

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA DE POSGRADOS  
DIPLOMADO DE ALTA GERENCIA

ENSAYO

¿Cómo dar un servicio de atención personalizada de altísima calidad a los  
estudiantes de educación a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada?

Presentado por:  
Andrés Larrarte Iriarte

Turbaco, Bolívar, Colombia

2014

**¿Cómo dar un servicio de atención personalizada de altísima calidad a los  
estudiantes de educación a distancia de la Universidad Militar Nueva  
Granada?**

En este ensayo reflexivo se analizará al estudiante como cliente externo quien espera una retribución al valor económico que desembolsa representado en un excelente servicio tanto en el ámbito académico como administrativo por parte de los funcionarios y de la institución, manejando las mejores relaciones humanas, mejores procesos de producción del aprendizaje y atención, ojala personalizada con el fin de obtener el objetivo principal de la institución que es la enseñar y capacitar.

Debido a esto se presentó la pregunta: ¿Cómo dar un servicio de atención personalizada de altísima calidad a los estudiantes de educación a distancia?

Se nombrarán las siguientes teorías para poder contextualizar mejor reflexión que hago el final del presente ensayo:

- Teorías Administrativas que soportan la gestión por procesos
- Teorías que soportan la gestión de la calidad
- Teorías que soportan la servucción y la fidelización del cliente
- Reflexiones del autor del presente ensayo relacionadas con los servicios definidos como importantes en la facultad de estudios a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada, y quien por experiencia propia vivió las fallas en la prestación del servicio.

*"Educación: su objetivo es hacer mejor a los seres humanos que la reciben: mejores en la cantidad y calidad de sus conocimientos, mejores en el dominio de sus emociones, mejores en la definición y ejercicio de sus valores... pero también en la calidad de sus destrezas para aplicarlos."*

Ing. José Leñero

*Teorías Administrativas que soportan la gestión por procesos*

Según lecturas de estudiosos del tema administrativo, toda empresa donde se produce algún bien ya sea material o intangible debe tener unos procesos de fabricación los cuales deben ser analizados, estudiados y evaluados con el fin de poder cumplir con la misión y visión por la cual fue creada la empresa, una institución educativa no se salva de cumplir con estos procesos, aunque el producto a producir sea un intangible.

Para poder entender un poco mejor las teorías administrativas que soportan la gestión por procesos vamos a ver algunas definiciones:

En su ensayo *La gestión por procesos* de Iván Coronel (2012), define la gestión por procesos como *"Un esquema estructural y operativo de gestión empresarial, empleado con la intención de lograr exceder las expectativas del cliente y su fidelización –recompra y/o recomendación–. Se basa en la conversión acertada de los requerimientos de éste –necesidades y expectativas– en características del producto, aplicando trabajo en equipo y estrategias de mejoramiento continuo de la secuencia de procesos interactuantes de la cadena de valor.*

*Es también un cuerpo de conocimientos, con principios y herramientas específicas, que permite gestionar la calidad total de la empresa, compatibilizando las demandas del cliente con los intereses y ofertas organizacionales."*

Según el autor Enrique Nicolás Cartier en su presentación *¿Cómo enseñar a determinar costos? Un problema no resuelto* (2002); define proceso de producción como "todo proceso de producción es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos "entrados", denominado factores, en ciertos elementos "salidos", denominados productos, con el objetivo primario de incrementar su valor, concepto éste referido a la "capacidad para satisfacer necesidades"."

Analizando estos conceptos el proceso de producción de una institución educativa se pueden definir desde dos frentes el primero en donde se toma al estudiante como materia prima la cual llega al plantel sin los conocimientos y las destrezas para desempeñar un oficio, tarea o profesión y en ese proceso es moldeado con conocimientos técnicos, académicos y de valores para sacar al final un producto terminado que satisfaga las necesidades del mercado laboral. Segundo frente está más enfocado a la gestión de la universidad en satisfacer las necesidades del cliente que es el mismo alumno y la cual consiste en brindarle al cliente todas las herramientas necesarias para su buen aprendizaje y lograr así su propia satisfacción.

#### *Teorías que soportan la gestión de la calidad*

Para poder definir servicio al cliente en una institución educativa es importante que analicemos detenidamente el concepto de calidad ya que un buen servicio no se puede prestar si los otros elementos que conforman la cadena de producción no prestan una calidad que este al nivel del servicio que se pretende dar.

Según el autor Cesar González Arévalo en su ensayo Calidad según Edwards Deming en el aparte Calidad y Gestión de la Calidad él hace un análisis de la procedencia del termino de calidad el cual fue utilizado desde las primeras civilizaciones donde el hombre era nómada y su medio de vida era la caza y la recolección de frutos, en ese entonces la calidad se basaba en inspeccionar y seleccionar lo mejor.

Según González (2007) el concepto tomó mayor importancia por los años 50's donde aparece EDWARDS DEMING quien según el mismo autor lo define como: "el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica".

Demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos. Deming mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "Planear, Hacer, Verificar y Actuar".

El Círculo de Calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerlo mejor y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso."

Los 14 puntos de DEMING (1982) para obtener una mejor calidad.

- Crear constancia de propósito. (Mejorar Producto)
- Adoptar la nueva filosofía.(Liderazgo Dirigido al Cambio)
- Terminar con la dependencia de la inspección.
- Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios.
- Mejorar el sistema de producción y de servicios.
- Entrenamiento del trabajo.
- Adoptar e instituir el liderazgo.
- Eliminar temores.
- Romper las barreras entre los departamentos.
- Eliminar slogan.
- Eliminar estándares.
- Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al trabajador.
- Instituir un activo programa de educación.
- Implicar a todo el personal en la transformación.

La importancia de no solo preocuparse por la calidad final del producto es vital para el buen desempeño de la elaboración en cada proceso por minúsculo que sea, esto conlleva a ahorros significativos en costos de producción y en costos no calculados en la mayoría de las empresas que es el costo tiempo.

Por ultimo no podemos dejar de mencionar la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad con NTCGP 1000 expuesta en la página web [www.lcontec.org](http://www.lcontec.org):

La certificación GP 1000 le permite a las entidades del Estado de la Rama Ejecutiva del Poder Público, evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 872/2003.

La NTCGP 1000, además de incluir los requisitos de la norma ISO 9001, aporta:

- Eficiencia y efectividad en todas las actuaciones.
- Mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos.
- Mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos.
- Control de la prestación de los servicios.
- Comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.

¿A quiénes está dirigida?

- Todo tipo de entidades del sector de Administración Pública, de acuerdo con lo requerido en la ley 872 del 2003.
- Empresas de servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la ley 872 del 2003.

¿Qué beneficios trae su implementación?

- Permite a las entidades del Estado demostrar que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003.
- Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado.
- Permite identificar mejoras con los constantes seguimientos por parte de ICONTEC, los cuales le permitirán a las instituciones ser más eficaces, eficientes y efectivas en la prestación de sus servicios.

#### *Teorías que soportan la servucción y la fidelización del cliente*

La teoría de la servucción es relativamente nueva debido a que fue desarrollada a finales del siglo pasado y se debió a la necesidad de profesionalizar el oficio de servir y servir bien, ahorrando costos por pérdidas de clientes debido al mal servicio prestado y ahorrando procesos operativos como ocurre en algunas empresas que involucran al cliente dentro del proceso de producción del producto que se elabora.

En nuestro caso la empresa que estamos analizando es la facultad de educación a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada la cual es la empresa que fabrica enseñanza y aprendizaje y ofrece su producto a los clientes que en su caso son los alumnos. Por lo general en la educación al alumno lo ubican dentro de este proceso de producción como materia prima, o un cliente interno que interviene en el proceso, dentro del análisis que estamos haciendo el alumno es el cliente y a él es a donde se debe destinar el producto final, la educación

*Definición (Eiglier y Langeard 1989).* La organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”.

*Elementos componentes del sistema de servucción.*

- El cliente.
- El soporte físico.
- El personal de contacto.
- El servicio.
- Los demás clientes.

*Relaciones entre elementos.*

- *Relaciones primarias:* Vinculan los elementos de la empresa de servicio con el mercado, con los clientes.
- *Relaciones internas:* Une la parte visible de la empresa con la parte invisible.
- *Relaciones de concomitancia:* Se establecen entre los clientes.

*Implicaciones gerenciales del sistema de servucción.*

- Realizar mediciones de la calidad.
- Controlar y analizar los elementos de la servucción.
- Poner en marcha círculos de calidad.

*La gestión operativa.*

- Gestión de la participación del cliente.
- Gestión del personal de contacto.
- Gestión del soporte físico.
- Gestión estratégica de la empresa.

Una vez mencionados los elementos, veremos como aplicamos la servucción en la institución analizada para más adelante ver las fallas de producción del servicio que presta esta institución.

Servucción de la facultad de educación a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada.

- *Empresa:* Universidad Militar Nueva Granada
- *Producto:* Misión de la Universidad Militar Nueva Granada:
 

*"La Universidad Militar Nueva Granada, es una institución pública del orden nacional que desarrolla las funciones de docencia, investigación, y extensión, fomenta el diálogo de saberes, la construcción de comunidad académica, la autoevaluación permanente de los procesos institucionales, en el contexto de un mundo globalizado, con el fin de formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables que promuevan la justicia, la equidad, el respeto por los valores humanos y contribuyan al progreso del sector Defensa y a la sociedad en general."*
- *Elementos componentes del sistema de servucción:* En el caso de una institución educativa a distancia la participación del cliente en los procesos operativos es casi del 100% dependiendo de la efectividad de las herramientas de estudio que la institución le brinda al cliente con el fin de que no haya necesidad de tener contacto directo con la planta directiva o hasta del docente mismo debido a lo claro y específico que este diseñado el proceso de servucción.
  - *Cliente:* El estudiante.
  - *El soporte físico:* Por parte de la empresa: La planta física donde se encuentran los funcionarios administrativos, el servidor de internet donde se almacena la información a transmitir a los alumnos, equipos de cómputo, sistema de red interna y sistema de red externa

proveedor operador de internet, programa académico, y lo más importante un programa de sistemas integral que involucre todas las áreas de operación y administración que cuente con parámetros de evaluación del servicio, comunicación empresa-cliente, desarrollo del programa académico, firmas digitales, parámetros de aprobación calificación y evaluación de los procesos de aprendizaje del cliente, entre otros.

- *Por parte del cliente:* Equipo de cómputo, área de estudio puede ser la casa, oficina, café internet, parque, entre otros, un proveedor de internet y un teléfono.
  - *El personal de contacto:* El personal de contacto es intangible, esto quiere que no es una persona la que atiende directamente al cliente sino que es un programa de sistemas por medio de internet quien asume la responsabilidad de atender al alumno es un concepto de autoaprendizaje, este programa es el encargado de hacer contacto con el cliente, por tal razón debe ser lo más claro y específico.
  - *El servicio:* Es el resultado de la interacción entre el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, en este caso de un muy buen soporte físico depende el buen funcionamiento del aprendizaje del cliente.
  - *Los demás clientes:* Son las personas del círculo social, laboral o contacto con otros clientes vinculados al curso si el sistema lo permite.
- *Implicaciones gerenciales del sistema de servucción.* El secreto y ventaja de este tipo de empresas está en el programa de sistemas que utilice para poder controlar todos los procesos operativos de aprendizaje del cliente; que este sistema esté integrado con todas áreas de la empresa, y que facilite los procesos operativos de la misma haciendo que el mismo cliente sea el que lleva todo el proceso desde la inscripción misma hasta la impresión final del certificado de estudios y calificaciones sin necesidad de hacer una sola llamada telefónica.

El área administrativa y la docencia puedan controlar por medios digitales tales procesos como aprobaciones con firmas digitales, autorizaciones de procesos nuevos, que el mismo sistema este alimentando el historial del cliente con fechas, observaciones, autorizaciones, procesos estancados y lo más importante controlar los procesos de aprendizaje generando alertas en partes donde el alumno encuentra dificultades, demoras entre un proceso entre otros y estar pendiente de su evaluación y evolución.

La ventaja que tiene la sistematización de la educación es que por medio de parámetros y estadísticas que se puede llegar parametrizar y que calcula el mismo sistema, le da la opción a la empresa de la inmediatez en la información con el fin de poder tener las herramientas necesarias para tomar los correctivos necesarios y poder encausar la enseñanza al nivel que la misma institución quiera o requiera el cliente, se acaba con muchos errores humanos como el traspaleo de documentos, la demora en la consecución de la información de otras áreas, el descaste que tiene el cliente de tener que contarle su situación a todas personas que se va encontrando dentro del proceso de producción a respuesta a su inquietud, no se pierde la información y está a la mano tanto del cliente como de la entidad.

*Reflexiones del autor relacionadas con los servicios definidos como importantes en la facultad de Estudios a Distancia, y que presentan fallas en la prestación del servicio.*

Una vez analizadas algunas teorías administrativas de gestión por procesos, calidad, servucción y haciendo un pequeño análisis de una correcta producción de servicio en una institución educativa, puedo llegar a reflexionar sobre las fallas que actualmente presenta la facultad de educación a distancia de la Universidad Militar Nueva Granada.

Estas fallas deberían corregirse y reducir procesos desgastantes para el estudiante, produciendo mayores costos de producción o pérdidas de futuros clientes debido a las referencias que reciben de ex alumnos de la misma institución, corrigiéndolas acercaría al cliente a la institución, haciéndolo más participe de los procesos, siendo un servicio personalizado ya que el mismo cliente es quien tiene la información y a medida que va avanzando va obteniendo los resultados deseados personalizando sus resultados.

*Sistemas informáticos y atención Integral:* El sistema informático (software) de la universidad, actualmente no se encuentra conectado en línea con todas las áreas de operación de la misma, esto quiere decir por ejemplo que la facultad de educación a distancia no puede tener acceso de consulta al área de registro o al área de facturación, por tal motivo si requiere alguna información de esas áreas debe dirigirse ya sea físicamente, telefónicamente o vía correo electrónico a la dependencia en consulta para poder solicitar información en concreto de un estudiante, lo cual conlleva tiempo perdido porque depende de la disposición de tiempo de la otra persona a la cual le está preguntando y retrasaría los tiempos de respuesta

Esto no pasaría con un sistema integral; por ejemplo un estudiante se comunica con la facultad y pregunta por el proceso de inscripción de su matrícula, la persona que contesta debe estar en la capacidad de poder suministrarle la información sin necesidad de remitir al cliente a otra dependencia, o si llegado el caso que no obtenga la información que necesita el cliente, se personalice del caso y se haga responsable de dar la respuesta lo más pronto posible comunicándose más adelante con el cliente.

Actualmente si uno se comunica con un funcionario por lo general no conoce la información, y toca sortear en todos los números de extensión quien le puede suministrar dicha información, si esta información se manejara via web es mucho más fácil porque el cliente solo tiene que digitar un código y una clave y entra a su

cuenta personal que lo informa de todos los procesos que tiene activos hasta el momento, el cliente se presta su propio servicio y el sistema es su herramienta de trabajo, sobre el estudiante cae toda la responsabilidad de cada paso que dé en su proceso de aprendizaje.

*Medios de Comunicación:* Como dijimos antes ocurre que si un estudiante quiere comunicarse con la facultad; el estudiante tiene que tener un directorio telefónico a la mano con más de 50 números de extensiones y más de 10 números telefónicos de conmutadores diferentes, por ejemplo si un estudiante solicita información sobre los procesos de inscripción a algún programa específico debe llamar al conmutador de la facultad y saberse el número de la extensión de la persona que le va a dar la información de la inscripción al programa de interés; por lo general las líneas se encuentran ocupadas o no contestan.

Cuando la persona contesta le da parte de la información y después lo invita a que tiene que comunicarse con otra área por ejemplo de registro académico para ver su estado actual dentro de la institución, esta dependencia lo remite después al área de admisiones donde terminan de complementarle la información que solicitó desde la primera llamada.

Pero si el cliente quisiera hacerlo directamente de la página de internet, la búsqueda es más fácil pero igual de engorrosa ya que el cliente tiene que navegar vinculo por vinculo de la página consiguiendo la para poder llegar a su trayecto final, con el tiempo se va aprendiendo los vínculos de memoria donde puede o cree que ha visto la información y en la mayoría de los casos la información no es clara ni específica.

Y ni hablar de hacer una comunicación via correo electrónico el cual no se recibe respuesta en meses y el reenvío del mensaje debe ser constante solicitando la información.

*Medios de Comunicación amigables claros y específicos:* Cuando se habla de un sistema de informática (software) integral se refiere a que conecte todas las áreas operativas y administrativas (Manejando restricciones de consultas, autorizaciones por niveles jerárquicos, entre otros) y diseñado para ser usado por un cliente inexperto, el mismo sistema conecta al usuario con todas las dependencias sin necesidad de hacer una sola llamada o enviar un solo correo electrónico, y si el sistema está tan bien elaborado que no va a tener que entrar en contacto con la universidad porque la misma página de internet lo va guiando en su proceso.

Este proceso puede ser preguntarle al cliente apenas abre la página si es cliente o no, ya solo con esa pregunta se puede enfocar al cliente hacia la información que necesita sin necesidad de ver información que no le interesa, para poder ingresar al sistema si el usuario es nuevo puede hacer una inscripción a la página como visitante donde se le pueda dar la opción de solicitarle la información básica para futuros contactos para ser utilizada por mercadeo para hacerle seguimiento al futuro cliente de su experiencia, sus gustos, intereses académicos en fin mil opciones de aplicación, o, simplemente una vista guiada por aquellos temas que le puedan llegar a interesar a un cliente nuevo, como procesos de inscripción, matrículas, programas académicos, calendarios actualizados, costos, estado de los procesos de inscripción con fechas de respuestas, campus universitario entre otros.

Si el cliente ya está matriculado, ya tendrá acceso a otro tipo de información dependiendo del proceso que este cursando, por ejemplo estado de la matrícula, costos de la matrículas, notas acumuladas, créditos de materias, información personal, entre otros, porque al digitar su contraseña lo dirigirá exclusivamente a su cuenta personal donde podrá ver todo su historial con fechas de evaluaciones, plazos de entrega de trabajos, cursos aprobados fecha máxima de calificaciones de cada trabajo.

Cuando un sistema de informática se encuentra bien alimentado y la información es correcta, existen mil usos de poder mostrar la información, segmentarla y sacarle provecho tanto para la universidad como para el cliente.

*Manejo de bases de datos e Información consolidada.* Dicen que el que tiene la información maneja el mundo, y en cuanto a bases de datos esa afirmación es cierta, por ejemplo un estudiante que haya terminado una carrera en la universidad y toda su información esta almacenada y segmentada en la base de datos como: actividades realizadas, áreas donde se desempeñó, calificaciones, también se puede armar un perfil del estudiante y segmentarlo de acuerdo a sus habilidades y preferencias para ofrecerle información sobre nuevos cursos de especialización o como una bolsa de empleo donde las empresas puedan llegar a buscar candidatos de acuerdo a los parámetros que buscan, esto también hace parte del servicio pos venta, hace que el cliente se sienta personalizado en su atención y lo más seguro es que afiance más su fidelidad a la universidad y no busque otra institución para continuar con su proceso de formación.

En caso que el estudiante este cursando alguna carrera se puede vincular con procesos educativos alternos que enriquezcan más su habilidades o fortalezcan sus debilidades con base en las estadísticas que pueda generar el sistema en si, por ejemplo un docente o el mismo sistema puede darse cuenta de la calidad y progreso académico del estudiante y mostrar alertas de desempeño ya sean grupales o individuales al docente con el fin de poder tomar medidas en el refuerzo de los temas o por lo contrario motivar el buen desempeño y generar actividades que lo puedan enriquecer.

*Servicio personalizado.* Debido a los altos costos que conlleva tener un docente para cada cliente y que el docente esté pendiente de cada proceso que el cliente lleva dentro de la universidad, el servicio personalizado en la universidad es muy limitado y solo se atienden los casos cuando el cliente se queja y es un caso de urgencia y es ahí cuando el cliente empieza a padecer debido a que tiene que

sufrir todo lo que se mencionó anteriormente, información incompleta o desactualizada, falta de comunicación, barreras en la comunicación, falta de continuidad en los procesos de cada estudiante, entre otros.

El suplir la necesidad de tener que disponer de un funcionario para que un estudiante progrese en sus estudios se puede llegar a convertir en la solución a los problemas que actualmente se presentan, que el personal de contacto (la página web) guíe al cliente y la responsabilidad del aprendizaje y del avance en el proceso venga siendo 100% del cliente quien es a su vez su propio productor y director, ya que él es la persona que apoyado en una herramienta puede obtener toda la información necesaria y actualizada y los procesos de evaluación y aprendizajes están diseñados dentro de la misma página web, el docente pasa a ser el director de la orquesta que solo se encargará de vigilar que los procesos se cumplan y de motivar ya sea individualmente o colectivamente a sus estudiante para que continúen con su proceso de formación, con algunas excepciones donde el docente evaluador tiene que intervenir debido a algunas actividades conceptuales que necesitarían de un análisis específico y que no se puede llegar a parametrizar dentro de un sistema.

## REFERENCIAS

Coronel, I. 2012, Abril). Gestion por Procesos.

<http://m.monografias.com/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos.shtml>

González, C. (2007, Marzo). Calidad según Edwards Deming. Gestiópolis.

Extraído el 21 Abril, 2007 de

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>

Quesada, G. (2005, Septiembre). Calidad en la Educación. Gestiópolis.

Extraído el 21 Abril, 2007 de

<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/gksa/45.htm>

Mostafa, M. (2006). A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis: Measuring and Improving Service [Versión electrónica]. Journal of Marketing for Higher Education, 2(16), 83-104.

Williams, J. (2007). Editorial [Versión electrónica]. Quality in Higher Education, 1(13), 1-2.

Emanuel, R (2006). Assessing college student perceptions of instructor customer service via the Quality of Instructor Service to Students (QISS) Questionnaire [Versión electrónica]. Assessment & Evaluation in Higher Education, 5(31), 535-549

[www.icontec.org/index.php/es/tipos-de-certificados-que-le-pueden-interesar/50-colombia/certificacion-sistema/333-gestion-de-la-calidad-ntcgp-1000](http://www.icontec.org/index.php/es/tipos-de-certificados-que-le-pueden-interesar/50-colombia/certificacion-sistema/333-gestion-de-la-calidad-ntcgp-1000)