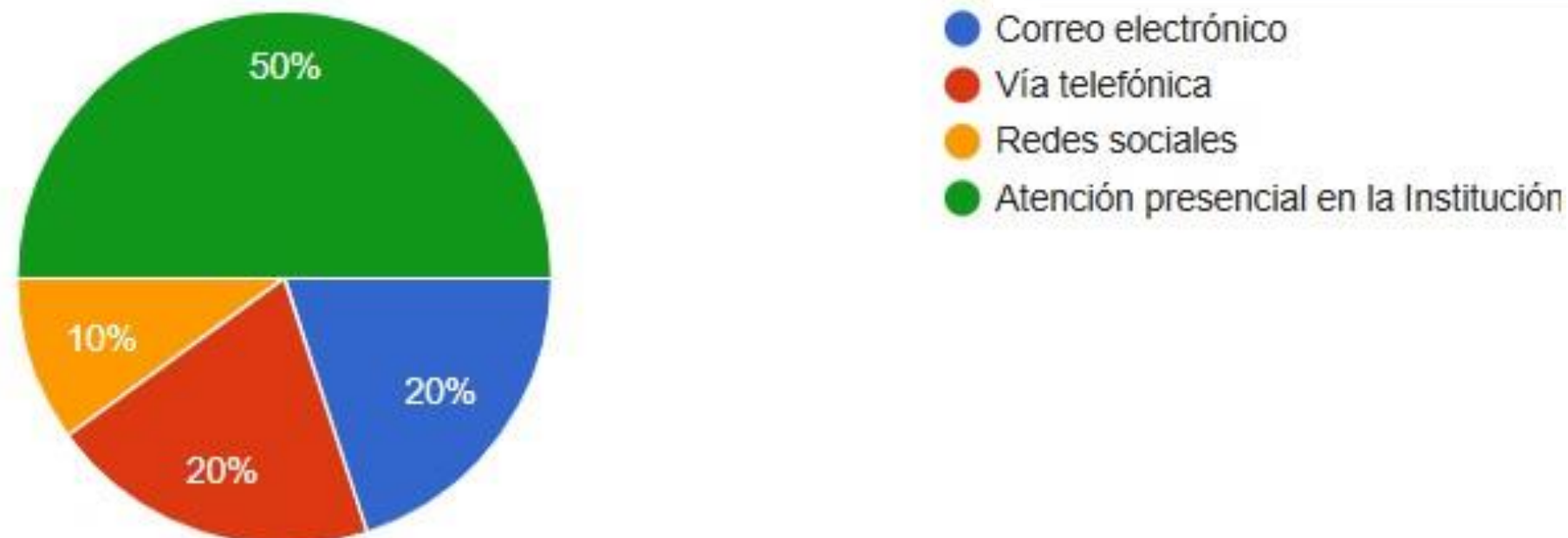
9. ¿Recibió seguimiento o confirmación después de su consulta?

10 responses



10. ¿Qué canal prefiere para resolver sus dudas en el futuro?

10 responses



14. Para finalizar, ¿Qué sugerencias haría para mejorar la atención al público en la Universidad?

10 responses

Que las personas que atienden sean amables con los chicos, ya que nosotros no entendemos

Poder realizar un curso de atención, teniendo más herramientas para adaptarse a la nueva época tecnológica que estamos. Mejorar los mecanismos para un mejor accesibilidad, como el siu guarani

Buena predisposición, atención de manera educada y que haya mejor trato del administrativo al estudiante.

Capacitaciones a todo el personal

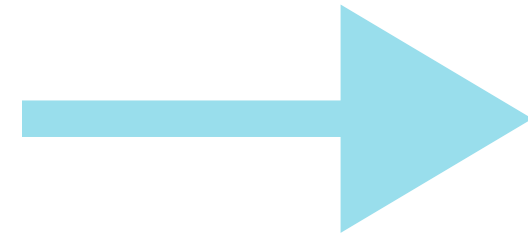
Más personal

Capacitaciones para el personal en la modalidad universitaria. Que conozcan la institución, que rol y funciones tiene cada área y que las capacitaciones sean acorde a esa base. Grupos terapéuticos para el personal, capaz sirve para que no descarguen su bronca con la gente.

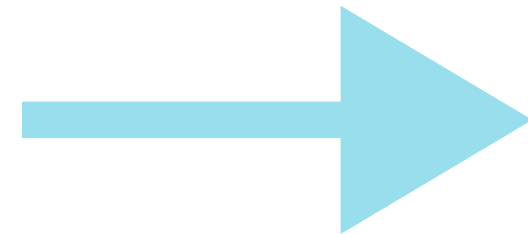
Cómo estudiante estoy muy conforme, nunca tuve problemas en mis consultas y gestiones en la UNPA UARG.

- Correo electrónico
- Vía telefónica
- Redes sociales
- Atención presencial en la Institución

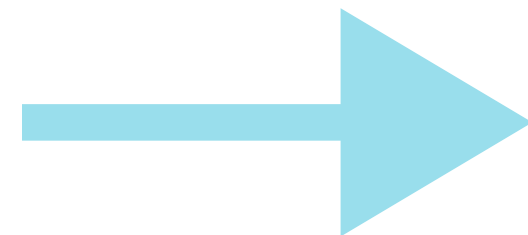
Problemas detectados



MAYOR PERSONAL PARA LA ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES



TENER MEJOR PREDISPOSICIÓN A LA HORA DE ATENDER CONSULTAS CON LOS ALUMNOS, PRESENCIALMENTE.



SEGUIMIENTO DE CONSULTAS/PROBLEMÁTICAS VARIAS

Conclusión

El presente trabajo permitió evidenciar la importancia de una atención al público eficiente, organizada y empática dentro del ámbito universitario. A partir del análisis de los relevamientos realizados en la Facultad Regional Santa Cruz de la Universidad Tecnológica Nacional y en otras instituciones, se identificaron problemáticas recurrentes vinculadas con la demora en las respuestas, la falta de información precisa, la escasa comunicación interna y la necesidad de fortalecer la predisposición del personal en el trato con los estudiantes. Los resultados obtenidos reflejan que la atención al público constituye un eje fundamental en la gestión institucional, ya que representa el primer contacto entre la comunidad universitaria y los distintos departamentos administrativos. En este sentido, mejorar los procesos de atención implica no solo optimizar la organización interna, sino también promover una cultura institucional basada en la cordialidad, la transparencia y el compromiso con el servicio.

Conclusión

En conclusión, se considera necesario implementar estrategias de mejora continua, que incluyan la capacitación permanente del personal, la actualización de los canales de comunicación y la incorporación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información. De este modo, se contribuirá al fortalecimiento del vínculo entre la institución y sus actores, consolidando una imagen institucional coherente con los valores de calidad, eficiencia y responsabilidad social que caracterizan a la Universidad Tecnológica Nacional.



Universidad Tecnológica
Nacional



Facultad Santa Cruz

HERRAMIENTAS DE DIAGNOSTICO

**Proyecto: “Atención al
Público en el Ámbito de la
Universidad”**

Autora: Marcela RAIPANE

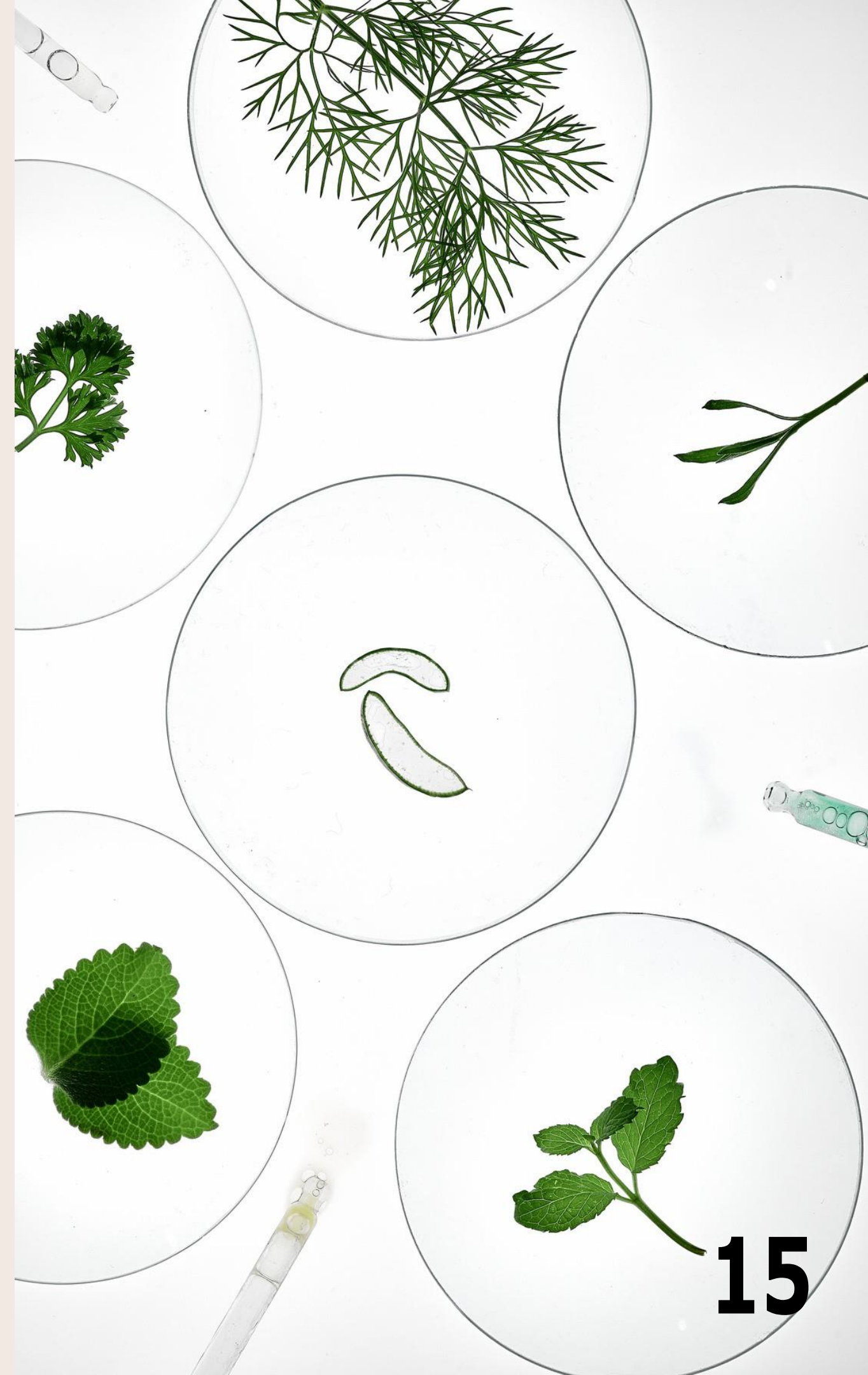
Autora: Rocío GONZÁLEZ

ÍNDICE

1. Introducción
2. Análisis FODA
3. Competitividad modelo PORTER
4. Diagrama de flujo
5. Identificaciones de KPI
6. Conclusiones
7. Recomendaciones Generales

INTRODUCCIÓN

La aplicación de herramientas de diagnóstico al proyecto sobre la Atención al Público en el Ámbito Académico Universitario permite identificar las causas de las problemáticas detectadas y orientar las estrategias de mejora, tal como lo sugiere el proyecto, que busca implementar estrategias de mejora continua.



ANÁLISIS FODA

General

Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

El análisis FODA se centra en la capacidad de la institución (el área académica de la Universidad) para ofrecer un servicio de atención eficiente, cordial y organizado.



FODA

Fortalezas (F)

- Reconocimiento de la Problemática
- Voluntad de Investigación y Diagnóstico
- Vínculo Institucional Existente

Oportunidades (O)

- Adopción de Tecnología
- Benchmarking e Integración de Buenas Prácticas
- Fortalecimiento del Vínculo Institucional



Debilidades (D)

- Lentitud y Demoras
- Falta de Claridad en la Información
- Deficiencias en Personal y Predisposición
- Comunicación y Seguimiento Deficientes

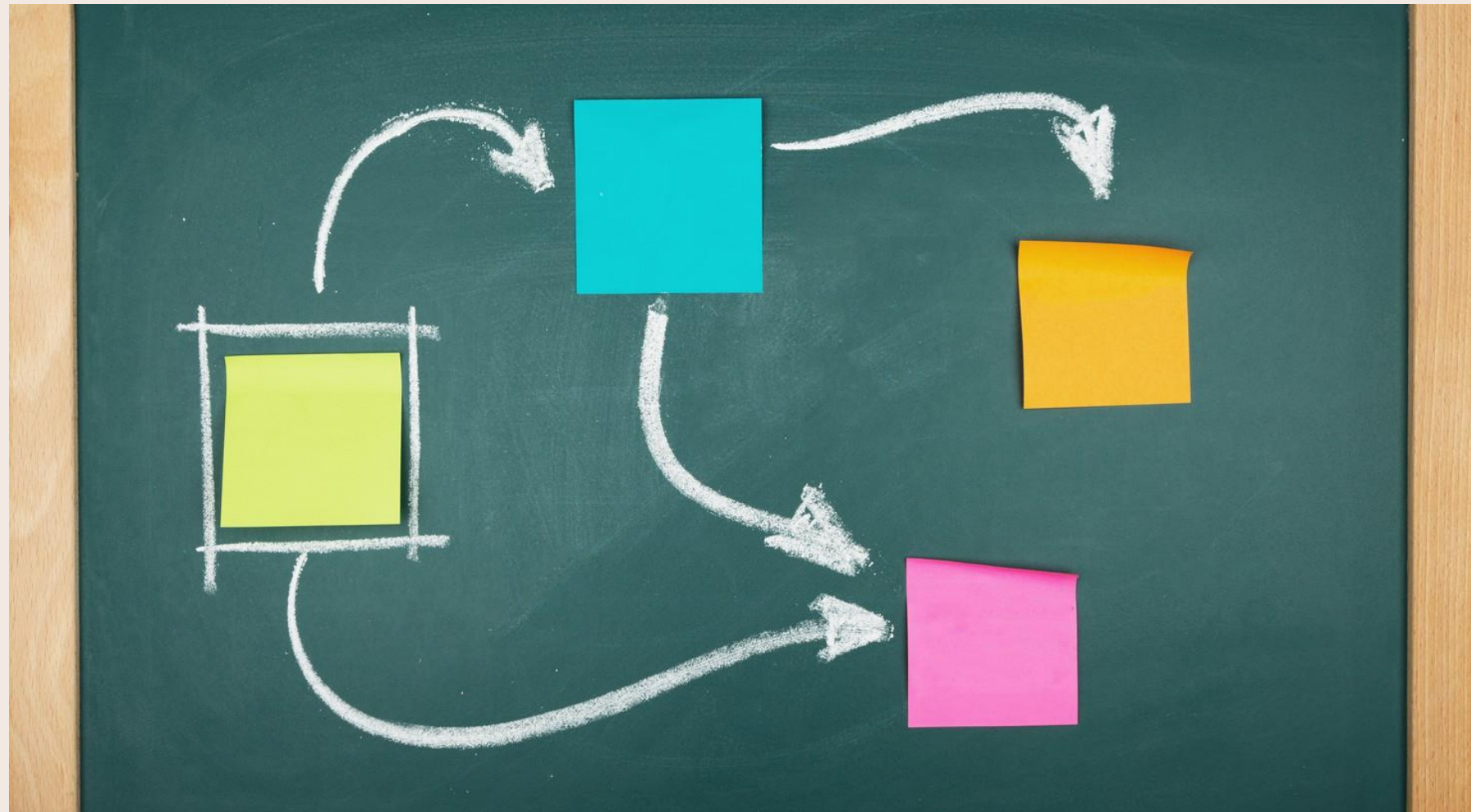
Amenazas (A)

- Riesgo de Pérdida de Confianza
- Competencia Externa
- Problemática Sistémica del Sector



COMPETITIVIDAD MODELO PORTER

El modelo de Porter se aplica para analizar las fuerzas que influyen en la competitividad de la Universidad respecto a la prestación del servicio de atención al público.

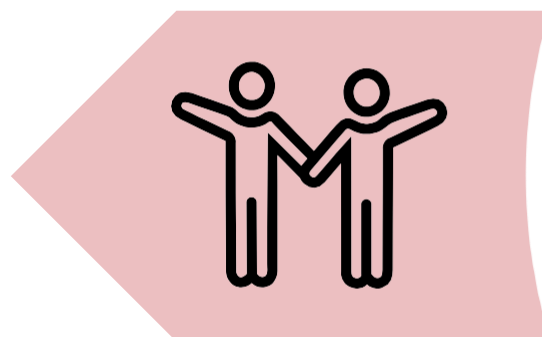


RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES



El trabajo de campo del proyecto se extiende a otras instituciones (como la UNPA) para comparar la atención. Esto indica que existen competidores, y la calidad del servicio administrativo (atención eficiente, organizada y empática) es un factor que contribuye a la imagen y confianza institucional.

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES (ESTUDIANTES/FAMILIAS)



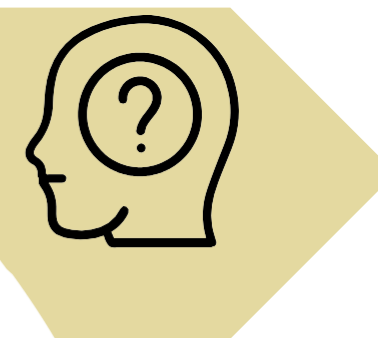
Los estudiantes son la base del estudio y sus quejas (lentitud, falta de claridad, mala predisposición) son la principal fuente de la problemática. La necesidad de mejorar la atención se justifica en el fortalecimiento del vínculo y la confianza con los estudiantes, lo que demuestra que su satisfacción es crítica para la gestión institucional.

AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS



Los sustitutos son otras opciones de formación superior. Si la gestión administrativa es ineficiente, los estudiantes podrían optar por instituciones que ofrecen mayor calidad de servicio y transparencia, ya que la atención al público es un eje fundamental en la gestión institucional.

APLICACIÓN MODELO PORTER



AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

Aunque la creación de nuevas universidades es costosa, nuevos modelos educativos (especialmente virtuales o con base tecnológica) podrían entrar al mercado ofreciendo servicios de atención superiores y más rápidos, aprovechando la debilidad actual de las demoras y deficiencias en la comunicación detectadas.



PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

La propuesta de mejora incluye la necesidad de implementar herramientas tecnológicas y capacitación permanente. Si estos recursos son especializados, los proveedores podrían ejercer

cierta presión.



DIAGRAMA DE FLUJO (REPRESENTACIÓN DE UN PROCESO CLAVE)

Un proceso clave que es objeto de mejora en el proyecto es la Gestión y Respuesta a una Consulta Académica vía Correo Electrónico, debido a que la lentitud en responder consultas vía correo electrónico fue un problema detectado en el relevamiento. A continuación, se describen las etapas lógicas de este proceso, identificando los puntos de mejora:

1

Inicio: Recepción de la consulta (email).

La consulta llega al canal de comunicación.

Responsable: Alumno/Área Académica

2

Registro y Clasificación

Si hay poco personal para atender, la clasificación se demora.

Responsable: Personal Administrativo

3

Decisión: ¿Se requiere información especializada?

Punto crítico: Si el personal no tiene capacitación en el ámbito académico, la consulta es mal asignada o respondida incorrectamente.

Responsable: Personal Administrativo



DIAGRAMA DE FLUJO (REPRESENTACIÓN DE UN PROCESO CLAVE)

4

Asignación/Derivación

El personal debe tener la predisposición para gestionar la consulta.

Responsable: Alumno/Área Académica

5

Búsqueda de la Respuesta

Si la información es poca clara o contradictoria, se requiere tiempo adicional para la verificación interna.

Responsable: Alumno/Área Académica

6

Elaboración de la Respuesta Final

Se debe garantizar que la respuesta sea precisa para evitar el problema de la falta de información clara.

Responsable: Personal Administrativo/Especializado

7

Envío de Respuesta y Cierre

Punto de dolor: Aquí ocurren las largas demoras, resultando en lentitud en la respuesta al alumno.

Responsable: Personal Administrativo

DIAGRAMA DE FLUJO (REPRESENTACIÓN DE UN PROCESO CLAVE)



8

Seguimiento (Propuesta de Mejora)

Actualmente, existe una necesidad detectada de implementar seguimiento de consultas/problemáticas varias.

Responsable: Alumno/Área Académica



IDENTIFICACIONES DE KPI



KPI 1: Tiempo Promedio de Respuesta (TDR)

- **Métrica:** Mide la velocidad con la que el área académica responde a las consultas de los usuarios.
- **Justificación:** Aborda directamente el problema principal detectado: la "Lentitud en responder consultas vía correo electrónico" y las "largas demoras" generales.
- **Meta de Mejora:** Reducir el TDR de 48 horas (ejemplo) a 4 horas hábiles.



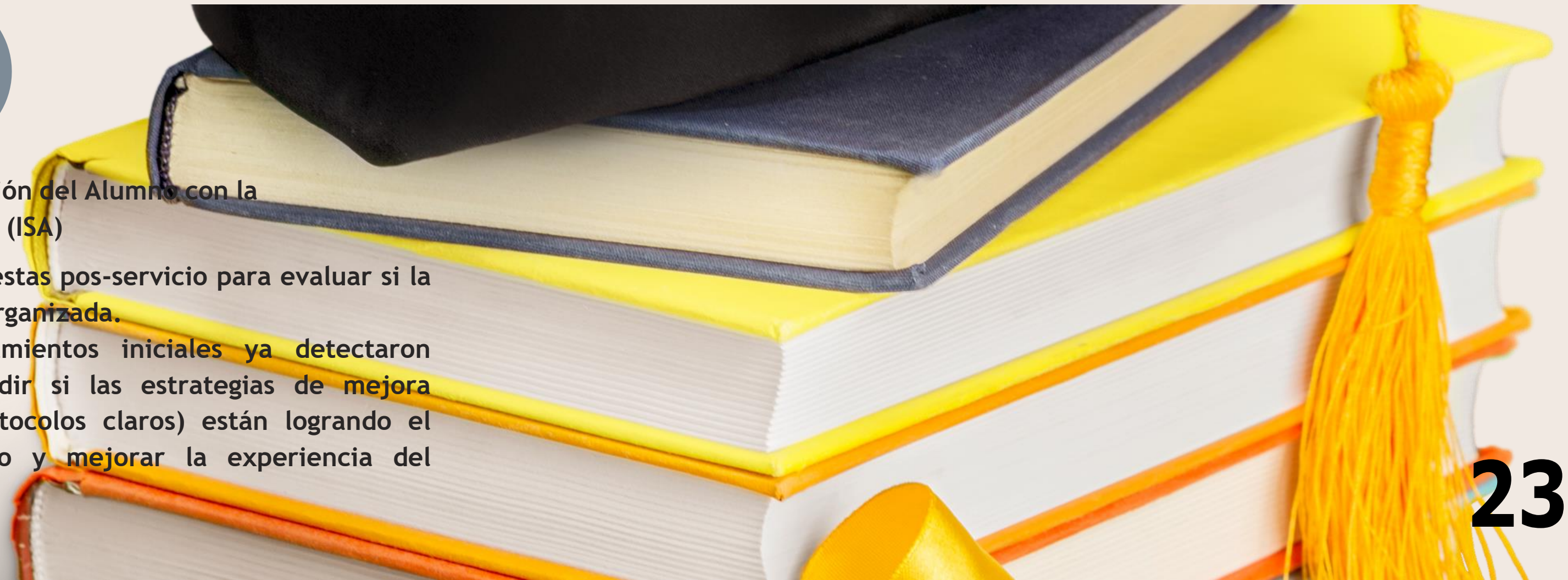
KPI 2: Tasa de Resolución en el Primer Contacto (TRPC)

- **Métrica:** Mide el porcentaje de consultas que son resueltas completamente en la primera interacción (es decir, sin necesidad de que el alumno reenvíe la consulta o que el personal deba solicitar datos adicionales por no contar con la información clara inicialmente).
- **Justificación:** Evalúa la calidad, precisión, y claridad de la información proporcionada, y la eficiencia del personal. Un alto TRPC sugiere que el personal está mejor capacitado y los protocolos son efectivos.



KPI 3: Índice de Satisfacción del Alumno con la Atención (ISA)

- **Métrica:** Se mide a través de encuestas pos-servicio para evaluar si la atención fue eficiente, cordial, y organizada.
- **Justificación:** Aunque los relevamientos iniciales ya detectaron problemas, el ISA permitiría medir si las estrategias de mejora implementadas (capacitación, protocolos claros) están logrando el objetivo de fortalecer el vínculo y mejorar la experiencia del estudiante.



CONCLUSIONES

El análisis de los relevamientos realizados en la Facultad Regional Santa Cruz y otras instituciones permitió llegar a las siguientes conclusiones diagnósticas:

1. **Existencia de Problemas Recurrentes:** Muchas instituciones enfrentan dificultades comunes en este aspecto, incluyendo largas demoras, falta de información clara y deficiencias en la comunicación.
2. **Identificación de Puntos de Fricción Específicos:** Se detectaron problemas concretos que afectan la experiencia del estudiante:
 - **Lentitud en la Comunicación:** Existe una lentitud notable en responder consultas, especialmente vía correo electrónico.
 - **Calidad de la Información:** La información proporcionada es poca clara o contradictoria, lo que genera confusión. Además, se percibe que hay poca información hacia los alumnos en general.
 - **Recursos Humanos Limitados:** Se identificó la falta de personal suficiente ("poco personal") para atender consultas o resolver conflictos, y la necesidad de mayor personal para la atención a los estudiantes.
 - **Necesidad de Capacitación y Predisposición:** Se detectó la existencia de personal sin capacitación específica en el ámbito académico y la necesidad de que el personal tenga mejor predisposición a la hora de atender consultas presencialmente.
3. **Relevancia de la Atención al Cliente:** La atención al público constituye un eje fundamental en la gestión institucional, reflejando que mejorar estos procesos no solo optimiza la organización interna, sino que también promueve una cultura institucional basada en la cordialidad, la transparencia y el compromiso con el servicio.
4. **Oportunidad de Mejora Continua:** El trabajo de campo y la comparación con otras instituciones (como la UNPA) indican que es fundamental repensar estrategias y adoptar buenas prácticas observadas para mejorar los procesos internos y fortalecer el vínculo con la comunidad universitaria.

RECOMENDACIONES GENERALES

El diagnóstico evidencia la necesidad de implementar un marco estratégico que aborde las debilidades detectadas. Por lo tanto, se considera necesario implementar estrategias de mejora continua.

Las siguientes son las recomendaciones generales para la próxima etapa del proyecto:

- Fortalecer el Recurso Humano y la Cultura de Servicio:

Se requiere establecer un plan que incluya la capacitación permanente del personal, asegurando que el equipo cuente con el conocimiento necesario en el ámbito académico para resolver consultas de manera precisa.

Promover una cultura de servicio empática y cordial dentro del equipo administrativo, fortaleciendo la predisposición en el trato con los estudiantes.

Evaluar la dotación de personal para garantizar que haya mayor personal para la atención a los estudiantes y la resolución de conflictos.

- Optimizar y Actualizar los Canales de Comunicación:

Se debe buscar la actualización de los canales de comunicación para reducir las largas demoras en la respuesta.

Implementar mecanismos para dar mayor atención a los alumnos que estudian virtualmente.

Incorporar sistemas que permitan el seguimiento de consultas/problemáticas varias, garantizando que ningún trámite quede sin resolver o se pierda.

- Fomentar la Transparencia y el Acceso a la Información:

Se recomienda la incorporación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información, buscando evitar la poca claridad o contradicción en las respuestas.

Implementar protocolos que garanticen que la información esencial se distribuya de forma clara y masiva en instancias clave.

Estas acciones contribuirán al fortalecimiento del vínculo entre la institución y sus actores, consolidando una imagen institucional coherente con los valores de calidad, eficiencia y responsabilidad social que caracterizan a la Universidad.

Nuestra Plan de mejora

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
NACIONAL

“ATENCIÓN AL PÚBLICO
EN EL ÁMBITO
UNIVERSITARIO”



Índice



Parte 1:

MISION



Parte 2:

Objetivos principales



Parte 3:

Acciones para la mejora



Parte 4:

Cronograma Básico



Parte 5:

KPIs

ESTA ES NUESTRA MISIÓN PRINCIPAL.

La presente iniciativa surgió a partir de la identificación reiterada de diversas falencias en el ámbito académico. Durante el desarrollo de las actividades institucionales, se observaron dificultades recurrentes en la resolución de inquietudes por parte del estudiantado, principalmente debido a la escasez de personal capacitado para atender de manera adecuada las demandas. Esta situación derivaba, en múltiples ocasiones, en la entrega de información imprecisa, demoras en la atención y, en ciertos casos, en una predisposición inadecuada para brindar respuestas oportunas.

En este contexto, nuestra misión consiste en ofrecer al público en general información suficiente, clara y de rápida disponibilidad, procurando resolver las problemáticas de manera inmediata. El objetivo es evitar que el estudiantado deba reiterar consultas por las mismas dudas, mejorando así la eficiencia en los procesos de atención y fortaleciendo la calidad del servicio institucional.

Parte 2:

OBJETIVOS DE MEJORA

**EN LO POSIBLE
INCORPORAR 1 u 2
PERSONAL NUEVO AL
AREA.**



**Capacitar al personal
nuevo en atención /
trámites académicos
promoviendo una
cultura de servicio
empática y cordial,
fortaleciendo la
predisposición en el
trato con los
estudiantes**



**UNIFICAR LUGAR DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO**



Parte 2:

OBJETIVOS DE MEJORA

**Reducir
significativamente la
lentitud en la
respuesta a consultas,
especialmente las
enviadas vía correo
electrónico**



**Garantizar que la
información
proporcionada a
estudiantes, docentes
y familias sea precisa y
clara, eliminando las
respuestas
contradictorias y la
percepción de "poca
información hacia los
alumnos"**



**Por último, hacer un
seguimiento de
trámites iniciados
como por ej.: Pases,
Equivalencias,
Excepciones y
cursadas. Mantener
actualizados a los
alumnos de los
cambios que surgan
durante la cursada.**



Plan de acciones para la mejora

Establecer y ejecutar un plan de capacitación permanente del personal, asegurando el conocimiento necesario en el ámbito académico para resolver consultas de manera precisa.

Debemos evaluar la capacidad de personal / Garantizar que haya mayor personal para la atención a los estudiantes y la resolución de conflictos

Actualizar los canales de comunicación e incorporar herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información

Generar e-mails masivos recurrentes a los alumnos sobre los canales de comunicación /
Espacios en la web sobre preguntas frecuentes

Implementar sistemas que permitan el seguimiento de consultas/problemáticas varias, garantizando que ningún trámite quede sin resolver

Actualmente existe el sistema Sysadm del Mesa de Entradas, no hay un seguimiento de expedientes en curso / Clasificación de trámites como recibido, en revisión, en proceso, resuelto, cerrado / Crear lineamientos claros para cada tipo de trámite: pasos, responsables, tiempo máximo de respuesta.

Cronograma Básico (Mínimo 5 Actividades)

Atención / Recepción de Documentación

Recepción de E- mails

1° PASO

2° PASO

3° PASO

4° PASO

Se recepciona la documentación correspondiente a los ingresantes

Se carga al sistema (Sysacad) y se digitaliza la documentación a la nube

La documentación es vinculada al sistema y se inscribe al alumno a la carrera/asignaturas correspondiente a la carrera

Se asigna legajo definitivo si el alumno completo documentación. Por último, se deriva al área de Legajos para su confección y/o se archiva en bibliorato con legajo provisorio. Plazo estimado: plazo no mayor a una semana.

Según el contenido del extracto del e-mail, es respondido por Micaela / Marcela

Se deriva si la consulta no es académica al sector correspondiente.

Marcar e-mail según la prioridad.

Plazo estimado: responder dentro de las 24 horas hábiles de recepcionado el e.mail.

3 KPIs asociados a la mejora

Parte 5:

3 KPIs

KPI 1: Tiempo Promedio de Respuesta

Métrica: Mide la velocidad con la que el área académica responde a las consultas de los usuarios.

Justificación: Aborda directamente la "Lentitud en responder consultas vía correo electrónico" y las "largas demoras" detectadas.

Meta de Mejora (Ejemplo): Reducir el TDR de 1 semana a 24 horas hábiles.



KPI 2: Tasa de Resolución en el Primer Contacto (TRPC)

Métrica: Mide el porcentaje de consultas que se resuelven completamente en la primera interacción, sin necesidad de que el alumno reenvíe la consulta o que se solicite información adicional.

Justificación: Evalúa la calidad, precisión y claridad de la información proporcionada, y la eficiencia del personal. Un alto TRPC indica que el personal está mejor capacitado y los protocolos son efectivos.



KPI 3: Índice de Satisfacción del Alumno con la Atención (ISA)

Métrica: Se mide a través de encuestas pos-servicio para evaluar si la atención fue eficiente, cordial y organizada.

Justificación: Permite medir si las estrategias implementadas (capacitación, protocolos claros) están logrando el objetivo de fortalecer el vínculo y mejorar la experiencia del estudiante.



Análisis del Impacto de la Mejora en la Organización

Análisis del Impacto de la Mejora en la Organización

La mejora en la atención al público generará un impacto significativo en diversos niveles de la institución universitaria, dado que este proceso constituye el primer punto de contacto entre la comunidad y el área académica. Una atención eficiente no solo permite resolver trámites con celeridad, sino que también fortalece el vínculo entre la institución y sus estudiantes, docentes y familias, consolidando un entorno de confianza y compromiso.

Las acciones orientadas a optimizar este servicio contribuirán a reafirmar una imagen institucional coherente con los valores de calidad, eficiencia y responsabilidad social que caracterizan a la Universidad Tecnológica Nacional. Una gestión académica ineficiente representa una amenaza concreta, pues puede conducir a que los estudiantes elijan alternativas educativas que ofrezcan mejores estándares de servicio, reconociendo que la atención al público constituye un eje estratégico para la permanencia y satisfacción de la comunidad universitaria.

En este sentido, la mejora de la atención al público se configura como un eslabón crítico dentro de la gestión institucional. Cuando este proceso es deficiente, la organización se expone a una pérdida progresiva de confianza. Por el contrario, al optimizarlo, la institución garantiza que su primer punto de contacto represente fielmente sus valores de calidad y eficiencia, convirtiéndose en un referente que orienta a la comunidad universitaria y contribuye a disipar la incertidumbre generada por la desinformación y las demoras.

Es hora de transformar la atención académica.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
NACIONAL

A hand holding a smartphone, a brown folder, and a white laptop on a light-colored chair. The background is a soft, neutral-toned fabric.

**CONCLUSIÓN
FINAL**

El presente trabajo permitió evidenciar la importancia de una atención al público eficiente, organizada y empática dentro del ámbito universitario. A partir del análisis de los relevamientos realizados tanto en la Facultad Regional Santa Cruz de la Universidad Tecnológica Nacional como en otras instituciones (como la UNPA), se identificaron problemáticas recurrentes.

Estas problemáticas están vinculadas con:

1. La demora en las respuestas.
2. La falta de información precisa.
3. La escasa comunicación interna.
4. La necesidad de fortalecer la predisposición del personal en el trato con los estudiantes.

Los resultados reflejan que la atención al público constituye un eje fundamental en la gestión institucional, ya que representa el primer contacto entre la comunidad universitaria y los distintos departamentos académicos. Se considera necesario implementar estrategias de mejora continua, que incluyan la capacitación permanente del personal, la actualización de los canales de comunicación y la incorporación de herramientas tecnológicas en lo posible. Esto contribuirá al fortalecimiento del vínculo y consolidará una imagen institucional coherente con los valores de calidad, eficiencia y responsabilidad social que caracterizan a la Universidad Tecnológica Nacional.

La mejora en la atención al público generará un impacto significativo en diversos niveles de la institución universitaria, dado que este proceso constituye el primer punto de contacto entre la comunidad y el área académica. Una atención eficiente no solo permite resolver trámites con celeridad, sino que también fortalece el vínculo entre la institución y sus estudiantes, docentes y familias, consolidando un entorno de confianza y compromiso.

La gestión académica ineficiente representa una amenaza concreta, ya que puede llevar a que los estudiantes elijan alternativas educativas que ofrezcan mejores estándares de servicio, pues la atención al público es un eje estratégico para la permanencia y satisfacción de la comunidad universitaria. En este sentido, la optimización del servicio al público se configura como un eslabón crítico dentro de la gestión institucional.

Al optimizar este proceso, la institución garantiza que su primer punto de contacto represente fielmente sus valores de calidad y eficiencia, convirtiéndose en un referente que orienta a la comunidad universitaria y contribuye a disipar la incertidumbre generada por la desinformación y las demoras. Las acciones orientadas a optimizar el servicio contribuirán a reafirmar una imagen institucional coherente con los valores de calidad, eficiencia y responsabilidad social que caracterizan a la Universidad Tecnológica Nacional.

FIN . . .



