

# Guía de servicio DOCENTES



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

# Guía de servicio

## DOCENTES

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	5
ALCANCE.....	6
REFERENTES CONCEPTUALES.....	7
MARGO DE ACCIÓN.....	8
DE LOS DOCENTES Y LA IMAGEN PERSONAL.....	9
DE LOS DOCENTES Y EL AUTOCUIDADO.....	9
BIBLIOGRAFÍA.....	12



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia

Vigilada Mineducación



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

**PRESIDENTE**

Édgar Gómez Betancourt

**VICEPRESIDENTE - RECTOR**

Francisco José Gómez Ortiz

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

Édgar Gómez Ortiz

**SECRETARIO GENERAL**

Sergio Martínez Londoño

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**VICERRECTOR**

Ricardo López Blum

**COORDINADORA DE GESTIÓN DE  
CARGOS Y SELECCIÓN**

Luz Andrea Niño Jiménez

**DIRECTORA DE RELACIONES PÚBLICAS**

María Cecilia Sáenz Gómez

© Universidad Católica de Colombia  
Bogotá, D. C., diciembre de 2021

**DIRECCIÓN EDITORIAL**

Stella Valbuena García

**COORDINACIÓN EDITORIAL**

María Paula Godoy Casasbuenas

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Juanita Isaza Merchán

© Derechos Reservados

[www.ucatolica.edu.co](http://www.ucatolica.edu.co)

## MISIÓN

Conforme con su fundamento y sus principios, la Universidad Católica de Colombia centra su misión en la persona. Para ello:

- ▶ Desde su naturaleza intelectual, su riqueza doctrinal y en uso de la autonomía del saber, genera su propio acto educativo.
- ▶ Concibe la educación como un acto de la inteligencia y la libertad de la persona, esto es, un acto moral por excelencia, mediante el cual el ser humano asume con pleno conocimiento, la responsabilidad de su vida y la corresponsabilidad con el entorno como expresiones de su dignidad personal.
- ▶ Propicia en su comunidad la formación en la virtud de la *studiositas*, para aprender a pensar, fomentar la creatividad y la innovación, así como adquirir conocimientos, destrezas y habilidades.
- ▶ Se presenta ante el mundo como una opción renovadora y trascendente para el hombre.

Para cumplir su misión, la Universidad Católica de Colombia asume los siguientes compromisos:

- ▶ Fomentar la vida intelectual, mediante actividades curriculares que contribuyan a promoverla.
- ▶ Propender por la adquisición del hábito del estudio en su comunidad académica, de manera que permita ejercer a plenitud la capacidad del pensamiento humano.
- ▶ Estimular la generación de nuevas ideas por medio del trabajo colaborativo.
- ▶ Resaltar que la educación en la Universidad es, ante todo, un acto humano, del cual las personas son responsables.
- ▶ Honrar la dignidad de la persona humana, a partir del reconocimiento de su identidad y autonomía respetuosa y responsable.
- ▶ Propiciar la realización de las aspiraciones de las personas y la sociedad, consecuentes con su dignidad.
- ▶ Asumir a la persona como origen de sus propias acciones y no como resultado del medio.
- ▶ Reconocer al saber y al conocimiento como patrimonios universales de las universidades.
- ▶ Estudiar, analizar, sensibilizar y formular propuestas frente a las condiciones culturales, políticas, económicas y sociales locales, regionales, nacionales e internacionales.
- ▶ Difundir los principios de la doctrina católica y la enseñanza social de la Iglesia.
- ▶ Ofrecer las condiciones intelectuales que permitan a la persona una opción libre por Dios, de modo que pueda dar razón de su fe.

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Católica de Colombia centra su Misión en la persona y por lo tanto se compromete con el desarrollo de programas y acciones tendientes a consolidar el compromiso de su comunidad en un esfuerzo conjunto por reconocer y valorar la dignidad humana mediante la prestación de un servicio fundado en el respeto, la responsabilidad y la solidaridad.

Teniendo en cuenta la importancia que representa para la Universidad brindar un buen servicio a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés, se ha creado la presente Guía de servicio en la cual se establecen los criterios y pautas orientadoras de las buenas prácticas de atención y comunicación que permitan fomentar, mejorar y mantener una cultura organizacional acorde con los compromisos institucionales y que redunde en la satisfacción de los usuarios.

La propuesta se sustenta en la formulación de los valores y los ejes estratégicos explícitos en el **Plan de Desarrollo Institucional 2020+.**

### Visión

Ser reconocida como una institución que forma a sus estudiantes con una alta consciencia de responsabilidad consigo mismo y con la sociedad, al incorporar en su formación la dimensión espiritual humana e interactuar con la sociedad por medio de sus estudiantes, docentes y resultados académicos.

La Universidad formula periódicamente sus planes de desarrollo, con los cuales se aproxima hacia la visión institucional, en cumplimiento de su proyecto educativo.

### Valores

Unidad  
Responsabilidad  
Equidad  
Autonomía  
Libertad  
Integridad  
Solidaridad  
Estudiosidad

## Ejes estratégicos institucionales

### Eje estratégico 1

- Universidad fundamentada en los principios cristianos, que desarrolla en su comunidad universitaria los conocimientos y competencias necesarias para afrontar los desafíos del entorno globalizado, diverso y competitivo.

### Eje estratégico 2

- Universidad que fomenta el desarrollo económico, ampliando las posibilidades de crecimiento personal e ingresos de la comunidad universitaria, mediante sinergias institucionales con los demás actores de la sociedad.

### Eje estratégico 3

- Universidad incluyente que aporta a la disminución de la desigualdad social mediante el acceso a una educación de alta calidad y la permanencia en ella.

### Eje estratégico 4

- Universidad ágil e interconectada, que aporta soluciones eficaces y sostenibles para resolver problemas de la sociedad y el medio ambiente.

Sustentado en lo anterior, la presente Guía de servicio formula pautas de comportamiento que contribuyan a preservar los principios y valores que inspiraron la creación de la Universidad Católica de Colombia y que deben guiar el quehacer de los miembros de su comunidad en los estamentos docente y administrativo, para generar un entorno de trabajo acorde y en armonía.

## OBJETIVOS

- ▶ Promover en la comunidad de los docentes sentido de pertenencia y compromiso con la Misión de la Universidad Católica de Colombia expuesta en el Plan de Desarrollo Institucional 2020+.
- ▶ Fortalecer la prestación del servicio a los usuarios externos, internos y demás públicos de interés de la Universidad, como una manifestación del valor del respeto por la persona enmarcado en el PEI.
- ▶ Inspirar una cultura organizacional orientada al servicio, en la que la cortesía y las buenas maneras sean un sello distintivo de las relaciones personales en toda la comunidad universitaria.
- ▶ Procurar un ambiente laboral fundamentado en el respeto, la libertad, la responsabilidad, la unidad, la equidad, la solidaridad y la autonomía, valores estos que permitan prestar un servicio de calidad y lograr la excelencia.
- ▶ Generar y consolidar una imagen institucional acorde con los principios contemplados en el PEI.

## ALCANCE

La presente Guía de servicio está dirigida a todos los docentes de la Universidad Católica de Colombia, en cada una de sus sedes, quienes deberán conocer, comprender y aplicar su contenido en el desarrollo de sus funciones cotidianas, con el fin de construir una cultura organizacional orientada al servicio.

## REFERENTES CONCEPTUALES

En relación con los objetivos propuestos en la presente Guía, a continuación se definen los conceptos básicos que deben fundamentar la prestación del servicio en cada uno de los procesos de gestión desarrollados en la Universidad, esenciales para construir una cultura de servicio y lograr la excelencia.

### Servicio

“Expresado en término de actitudes, el servicio es preocupación y consideración por los demás. Cortesía, integridad, confiabilidad, disposición para ayudar, eficiencia, disponibilidad, amistad, conocimiento, profesionalismo” (Tschohl, 1994).

“Conjunto de actividades realizadas por personas, con disposición de entrega a los demás para la construcción de procesos que conduzcan a incrementar la satisfacción de necesidades, deseos y expectativas de quien lo requiera” (Vega, 2006).

### Elementos del servicio

#### **Momentos de verdad**

Los momentos de verdad son aquellos eventos en los que el usuario entra en contacto con cualquier aspecto o proceso de la Institución y con base en ello establece un juicio sobre la calidad del servicio recibido (Albretch, 2000).

Los momentos de verdad pueden ser estelares o críticos:

#### ***Momento estelar***

Es el momento que vive el usuario producto de una experiencia positiva, donde todos los elementos del servicio están dispuestos para responder a sus necesidades y expectativas y por tanto queda satisfecho por la forma oportuna, rápida, completa y amable como fue atendido su requerimiento (Albretch, 2000).

#### ***Momento crítico***

Es el momento que vive el usuario producto de una experiencia negativa. El servicio no está estructurado y por consiguiente, no se suministra al usuario la información necesaria, no se resuelve su requerimiento o se resuelve con demora, de manera desatenta y descortés ocasionándole incomodidad (Albretch, 2000).



## Ciclo de servicio

“Es la cadena continua de acontecimientos que el usuario experimenta para la obtención de un producto o servicio; conformada por los contactos, interacciones, pasos y detalles que comprende un proceso, en los que se trata de satisfacer sus necesidades y expectativas empleando la calidad del servicio” (Lama, 2004).

## Calidad del servicio

“Consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado por el usuario, por lo cual es importante reducir al máximo la distancia existente entre los dos” (Lama, 2004).

## Calidad total

“De acuerdo con la teoría de Edwards W. Deming, la Calidad Total se centra en la satisfacción del usuario interno y externo utilizando como filosofía la mejora continua del servicio, en el cual se involucra el trabajo de todos los colaboradores para que la suma de sus esfuerzos permita alcanzar y superar las metas establecidas” (Carbellido, 2005).

# MARCO DE ACCIÓN

Los docentes de la Universidad Católica de Colombia propenderán por la satisfacción de las necesidades y expectativas de toda la comunidad universitaria, mediante la aplicación y mejoramiento continuo de las pautas de servicio y atención contenidas en la presente Guía, con el fin de incrementar los momentos estelares en la Institución.

## De los docentes en la prestación del servicio

El docente es modelo y eje fundamental en el proceso de formación, responsable de guiar el aprendizaje y fortalecer los valores y el comportamiento ético de los estudiantes.

Por tal razón, se hace necesario que como actor principal de este proceso considere en el quehacer educativo las pautas relacionadas a continuación:

## En el salón de clase y en las instalaciones de la Universidad

- ▶ Establezca un trato cordial y respetuoso con alumnos, colegas y demás colaboradores de la Universidad.
- ▶ Si en las clases o al interactuar con los estudiantes se presentan conversaciones o temas de índole política, religiosa o moral, diríjase a ellos de manera respetuosa, neutral y sin preferencias.
- ▶ Asista puntualmente a todas las clases y actividades que tenga programadas.
- ▶ Utilice un lenguaje verbal y no verbal adecuado al relacionarse con sus alumnos.
- ▶ Durante la clase, en reuniones o capacitaciones, mantenga el celular en modo discreto (sin volumen de timbre o en modo de vibración) y evite contestar llamadas, participar en chats o enviar constantes mensajes de texto.
- ▶ La Universidad es un espacio libre de humo de tabaco, por tanto se restringe el consumo de cigarrillo al interior de la misma. (Ley 1335 de 2009).



## DE LOS DOCENTES Y LA IMAGEN PERSONAL

Como imagen y modelo de la Institución, asegúrese de que su presentación personal sea siempre impecable, agradable y pulcra.

## DE LOS DOCENTES Y EL AUTOCUIDADO

Participe en el programa de pausas activas y tenga en cuenta los parámetros establecidos en el “Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” de la Universidad, en el cual encontrará recomendaciones para el cuidado de la voz, la prevención de vena várice y la prevención de caídas por desplazamiento.



## Autocuidado al inicio de la clase o actividad académica

Se recomienda realizar ejercicios de calentamiento para la conservación de la voz, los cuales consisten en:

- ▶ Inspiración nasal lenta, profunda y silenciosa.
- ▶ Retención por unos segundos
- ▶ Espiración bucal en soplos discontinuos con comienzo en intensidad fuerte, debilitándola al final de cada uno.

## Autocuidado en el transcurso de la clase o actividad académica

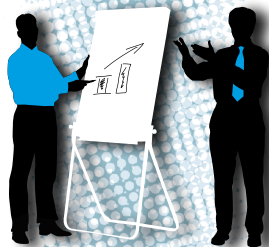
- ▶ Evite gritar o hablar por encima del tono normal de su voz; la resistencia depende de las características personales y del entrenamiento vocal.
- ▶ Evite el carraspeo, ya que el choque fuerte y repetido de las cuerdas vocales le ocasionará inflamación.
- ▶ Respire por la nariz, evite hacerlo por la boca ya que ello favorece la entrada de aire frío y de bacterias.
- ▶ Utilice la regla 60/10, según la cual por 60 minutos de charla debe darse 10 minutos de silencio.
- ▶ Mantenga una postura corporal correcta, es decir, espalda, hombros y caderas alineados, para amplificar su voz y no forzar la garganta.
- ▶ Tome agua con frecuencia para mantener las cuerdas vocales hidratadas.
- ▶ Si presenta molestias o alteraciones de la voz por más de 15 días, es necesario que acuda al otorrinolaringólogo.



- ▶ Alterne constantemente sentarse y ponerse de pie, para prevenir las venas várices o evitar su aumento.
- ▶ Cuando se encuentre sentado, evite cruzar las piernas para permitir la adecuada circulación de la sangre.
- ▶ En el momento que requiera sentarse, utilice adecuadamente la silla, no lo haga en el escritorio, así evitará accidentes.
- ▶ Al desplazarse por el salón de clase, asegúrese de que no existan obstáculos (cables, sillas, desnivel del piso, etc.), que le puedan ocasionar una caída o lesiones graves.
- ▶ Utilice calzado cómodo.

Al utilizar equipos de cómputo tenga en cuenta:

- ▶ Ubicar la pantalla del computador a una distancia de sus ojos que no sea superior a 80 cms, ni inferior a 50 cms.
- ▶ Garantizar que la luz ingrese de forma lateral, evitando así reflejos sobre la superficie de trabajo o el uso de pantallas excesivamente brillantes.
- ▶ Pestañear frecuentemente para descansar los ojos.
- ▶ Si el equipo de cómputo es portátil, en lo posible colóquelo sobre una superficie dura, de lo contrario use una almohadilla especial o una funda rígida que aisle el calor de sus piernas.
- ▶ Recuerde que para prevenir el riesgo cardiovascular se recomienda seguir con atención las 5 A's:
  - Alimentación balanceada
  - Actividad física
  - Abstenerse de hábitos perjudiciales
  - Abandonar el estrés
  - Acudir al médico semestralmente



## BIBLIOGRAFÍA

Albretch, K. (2000). *Gerencia del servicio*. Bogotá: 3R Editores.

Carbellido, V. M. (2005). *¿Qué es la Calidad?* México: Limusa.

Lama, E. M. (2004). *Cultura de Calidad de Servicio*. México: Trillas.

Tschohl, J. (1994). *Alcanzando la excelencia a través del servicio al cliente*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Universidad Católica de Colombia. (2019). *Plan de Desarrollo*.

Universidad Católica de Colombia. (s.f.). *Misión Proyecto Educativo Institucional*.

Vega, M. E. (2006). *Calidad y Servicio*. Bogotá: ECOE.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

