



PERCEPCIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS EN UNA FACULTAD DE MEDICINA

Montaña María, Morales Juan, Moreno Erika, Olmos Ada Luz, Ortiz Laura, Ovalle Juanita, Ramírez Diana.**
Tutor de la investigación: Juan Carlos González††

RESUMEN

Objetivo: Medir la percepción que tienen los estudiantes del sistema de quejas y reclamos en una facultad de Medicina y plantear una propuesta para mejorarlo.

Metodología: Se aplicó una encuesta autodiligenciada en una comunidad estudiantil.

Resultados: Los estudiantes del ciclo de fundamentación (primero a cuarto semestre) tuvieron la mayor participación (60 %). 39 % se encuentra parcialmente satisfecho con la facultad. 36 % de los encuestados tiene quejas o reclamos que no han expresado por diferentes razones (desconocimiento del conducto regular, falta de tiempo o miedo a represalias). 69,3 % de las quejas están relacionadas con el personal de la facultad y el área con mayor número de quejas interpuestas es la oficina del área de gestión académica.

Conclusiones: De acuerdo con la percepción de los estudiantes, el sistema de quejas y reclamos de la facultad es deficiente.

Palabras claves: Satisfacción de los consumidores, facultad de Medicina, estudiantes de Medicina.

ABSTRACT

Objective: To assess the students' perception about the complaints and grievances system in a medical faculty.

Methods: A self-administered survey was carried out on a students' community.

Results: Students in basic cycle (from first to fourth semester) had the highest participation (60 %). 39 % is partially satisfied with the faculty. 36 % of respondents has complaints or claims which have not expressed for different reasons (due to unknowing of regular channels, for lack of time or fear of reprisals); 69,3 % of complaints is about the staff. The highest number of complaints is related to the academic management.

Conclusions: According to the students' perception, the complaints and claims system of the faculty is no efficient.

Key words: Consumer satisfaction, Medical schools, Medical students.

INTRODUCCIÓN

Queja es una expresión que manifiesta desazón, disconformidad, enojo o resentimiento frente a una circunstancia que no está relacionada con el producto o servicio que ofrece la persona o empresa o, sin que este hecho esté afectando directamente a quien la interpone. Por otro lado, un reclamo se

** Estudiantes VII semestre 2013 (Investigación Social 2). Facultad de Medicina, FUJNC.

†† MD. Especialista Medicina Familiar Integral, MSP. Director Departamento de Medicina Comunitaria - juan.gonzalez@juanncorpas.edu.co



refiere al mismo desazón, disconformidad, enojo o descontento, pero en este caso sí es sobre el producto o servicio que ofrece la persona o empresa y afecta a quien lo interpone; es decir, manifiesta algunas exigencias sobre un derecho adquirido que no se están cumpliendo (1). Relacionado con lo anterior, este trabajo pretende indagar respecto a la situación del proceso de quejas y reclamos por parte de los estudiantes dentro de una facultad de Medicina.

Hechas las diferencias previas, y reconociendo que el tema en sí es controversial, se pretendió hacer una estimación de cuántas quejas y reclamos se presentaron dentro de la facultad en un momento dado y determinar cuál es la percepción de los estudiantes con relación a la forma en que fueron atendidas sus reclamaciones.

Varias entidades educativas han desarrollado un sistema de enfrentamiento a las quejas y reclamos, conocido como "Sistema QRS". Por ejemplo, los informes semestrales de evaluación QRS de la Universidad del Cauca realizados por la oficina de control interno (2) muestran el manejo y la recepción de las quejas y reclamos radicadas, consignando el tiempo de respuesta, si está archivado el caso y el trámite está pendiente o si se ha efectuado, garantizando así la calidad del sistema. Por otro lado, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca realiza estadísticas QRS bimestrales (3) con las que controla la cantidad recibida, tipo de solicitud, medios utilizados, dependencia a la que se dirigió el estudiante, tiempos de respuesta y seguimiento, lo que definitivamente prueba las fortalezas y debilidades del sistema en búsqueda de la excelencia de la institución.

La pregunta que se pretende contestar es qué aspectos son los más frecuentes en torno a las quejas y reclamos interpuestos y qué tan satisfechos están los estudiantes de la facultad ante el manejo de estos. Se espera con lo indagado contribuir a la mejora del proceso que se realiza actualmente frente a las quejas y reclamos de los estudiantes.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio: Descriptivo.

Población: Estudiantes de pregrado de una facultad de Medicina.

Criterios de inclusión: Estudiantes que se encontraran cursando cualquier semestre de la carrera durante el período comprendido entre enero y junio de 2013 y que quisieran participar voluntariamente en la encuesta.

Instrumento: Se utilizó una encuesta aplicada de manera virtual a través del software *Survey Monkey*, la cual fue diseñada en el mes de mayo de 2013, y enviada a los correos institucionales de todos los estudiantes de pregrado de primero a duodécimo semestre.

Variables: Se incluyeron variables sociales (edad, género y semestre que cursaban al momento de realizar la encuesta). Se indagó el **nivel de satisfacción** con la universidad. Se interrogó si se había presentado una queja y, en caso afirmativo, contra qué persona y/o área. Se indagó además la apreciación sobre la forma de respuesta del sistema de quejas y reclamos.

Prueba piloto: En el mes de mayo de 2013 se realizó una prueba piloto con los estudiantes de pregrado de la facultad de Medicina de los semestres V y VI, considerando que por su trayectoria en la universidad, en la que pasan hasta un 80 % de su tiempo, y por no haber ingresado al ciclo médico-quirúrgico, han tenido mayor contacto con docentes, administrativos y mayor conocimiento del reglamento estudiantil. En esta prueba se preguntó: *¿Ha realizado alguna queja o reclamo a la universidad?, ¿Cuál?* y *¿Se siente satisfecho con la respuesta que obtuvo?* Con base en la misma se hicieron las correcciones pertinentes al formulario.



Recolección de la información: Se presentó el proyecto de investigación ante el jefe de cátedra y previa aprobación se realizó la ejecución de la encuesta en mayo de 2013 de manera virtual. Se aclaró, al momento de enviar la encuesta, su carácter voluntario y confidencial. Se tomaron dos semanas como tiempo límite, enviando tres recordatorios. Posteriormente se recolectaron los datos almacenados en *Survey Monkey* y se procedió a la organización de los datos.

Manejo estadístico: La información obtenida se exportó al programa *Excel*, con el cual se clasificaron los datos y se obtuvieron las frecuencias de cada variable.

RESULTADOS

Esta encuesta fue contestada por 644 estudiantes. Dado que la población total se estima en alrededor de 1500 estudiantes, esta muestra es cerca de un 40 % del universo. La encuesta fue contestada por estudiantes de todos los niveles, siendo el 83 % de los seis primeros semestres.

Tabla 1. Características de la población encuestada en una facultad de Medicina en el 2012

VARIABLES	No.	%
Sexo		
Femenino	470	68,2
Masculino	219	31,8
Edades de los encuestados (años cumplidos)		
18	133	33,6
19	136	34,4
20	127	32
Semestres al que pertenece		
Primero	138	19,9
Segundo	79	11,4
Tercero	127	18,3
Cuarto	73	10,5
Quinto	88	12,7
Sexto	73	10,5
Séptimo	43	6,2
Octavo	34	4,9
Noveno	18	2,6
Décimo	8	1,2
Undécimo	6	0,9
Duodécimo	5	0,7

La encuesta fue mayormente acogida por los estudiantes que cursan el ciclo de fundamentación (de primero a cuarto semestre) con el 60 % de representación, seguido por el ciclo de enlace (quinto y sexto semestre) con el 23 % y en menor porcentaje, el ciclo médico-quirúrgico (de séptimo a duodécimo semestre) con 17 %.



Tabla 2. Nivel de satisfacción con la facultad, quejas presentadas, direccionamiento y percepción de la forma cómo fueron atendidas, en una facultad de Medicina en el 2012

VARIABLES	Nº	%
Nivel de satisfacción con la facultad		
1 (muy poco o nada satisfecho)	6	0,1
2	6	0,1
3	11	1,8
4	13	2,1
5	34	5,4
6	38	6,1
7	108	17,3
8	197	31,6
9	131	21
10 (completamente satisfecho)	80	12,8
Ha presentado quejas ante la facultad		
No	202	32,4
No, pero le gustaría	225	36,1
Sí, una vez	106	17
Sí, más de una vez	91	14,6
A quién fue dirigida la queja		
Alguna materia	271	30,7
Docente	256	28,9
Auxiliar de cátedra	236	26,7
Personal administrativo	121	13,7
Área donde cree que pertenece la reclamación		
Aspecto académico	134	18,6
Aspecto de trato	107	14,9
Aspecto de bienestar	49	6,8
Aspecto financiero	11	1,5
No ha puesto queja	418	58,1
De qué forma fue respondida la queja		
Fue respondida, pero no quedó satisfecho	69	11,4
No le fue respondida	61	10,1
Le fue respondida de forma satisfactoria	27	4,5
No ha puesto queja	448	74,1

El promedio de calificación de satisfacción con la facultad está en 7,7 (39 %, del universo, parcialmente satisfecho).

Las quejas de los estudiantes son dirigidas en un 84,5 % al área académica (refiriéndose al temario, a la materia en sí o al docente), seguido en un alto porcentaje a quejas sobre los auxiliares de cátedra (26,7 %) y en menos proporción al personal administrativo (13,7 %), biblioteca y a la oficina de Educación Médica. Se concluye, a través de las preguntas sobre a quién se dirigió la queja y a qué área pertenece, que estos reclamos son en su mayoría por aspectos académicos aunque con un porcentaje importante relacionado con aspectos de trato hacia el estudiante por parte de docentes y de los auxiliares de cátedra. Se encontró también inconformidad de los estudiantes con el bienestar universitario y el área de financiación.

Se observa que 157 personas (de 197 que presentaron una queja) respondieron en torno a la forma como fue resuelta su queja y, de ellos, tan solo el (4,5 %) dice que quedó satisfecho con la respuesta. El 44 % no quedó satisfecho y al 39 % no le fue respondida.

Entre los comentarios que se recogieron, vale la pena mencionar que un número de estudiantes consideró que poner quejas da pie a conductas represivas por parte de los docentes. No se cuantificó este dato.



DISCUSIÓN

Se considera que el mecanismo empleado en este trabajo disminuye la posibilidad del sesgo de información, pues el sistema de encuesta garantiza la confidencialidad y el tiempo para llenar la encuesta es bastante corto. Puede suceder que la encuesta sea contestada solo por aquellos que han tenido algún reclamo pero el hecho de que el 74 % de los encuestados no haya puesto quejas disminuye esa posibilidad.

Se observó que un porcentaje de la población estudiantil sí tiene quejas y por desconocer el conducto regular no las ha planteado oficialmente; de igual forma, la muestra indica que la mayoría de las quejas y reclamos presentados no han tenido una respuesta válida y/o apropiada, resaltando la inconformidad ante el proceso. Está claro que la oficina de gestión académica para los estudiantes del ciclo de fundamentación es el primer lugar para expresar, presentar y empezar el proceso referente al aplicativo de queja y reclamo, pero este proceso se está viendo obstaculizado cuando se busca al docente, auxiliar o áreas administrativas causales de la queja con el fin de buscar solución directa, tanto así que algunos estudiantes refieren que existen reclamos de la persona contra la que se interpuso la queja, lo que da pie al temor de represalias, aunque en la prueba piloto que se hizo, quienes afirmaron que existían represalias, no pudieron exponer alguna con absoluta certeza.

Con base en los resultados de esta investigación podemos afirmar que el sistema de quejas y reclamos de la facultad es deficiente, no cuenta con estándares o con un organismo de control que esclarezcan cómo se ha desarrollado la respuesta a la queja o el porqué de la respuesta a esta, resaltando que el tiempo para solucionar el problema ni siquiera está determinado en el reglamento estudiantil.

Lo anterior justifica un replanteamiento del sistema de quejas y reclamos, proponiendo tres aspectos clave: facilidad, agilidad y unificación, con esto sugerimos un formato oficial y una herramienta virtual que les permita a los estudiantes diligenciar y entregar formalmente la queja o el reclamo para que la oficina encargada unifique el sistema, dé orden y control para que estas sean dirigidas a la persona responsable, también para que la respectiva respuesta se dé en un plazo máximo de 15 días calendario, con lo que se podrá disminuir la inconformidad que se tiene de las respuestas o el manejo dado a las quejas y reclamos.

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA EN SURVEY MONKEY

- ¿Qué edad tiene? _____
- Indique su sexo: Femenino ____ Masculino ____ Otro ____
- Actualmente, ¿a qué semestre pertenece? _____
- Califique su nivel de satisfacción respecto a la universidad (siendo 1 *Muy poco o nada satisfecho* y 10 *Completamente satisfecho*): 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__
- ¿Se ha quejado alguna vez de algún aspecto de la universidad?
___ Sí lo ha hecho (una vez).
___ Sí lo ha hecho (más de una vez).
___ No, no lo ha hecho pero le gustaría hacerlo.
___ No, no ha tenido motivo.
- Seleccione a quién fue dirigida su queja. Elija más de una opción si lo considera necesario:
___ Alguna materia.
___ Docente.
___ Auxiliar de cátedra.
___ Personal administrativo.
___ Otro: _____



- La última vez que puso una queja, ¿cuál fue el área a la que usted cree que pertenece la reclamación? Seleccione una o más respuestas según corresponda:
 - ___ No ha puesto queja.
 - ___ Aspecto académico.
 - ___ Aspecto de trato.
 - ___ Aspecto administrativo-financiero.

ANEXO 2

UNIVERSIDADES REVISADAS EN TORNO A SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Al revisar el sistema de quejas y reclamos de otras universidades, analizarlo y compararlo con el de la universidad estudiada, se encontró:

- **Universidad del Valle**
Se establece una oficina de quejas y reclamos y a través de la Resolución de Rectoría 3023 de diciembre 5 de 2007 se establece un sistema con protocolos y términos (4).
- **Universidad Distrital Francisco José de Caldas**
Creó la oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano en cumplimiento de la política de calidad en el marco del acuerdo de transparencia, dirigida por Nancy Mayor Gutiérrez. Ofrece un espacio físico y virtual para solución de problemas (5).
- **Universidad Pedagógica Nacional**
A través de la secretaria general física, virtual o por una línea telefónica gratuita se puede interponer una queja o reclamo por las actuaciones u omisiones de los servidores de la universidad. El sistema de quejas y reclamos está dirigido por una normatividad establecida y cuenta con un formato de recepción (6).
- **Universidad del Tolima**
Teniendo en cuenta la Resolución de Rectoría No. 939/2006 (30 de agosto), por la cual se adopta la Ventanilla Única, se desarrolla el ejercicio del Derecho de Petición y el sistema de atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad del Tolima. En su artículo décimo cuarto dice: "Rechazo de peticiones". Habrá lugar a rechazar la petición que sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante.
Establece un formato virtual para dar trámite a la "P.Q.R.", donde sus casillas deben ser diligenciadas en su totalidad, con datos verídicos en forma clara y concisa, de lo contrario no se tendrá en cuenta. Todo dirigido por la oficina de archivo general. Tomado del sitio web (7).
- **Universidad Militar Nueva Granada**
El procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias como retroalimentación para mejorar es manejado por la oficina de control interno (8).
- **Universidad de Nariño**
A través del Sistema Integrado de Gestión de Calidad se controlan las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por el procedimiento SGC-PR-05 donde se establecen tiempos y medios de respuesta (9).
- **Universidad de Pamplona**
"La oficina de sistema integrado de gestión de la Universidad de Pamplona, quiere brindar a la comunidad universitaria y al público en general un espacio para realizar las quejas, reclamos y sugerencias sobre nuestra Casa de Estudios. Para ellos hemos diseñado un aplicativo en línea a través del cual podrá dar su opinión acerca de alguno de los aspectos de nuestra institución" (10).
- **Universidad Tecnológica de Pereira**
Ofrece un aplicativo virtual para interponer quejas, reclamos o peticiones, también, un correo electrónico, un teléfono fijo y una línea gratuita (11).

Algunas otras universidades con sistemas de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y/o felicitaciones claramente establecidos:

- Pontificia Universidad Javeriana.
- Universidad de los Andes.
- Universidad Nacional.
- Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Colegio Mayor de Cundinamarca.



- Universidad del Cauca.
- Universidad Popular del Cesar.
- Universidad de Sucre.
- Universidad del Quindío.
- Universidad de Cartagena.
- Universidad Surcolombiana.
- Universidad Simón Bolívar.
- Universidad Industrial de Santander.
- Universidad Valle Caicedonia.
- Universidad Antonio Nariño.
- Universidad Manuela Beltrán.
- Corporación Universitaria Republicana.
- Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Universidad Tecnológica del Chocó.
- Universidad de los Llanos.
- Universidad de Cundinamarca.
- Universidad La Gran Colombia.
- Universidad Sergio Arboleda.
- Universidad de Antioquia.
- Universidad Autónoma.
- Universidad Católica de Colombia.
- Universidad de Caldas.
- Universidad del Magdalena.
- Escuela Colombiana de Carrera Industriales (ECCI).
- Universidad del Rosario.
- Universidad de la Sabana.
- Universidad Externado de Colombia.

REFERENCIAS

- (1) Definición quejas y reclamos [Internet]. ¿Cuál es la diferencia entre queja y reclamo? [actualizado 2012 Ab 28; citado 2013 May 27] Disponible en: <http://www.diferencia-entre.com/diferencia-entre-queja-y-reclamo/>
- (2) Universidad del Cauca [Internet] Informes de evaluación PQR [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/Informaci%C3%B3n%20y%20ayudas/Peticiones%2C%20quejas%20y%20reclam%20os/informes-evaluacion-PQR>
- (3) Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (UNICOLMAYOR) [Internet]. Estadísticas PQRSF, [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://www.unicolmayor.edu.co/?idcategoria=2388>
- (4) Universidad del Valle. [Internet]. Oficina de Quejas y Reclamos [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://quejasyreclamos.univalle.edu.co/>
- (5) Universidad Distrital Francisco José de Caldas. [Internet]. Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://www.udistrital.edu.co/dependencias/tipica.php?id=110>
- (6) Universidad Pedagógica Nacional. [Internet]. Quejas y Reclamos Ciudadano [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://www.pedagogica.edu.co/quejasreclamos/>
- (7) Universidad del Tolima. [Internet]. Sistema de Gestión de Calidad. Formulario de peticiones, quejas y reclamos [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: http://www.ut.edu.co/reclamos_archivo.html
- (8) Universidad Militar Nueva Granada. [Internet]. Peticiones, quejas y reclamos [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://www.umng.edu.co/pqr>
- (9) Universidad de Nariño. [Internet]. Sistema Integrado de Control de Calidad. Control de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Disponible en: http://www.udenar.edu.co/?page_id=10558
- (10) Universidad de Pamplona. [Internet]. Quejas, reclamos y sugerencias [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIG/home_1/recursos/documentos_generales/institucional/04062010/qrs_quejas_reclamos_sugerencia.jsp
- (11) Universidad Tecnológica de Pereira. [Internet]. Peticiones, quejas y reclamos [citado 2013 Ago 25]. Disponible en: <http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>