

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PROCESO DE HOMOLOGACION

ASIGNATURA

ESTUDIO DE CASO

NOMBRE DE LOS ALUMNOS

**Catalina Hernández Martínez
Karol Julieth Veloza Arévalo**

NOMBRE DEL ASESOR DE ESTUDIO

Allynson Karen Venegas

Noviembre 08 de 2017

Tabla de Contenido

1. Diseño del Estudio de Caso	3
1.1 Introducción.....	3
1.2 Antecedentes.....	3
1.3 Propósito.....	10
1.4 Preguntas de reflexión	11
1.5 Métodos e instrumentos de recolección de la información	11
1.6 Métodos para analizar e interpretar la información.....	12
1.7 Fases de Aplicación.....	12
2. Análisis de la información	13
3. Conclusiones	17

ESTUDIO DE CASO – PROCESO DE HOMOLOGACIÓN

1. Diseño del Estudio de Caso

1.1 Introducción

La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, cuya misión tiene: *“Contribuir a la inclusión social y al desarrollo de la nación, a través de programas en toda la cadena de formación que se distingan por su calidad y pertinencia y el desarrollo de proyectos de extensión e investigación aplicada, fundamentados en los valores institucionales con el firme propósito de buscar la excelencia académica”*¹.

Desde el área de Planeación y Evaluación Estratégica como unidad de la Rectoría, lidera los procesos de Gestión de la Estrategia y Gestión por Procesos, como parte de un proceso de mejora continua seguimiento de procesos internos y de evaluación, alinea todos sus procesos y estrategia al nuevo Plan Estratégico, permitiendo fortalecer los objetivos de la Institución.

Es así que en el presente documento se hace una revisión del proceso de homologación por medio de un estudio de caso de corte mixto en donde se recoge la información por medio de entrevistas, focus group, encuestas y análisis documental, con el fin de determinar las demoras y reprocesos en la solicitud de homologaciones que disminuyen la calidad del servicio.

Después de la aplicación de las herramientas se analiza la información por medio de la herramienta de análisis Atlas Ti y se presentan las conclusiones y recomendaciones

1.2 Antecedentes

Desde su creación, la Institución tiene una apuesta hacia un camino de excelencia académica, con mayor fortaleza en los últimos años con el fin de garantizar la eficiencia operacional y optimizar la “Gestión del modelo de servicio y atención”, el cual se encuentra contenido en el Mapa de Procesos como uno de los procesos Misionales de la Institución como se presenta en la siguiente ilustración

¹ <https://www.poli.edu.co/content/quienes-somos>

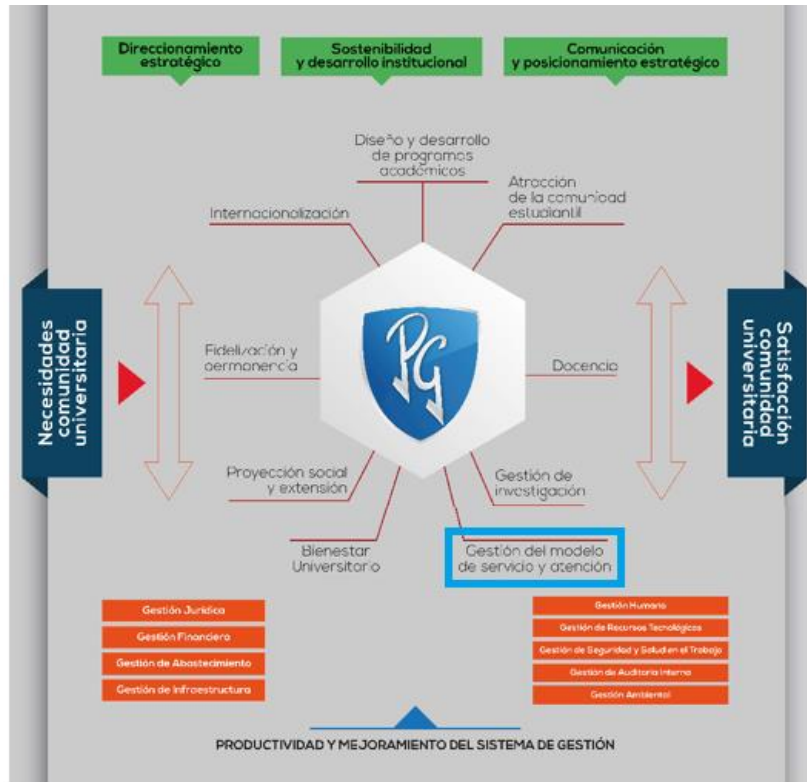


Ilustración 1 Mapa de procesos
 Fuente: Politecnico Grancolombiano

El Mapa de Procesos es la representación gráfica de los diferentes procesos que se encuentran presentes en la Institución en la actualidad; además, muestra la relación entre ellos y la comunidad universitaria.

Por otra parte, se evidencian los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo que a continuación se observan en la imagen

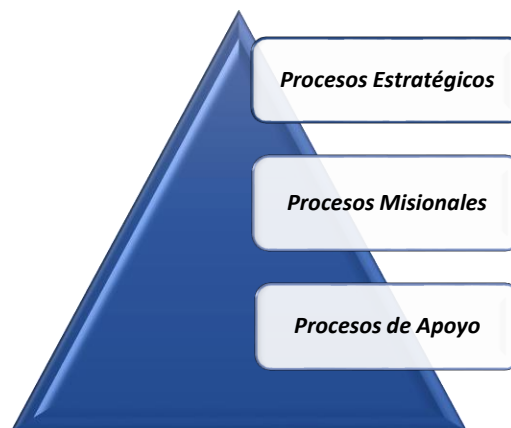


Ilustración 2 Pirámide explicativa

Fuente: elaboración propia

- **Procesos estratégicos:** son aquellos procesos que direccionan la relación de la Institución con el entorno, la toma de decisiones y la planeación estratégica. Incluye procesos de Direccionamiento Estratégico, Sostenibilidad y Desarrollo Institucional, Comunicación y Posicionamiento Estratégico.
- **Procesos Misionales:** incluye los procesos centrales o core de la Institución, en los cuales se gestionan actividades enfocados en la entrega del producto / servicio al cliente y están por tanto directamente relacionados con la misión de la Institución. Incluye procesos de Diseño y Desarrollo de programas académicos, Atracción de la comunidad estudiantil, Docencia, Gestión de investigación, Gestión del modelo de servicio y atención, Bienestar universitario, Proyección social y extensión, Fidelización y permanencia, Internacionalización.
- **Procesos de apoyo:** proporciona recursos o apoyo a los procesos Estratégicos y Misionales, son claves para que la Institución opere de forma correcta. Incluye los procesos de Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión de Abastecimiento, Gestión Humana, Gestión de Recursos Tecnológicos, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Auditoría Interna y Gestión Ambiental. Y como apoyo transversal a todos los procesos de la Institución en lo referente a la creación, actualización, implementación e identificación de necesidades se encuentra definido el proceso de Productividad y Mejoramiento del Sistema de Gestión.

Adicionalmente, se tiene como apoyo transversal definido el proceso de Productividad y Mejoramiento del Sistema de Gestión definido el proceso de Productividad y Mejoramiento del Sistema de Gestión, a cada uno de los procesos de la Institución en lo referente a la creación, actualización, optimización, implementación e identificación de las necesidades

Existen diversos actores en el Proceso de *“Gestión del modelo de servicio y atención”*, cabe aclarar que para conocimiento general se presenta el proceso completo; sin embargo, el presente trabajo se centra únicamente en la homologación.

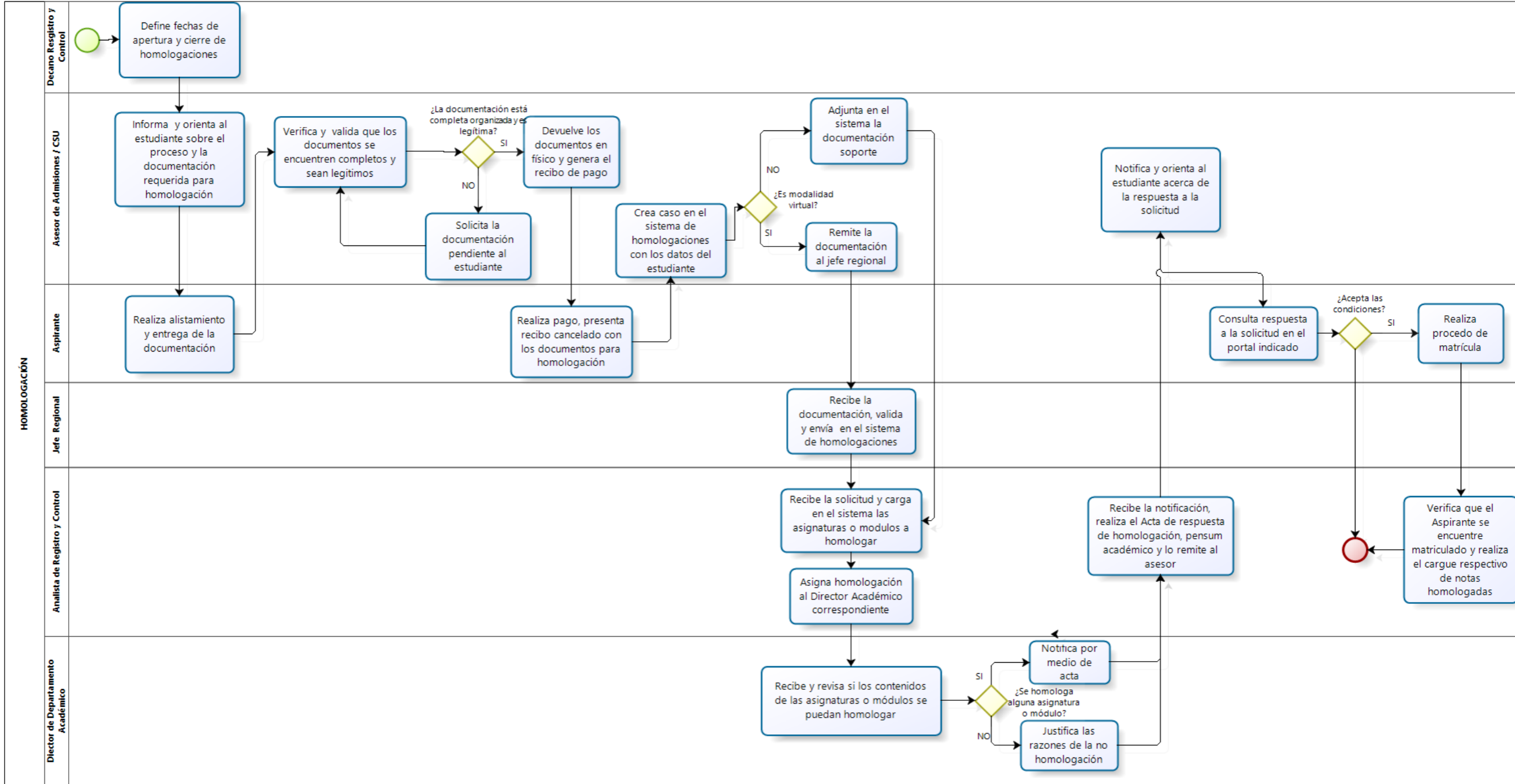
Debido a lo anterior, también se presenta el diagrama del proceso de homologación



Ilustración 3 Procedimientos vinculados al Proceso "Gestión del modelo de servicio y atención"

Fuente: Elaboración propia (2017)

Ilustración 4 Diagramación Proceso de Homologación



La comunicación bidireccional dentro del proceso es garante de la efectividad y eficiencia de los procesos, definida por el alcance y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados, así:

- **Asesor de Admisiones:** Es el responsable de proporcionar información al aspirante acerca del proceso de homologación, de recibir los documentos en físico y digitalizados entregados por el Aspirante, de revisar que los documentos cumplan con los requisitos de legibilidad y veracidad, de ingresar en el sistema de Homologaciones la información de la solicitud de homologación, asignar los casos de servicio de homologación en el “Sistema de Homologaciones” de entregar y hacer firmar el formato Aceptación de Condiciones Estudio de Homologación.
- **Asesor CSU:** Es el responsable de proporcionar información al aspirante acerca del proceso de homologación, de recibir los documentos entregados por el Aspirante (físico y digital), de revisar que los documentos cumplan con los requisitos de elegibilidad y veracidad, y enviarlos escaneados en los tiempos establecidos al Analista de Procesos Académicos, así como de enviar escaneada y archivar el original del formato Aceptación de Condiciones Estudio de Homologación firmada por el aspirante. o estudiante.
- **Analista de Registro y Control:** Es el responsable de ingresar en el sistema de Homologaciones la información de la solicitud de homologación, de asignar los casos de servicio de homologación, y de realizar el cargue de notas respectivo por asignatura homologada.
- **Director de Departamento Académico:** Es responsable de ejecutar o asignar el estudio de homologación de las asignaturas delegadas a su Departamento Académico, además de definir cuáles de éstas asignaturas se homologan o no de acuerdo con los criterios establecidos en la Institución o por el Decano de la facultad correspondiente.
- **Profesores asignados:** Son los responsables de realizar el estudio de homologación, cumpliendo con las normas establecidas en éste documento y en el Reglamento de la Institución.
- **Decano de Registro y Control:** Es el responsable de definir las fechas de apertura y cierre del proceso de homologación de asignaturas o módulos y de llevar a aprobación a Consejo Académico.
- **Jefe Regional:** Es el responsable de revisar y validar la documentación de las homologaciones enviada por parte del Asesor de CSU encargado.
- **Aspirante:** Es el responsable de realizar su solicitud de homologación dentro de las fechas establecidas de acuerdo al calendario académico de la Institución.

El resultado del proceso, la efectividad, eficiencia y la oportuna respuesta al aspirante, se puede reflejar en un proceso de vinculación como estudiantes activo de la Institución o puede retrasar su proceso de permanencia y gestión de matrícula.

En segunda instancia se puede evidenciar en una afectación a la Institución y estar sometida a riesgos reputacionales que pone en riesgo el buen nombre de la Institución, afectación en los procesos de admisión y matrícula, riesgos legales como derechos de petición y demás que puedan generar una afectación directa en el buen nombre de la Institución.

Se debe contar con recursos tecnológicos que permitan automatizar el proceso, cuantificarlo, cualificarlo y que este a su vez genere tiempos de respuesta ágiles y ajustados a las necesidades del estudiante y a las dinámicas y procesos internos de la Institución, adicional a ello se debe contar con unos procedimientos documentados y la definición clara de los actores que participan en el proceso, y la realización de capacitaciones sobre la herramienta tecnológica que permite gestionar la solicitud de homologación, especificidades, tiempos de respuesta y demás procedimientos internos que permitan el desarrollo efectivo de este.

1.3 Propósito

1.3.1 Objetivo General

Identificar las demoras y reprocesos en la solicitud de homologaciones.

1.3.2 Objetivos Específicos

- *Categorizar las actividades que generan reprocesos y demoras en las homologaciones.*

Permite que para el aspirante sea más rápido el proceso haciendo fácil la homologación.

- *Evaluar tiempos de respuesta*

ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) A través de este documento se especifican las necesidades de los actores que participan en el proceso y las condiciones de entrega (alcance de su responsabilidad vs tiempo de entrega), estableciendo el cómo, cuándo y dónde se entrega el servicio.

- *Evaluar la calidad de la respuesta*

Permite definir y categorizar la calidad del respuesta brindada al aspirante, entendida calidad como oportuna, pertinente y que cumpla con los estándares de respuesta definidos por la Institución.

1.4 Preguntas de reflexión

- ¿Cuáles deben ser los controles en el proceso de homologación para mitigar los riesgos existentes?

1.5 Métodos e instrumentos de recolección de la información

1.5.1 Entrevistas: La entrevista, es definida como la comunicación que se lleva a cabo entre dos o más personas, cuyo fin particular es obtener información a través de la formulación de preguntas de forma oral, para garantizar la completitud y eficiencia en la obtención de datos se soporta en herramientas como cuestionarios u otros instrumentos que permitan especificar claramente la información suministrada por el entrevistado.

1.5.2 Las encuestas de opinión: Las encuestas son importantes dentro del desarrollo del estudio de caso, ya que a través de estos instrumentos de medición, podremos obtener información que nos permita identificar la percepción que se tiene del servicio que se brinda en el proceso de homologación y de esta forma formular y proponer posibles soluciones que cualifiquen y cuantifiquen la eficiencia del proceso.

1.5.3 Encuestas de satisfacción: Este tipo de encuestas permiten medir el nivel de satisfacción del estudiante con el servicio ofrecido por la Institución en aspectos globales o específicos en lo referente a un servicio, producto etc.

1.5.4 Focus Group: “[Profesores designados) En este contexto, la técnica permite explicar de manera profunda el tema que se investiga, los gustos, disgustos, las motivaciones de compra, la escogencia entre producto o servicios, las imágenes de marca y las percepciones de la competencia, entre otros temas. Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente el Focus Group es importante porque de estos grupos se puede obtener información relevante que retroalimenta y puede dar solución total o parcial al problema inicialmente a los problemas”.

(Lee, C.; S. Lee. 2007. Consumer insights on healthy breakfast cereal: a focus group research. Journal of Sensory Studies. 22:417-432.)

1.5.5 Análisis Documental: Es un conjunto de acciones de revisión, consulta y validación que a través del análisis de diversos documentos fuente permiten identificar hallazgos, evidencias o rutas del proceso donde se demuestren cuellos de botella o posibles riesgos y que da a lugar un producto secundario que permita soportar, para que contribuyan al proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos.

1.5.6 Revisión de ANS: El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), también conocido con el término SLA correspondiente a las siglas de la expresión inglesa (Service Level Agreement), consiste en un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se busca un acuerdo en temas de servicio en temas de horarios, tiempos, garantías, condiciones entre otros.
(Metodologiadelainvestigacion,Sampieri(6taedicion),2009)

1.6 Métodos para analizar e interpretar la información

1.6.1 Herramienta Atlas Ti

“ATLAS.ti es un potente conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de vídeo. La sofisticación de las herramientas le ayuda a organizar, reagrupar y gestionar su material de manera creativa y, al mismo tiempo, sistemática. ATLAS.ti le permite mantenerse centrado en el propio material de investigación.”²(Atlatisti.com, Agosto2017,pag2)

1.7 Fases de Aplicación

Se definieron como actores principales los contemplados como responsables del proceso.

La aplicación de herramientas cuantitativas, fueron aplicadas así:

Herramienta	Actor
Entrevistas	Asesor de Admisiones Analista de Registro y Control
Encuestas	Estudiante
Focus Group	Profesores Asignados
Análisis Documental (Procedimiento de Homologación)	

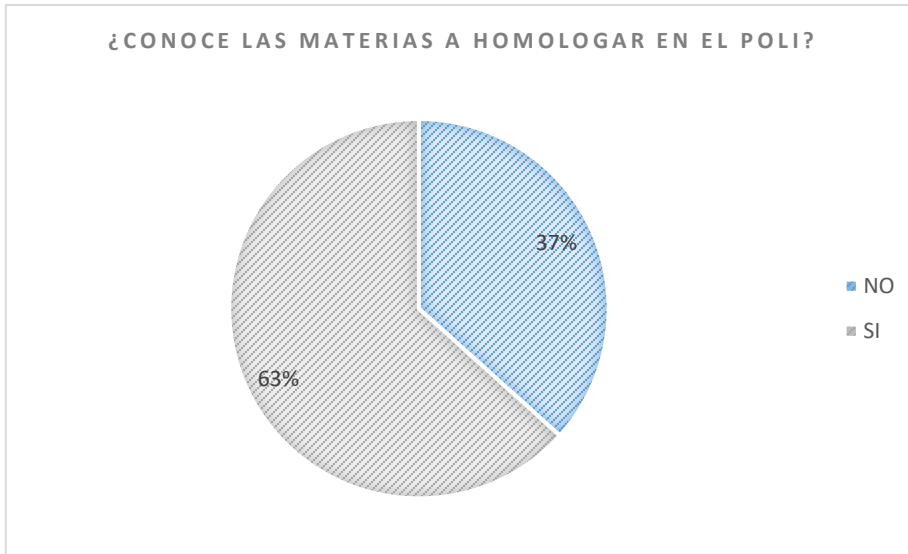
Tabla 1 Actores de aplicación de herramientas

Elaboración propia

² http://atlatisti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf

2. Análisis de la información

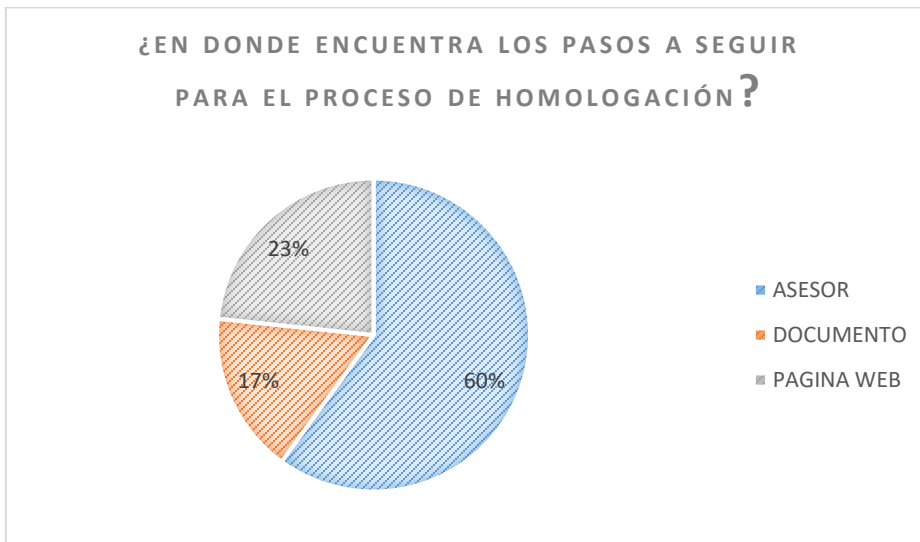
Las encuestas realizadas nos arrojan la siguiente información:



Gráfica 1 conocimiento de asignaturas homologables

Fuente: propia

Se identifica a lo largo de las encuestas y entrevistas que los aspirantes, docentes y otros colaboradores en el proceso no tienen un conocimiento concreto sobre las asignaturas que se pueden homologar, esto es una de las principales causas de demora en el proceso.

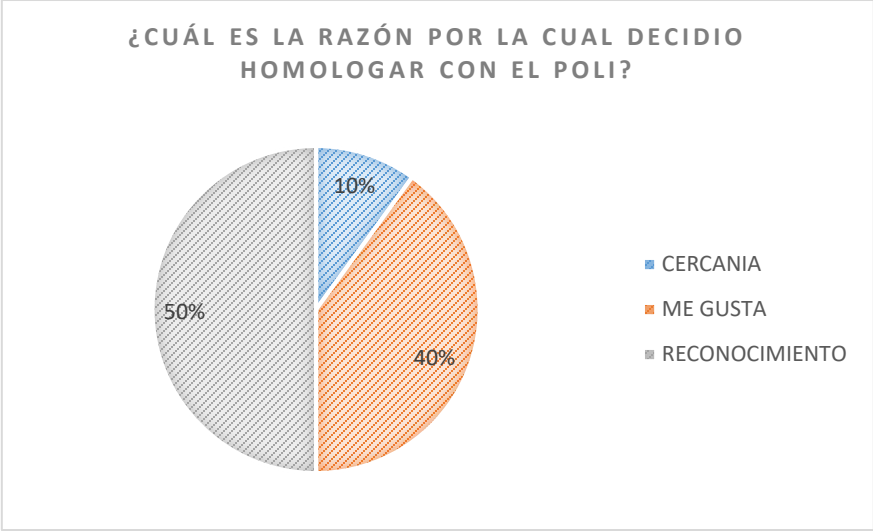


Gráfica 2 conocimiento del procedimiento de homologación

Fuente: propia

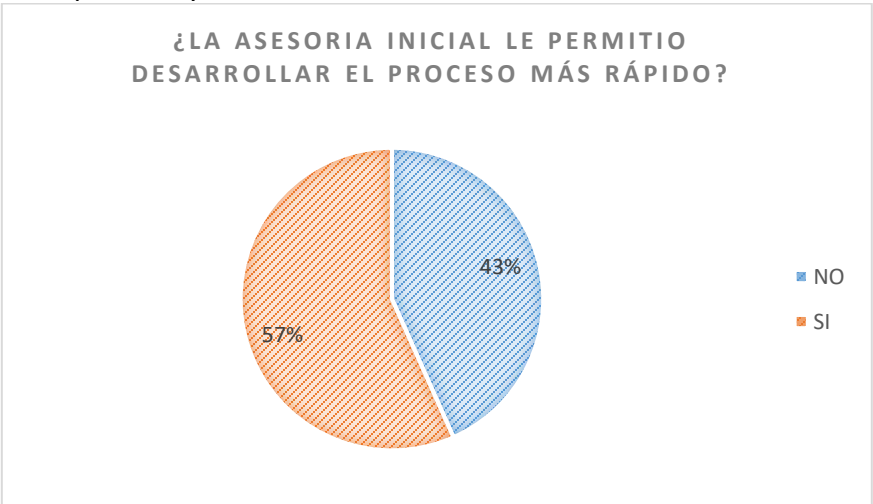
Se evidencia que en general los aspirantes se acercan específicamente al asesor, por cuanto consideran que es la persona que tiene la información sobre el proceso; sin embargo, es claro que esto ocasiona demoras, por cuanto el desplazamiento a la Institución genera más tiempo.

Una segunda opción es la página WEB, que presenta el problema no ser fácil de manejar para el aspirante, algunos de ellos afirman que no pueden acceder a la información, esta desactualizada o simplemente no encuentran el lugar en donde se ubica el micrositio.



Gráfica 3 conocimiento de asignaturas homologables
Fuente: propia

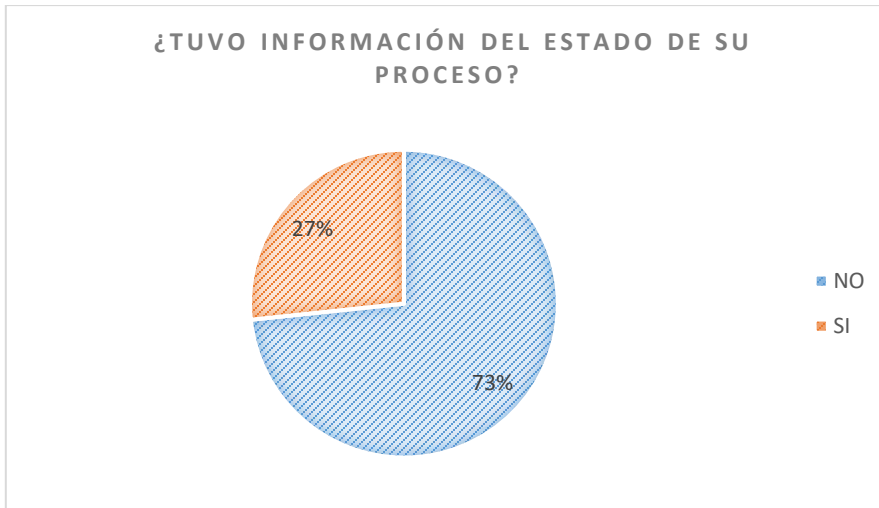
Se concluye a partir de la información obtenida que la Institución cuenta con un reconocimiento importante, lo cual lleva a los aspirantes a considerarla una opción para la homologación, otro porcentaje relevante en la muestra ha mostrado un interés particular por el Poli, la recordación y el reconocimiento se unen para presentar una particularidad de los aspirantes y de la institución.



Gráfica 4 Asesoría inicial

Fuente: propia

Es claro que el proceso de homologación no es lo suficientemente robusto para satisfacer las necesidades de los aspirantes, con los valores que observamos en la gráfica anterior se puede inferir que posiblemente se pierden un alto porcentaje de solicitudes por deficiencias en el proceso, el desconocimiento procedimental y la falta de claridad en estándares claros y específicos hacen de este proceso un servicio poco ágil y eficiente.

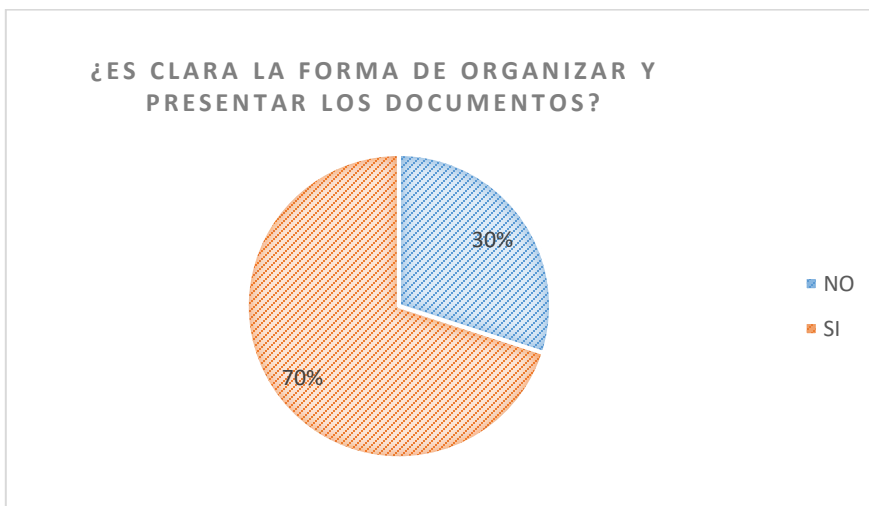


Gráfica 5 Estado del proceso

Fuente: propia

Esta es una de las actividades que presenta mayores problemas, ya que el 73% de los aspirantes jamás tuvo información de cómo iba su solicitud por parte de la Institución; consideran que debe existir una aplicación dentro de la página que facilite este proceso.

El bajo porcentaje que afirma obtener la información necesaria, comento que fue porque hizo seguimiento por medio de llamadas.



Gráfica 6 Documentación

Fuente: propia

Aunque un alto porcentaje de los aspirantes manifiesta que la documentación solicitada es clara, se considera que esta actividad también debe evaluarse y mejorar.

En cuanto al análisis de las entrevistas realizadas a los colaboradores se encuentra que, es necesario tener un estimado de materias por programa antes de que el aspirante cancele, con el fin de asegurar el proceso a realizar.

Los tiempos en los que se suben los documentos al sistema son los indicados y se cuentan con las herramientas adecuadas para el proceso, el problema es que muchas veces los documentos no descargan en los computadores al parecer por falta de algunos programas o por el acceso a Internet.

Se considera que si se hace un análisis a la solicitud ya que mencionan que revisan de 3 a 4 veces por semana cada caso, pero no se le informa al aspirante cómo va el proceso si él no lo solicita, por lo que se sugiere enviar correo al aspirante al menos una vez por semana indicándole cómo va su proceso.

Por último la falencia que se encuentra y lo más frecuentes que ellos escuchan de los aspirantes es quejarse ya que no se están respetando los 20 días sino se dan respuestas fuera de estos tiempos lo cual genera malestar en los aspirantes por lo cual se sugiere estandarizar y garantizar el cumplimiento de los tiempos del proceso de Homologación.

El análisis del focus group, realizado a los docentes encargados del proceso de homologación al interior de los programas arroja las siguientes consideraciones:

Los procesos de homologación tardan aproximadamente un mes en procesos académicos, y cuando al revisar los documentos algunos de ellos no pueden ser descargados, estos docentes sugieren que los tiempos se estandaricen para no tener este tipo de inconvenientes y que se generen accesos a programas que faciliten la apertura de los documentos, e incluso que se solicite al aspirante que suba los documentos en programas específicos para garantizar la apertura sin dificultad

Respecto al seguimiento, los docentes revisan los documentos y aceptan o niegan la homologación de acuerdo con los créditos cursados y los contenidos, después de la aceptación o negación el sistema no permite ningún tipo de seguimiento, por lo cual consideran esto corresponde a los analistas y asesores.

Por otro lado mencionan que nunca fueron capacitados para el proceso de homologación ni se les entregó manual con las funciones de este proceso, por lo cual sugieren que haya un entrenamiento previo a las personas que realizan este proceso para que tengan claridad de cómo se elabora el mismo donde sería bueno que en cada departamento fuera una sola persona encargada del tema para que este estandarizado y junto con esto elaborar una

base ya con las homologaciones realizadas para ir teniendo una base con las materias que se pueden homologar por programa según la universidad haciendo de esto un proceso más estandarizado, con mayor servicio a nuestros aspirantes y también más claro desde el principio para ellos.

3. Conclusiones

Después del estudio al proceso de Homologación del Politécnico Grancolombiano con la ayuda de la aplicación de los instrumentos al aspirante, asesor y docente que interviene el proceso que nos brindaron sus experiencias y opiniones podemos deducir las siguientes conclusiones:

- a. Los aspirantes que empiezan proceso de homologación actualmente no tienen muy claro cómo se realiza ya que la mayoría hacen la consulta por medio del asesor de servicio quien le indica los documentos que tiene que traer y le indica que inicia el trámite, pero no le especifican el proceso dentro del Politécnico, donde sería pertinente que se les informara el tiempo estipulado de respuesta y el proceso a seguir dentro de la institución para que desde el principio el aspirante sepa que se hacen filtros para esa aprobación de homologación además es claro según las encuestas las personas no saben que materias se les homologara sino hasta el final del proceso, por lo cual se sugiere que debería crearse una base donde se guarden los pensum por universidad y así brindar al estudiantes desde el principio información completa y de este modo que él tenga una expectativa real de las materias que podrían ser homologadas o no y no esperar hasta el final del proceso ya que consideramos que el aspirante debe tener la información clara antes de empezar y traer documentos.
- b. También encontramos que los aspirantes indican que no tienen información de cómo va el estado de su trámite sino hasta el final haciendo esto un mal servicio para el aspirante cuando ellos tienen un alta expectativa del Politécnico Grancolombiano ya que la mayoría deciden ser parte de la institución porque les gusta el reconocimiento que tiene la universidad en el mercado. Por esto se debería enviar información del estado de su solicitud al aspirante por correo, mensaje de texto o llamada más o menos una vez por semana donde indicaremos estado de la solicitud así generamos el servicio extra que no percibe hoy en día el aspirante.

- c. También podemos deducir de las encuestas que los tiempos de respuesta que hoy se manejan son de más de 30 a 40 días donde claramente se están pasando de los 20 días en los cuales se supone que se tiene que dar esta respuesta; al realizar las entrevistas claramente solicitan que sea en menos tiempo y es la recomendación a la que más hacen alusión ya que dicen que donde la respuesta tardara menos ellos estarían más satisfechos con el proceso y servicio brindado junto con llamadas o correos indicando el estado de la solicitud. Para dar solución a este inconveniente lo que sugieren docentes y asesores es que el sistema envíe alertas a la persona que está haciendo el proceso para que se agilice el proceso y no se demoren en cada solicitud ya que según el análisis muchas veces los directores guardan la solicitud sin respuesta por varios días y de igual manera los asesores se demoran en radicar los documentos todo esto generando molestias para nuestros aspirantes.

- d. Por último es muy importante mencionar el tema del internet que hoy causa problemas a asesores, profesores y directores ya que no pueden bajar los documentos generando esto retrasos y reproceso, se evidencia esta falla en todas las personas que intervienen en el proceso, por lo cual lo más indicado es hacer la revisión por las personas encargadas de tecnología y redes para dar solución a este inconveniente sencillo pero que resulta afectando los tiempos y servicio del proceso de homologación.

- e. El politécnico Grancolombiano está fallando en el proceso de homologación debido a que los docentes y directores no reciben una capacitación adecuada del proceso sino que simplemente le encargan la función y ya; por lo cual se sugiere que el área Administrativa plantee una capacitación a las personas que hoy hacen esta labor generando así una estandarización en el proceso por parte de los funcionarios debido a que hoy no es así. Por otro lado mencionan que nunca fueron capacitados para el proceso de homologación ni se les entregó manual con las funciones de este proceso, por lo cual sugieren que haya un entrenamiento previo a las personas que realizan este proceso para que tengan claridad de cómo se elabora el mismo donde sería bueno que en cada departamento fuera una sola persona encargada del tema para que este estandarizado y junto con esto elaborar una base ya con las homologaciones realizadas para ir teniendo una base con las materias que se pueden homologar por programa según la universidad haciendo de esto un proceso más estandarizado, con mayor servicio a nuestros aspirantes y también más claro desde el principio para ellos.

- f. Logrando esta capacitación se podrían dejar personas designadas para hacer las homologaciones haciendo que se tenga practicada y conocimiento del proceso haciendo que dure mucho menos el proceso y sea más eficiente para la respuesta.

4. BIBLIOGRAFIA

- <https://www.poli.edu.co/content/quienes-somos>
- (Lee, C.; S. Lee. 2007. *Consumer insights on healthy breakfast cereal: a focus group research. Journal of Sensory Studies.* 22:417-432.)
- http://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf
-