



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE AUDITORÍA**

**“PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN ACADÉMICO PARA LA
ESCUELA DE AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO”**

**Tesis para optar al título de Contador Público Auditor
Y al grado de Licenciado en Sistemas de Información Financiera
y control de Gestión.**

**Tesista: Catalina Pacheco Cortés
Profesora Guía: Patricia Del Villar Araya**

Valparaíso

Agradecimientos

A mi madre Clara Cortés, por tener la fuerza y entereza de criar sola a dos profesionales con valores y ética.

A mi hermano Germán Pacheco por brindarme el apoyo necesario en todos estos años.

A mi profesora guía Patricia del Villar por apoyarme en este proyecto y otorgarme su valioso tiempo.

A la Universidad por darme los mejores años y experiencias para crecer como una persona íntegra y un profesional de calidad.

INDICE

RESUMEN	4
MARCO TEÓRICO	6
I.- Sistema de Gestión	7
Características y beneficios de los sistemas de gestión.....	13
Sistemas Integrados de Gestión	14
Ventajas y desventajas de los Sistemas de Gestión Integrados.....	15
Sistemas de Gestión Informáticos.....	17
Enterprise Resource Planning o Planificación de los Recursos de la Empresa.....	18
Estructura de un ERP	20
Ventajas e inconvenientes de un sistema ERP	22
ERP en el sector servicios	25
Sistemas, aplicaciones y productos en procesos de datos (SAP)	26
SAP IS Higher Education & Research – Gestión de Educación Superior.....	30
Sistema de Gestión Académica	34
Beneficio de los sistemas de gestión académica para las instituciones	34
Ejemplo de Implementación de un Sistema de Gestión Académica.....	35
Modelos de gestión universitaria.....	38
II.- Educación Superior	46
Educación Superior en Chile.....	47
Organismos compuestos por universidades públicas y tradicionales de Chile	51
III.- Monitoreo o seguimiento	55
IV.- Rendimiento Académico	57
Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios.....	58
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	83
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	84
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	85
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89
CONCLUSIÓN.....	152
BIBLIOGRAFÍA.....	153

RESUMEN

Las organizaciones en la actualidad se ven sometidas a una gran competitividad, esto ha producido que las entidades adapten sus procesos y sus necesidades a los clientes y otras partes interesadas. Un mecanismo que garantiza la eficacia y la eficiencia dentro de cualquier tipo de organización es un sistema de gestión que se define como un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo que ayuda a alcanzar metas y objetivos de una organización trabajando de forma ordenada una idea hasta lograr mejoras y su continuidad mediante una serie de tácticas y estrategias, además permiten mejorar la gestión financiera, incrementar la productividad del personal, direccionar la institución así como la continua supervisión de los procesos. Las instituciones educativas no quedan exentas a esta situación, hoy en día son más las instituciones de educación superior que buscan la mejora continua de sus procesos a través de la implementación de sistemas de gestión.

Una de las principales funciones de un sistema de gestión académico es la de mejorar el rendimiento académico y permitir la continuidad de los estudios de los alumnos, esto se realiza mediante el monitoreo de los estudiantes y la supervisión de los procesos del sistema de gestión empleado. El objetivo general de esta investigación fue proponer un sistema de gestión académico orientado a solucionar la deserción y reprobación académica de los estudiantes de la carrera de auditoría de la Universidad de Valparaíso, para lograrlo se establecieron como objetivos específicos, describir la situación académica de los estudiantes mediante la revisión de documentos oficiales obtenidos desde la secretaría académica, identificar el sistema de gestión que se utiliza actualmente en la carrera, mediante entrevistas con docentes encargados del comité de innovación curricular de la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso, conocer la visión que tienen los profesores y estudiantes respecto al proceso académico en el aula mediante encuestas y por último la elaboración de una propuesta de un sistema de gestión académico acorde a las necesidades de la misma.

Los resultados obtenidos de esta investigación se traducen en conocer la situación académica de los alumnos de la carrera de auditoría entre los años 2010 y 2015, se verificó la existencia de un sistema semi estructurado orientado al seguimiento de la situación académica de los estudiantes pertenecientes al primer año de la carrera

instaurado por división académica de la universidad, se conoció la opinión de profesores y alumnos respecto al proceso académico y por último se postuló una propuesta de mejoras orientada a solucionar la problemática de esta investigación.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes generales

Un sistema de gestión se define como un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo que contribuye a lograr los objetivos de la organización mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, el enfoque centrado en la gestión y el pensamiento disciplinado. Un sistema de gestión establecido, organizado y con indicadores es necesario para cualquier tipo de organización, de esta forma se establecen las funciones de cada participante, sus responsabilidades, las tareas a realizar, los tiempos establecidos para desarrollar las actividades, los recursos necesarios, la organización de la infraestructura entre otros. No sólo se habla de instaurar un sistema informático donde insertar datos, sino que se habla de centralizar toda la información en un sistema con datos aportados por todos los integrantes del mismo, desde la visión de la alta dirección de la escuela hasta la opinión de los alumnos como uno de los principales actores del mismo.

La integración de la información es vital para que un modelo de gestión funcione, cada actor del sistema en cuestión tiene información que aportar, los alumnos pueden aportar a gran parte de la retroalimentación del sistema tanto sobre la infraestructura como los implementos necesarios para el proceso de aprendizaje, los académicos pueden ver que afecta el proceso de aprendizaje académico en el aula, lo que puede facilitar el aprendizaje de los alumnos, entre otros, los funcionarios por su parte pueden ver y tratar directamente con la infraestructura y servicios entregados de la entidad, ver sus falencias y comunicarlas a tiempo para saber en qué forma afectan el funcionamiento del sistema.

En términos generales la gestión académica se define como el conjunto de actividades que facilitan la transformación de las condiciones institucionales, con espíritu de renovación, controversia e investigación, se diferencia de la administración porque la primera busca la solución de problemas o respuesta a interrogantes que surgen del mismo proceso educativo, y la segunda se encarga de llevar a cabo lo estipulado, sin necesidad de generar respuestas. El objetivo principal de un sistema de gestión académico es llevar un control detallado del rendimiento académico del alumno, como también información relativa a las materias y contenidos entregados, evaluaciones de

profesores, etc. entregando además, las herramientas que permitan efectuar una gestión más suficiente.

I.- Sistema de Gestión

Las empresas, independientemente de su tamaño, enfrentan demandas respecto a rentabilidad, calidad, tecnología y desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente, diseñado a la medida de sus procesos comerciales, puede ayudar a enfrentar los desafíos del cambiante mercado global de hoy. Un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más barata o más rápida, a medida que el sistema se desarrolla. Los principales estándares de los sistemas de gestión ponen énfasis en la mejora continua. Implantar un sistema de gestión le da la oportunidad de centrarse en optimizar las áreas que más le importan a los usuarios y a su entorno.

Un sistema de gestión se define como un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo que ayuda a lograr metas y objetivos de una organización trabajando de forma ordenada una idea hasta lograr mejoras y su continuidad mediante una serie de tácticas y estrategias. Los sistemas de gestión hacen que las empresas funcionen como unidades completas con una visión compartida. Ello engloba la información compartida, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más rigurosos principios de calidad y del medioambiente. Vergara G. (2009)

La implementación de un sistema de gestión eficaz en una organización pueda ayudar a esta en:

- Gestionar los riesgos sociales, medio ambientales y financieros
- Mejorar la efectividad operativa
- Reducir costos
- Aumentar la satisfacción de clientes y partes interesadas
- Proteger la marca y la reputación
- Lograr mejoras continuas
- Potenciar la innovación
- Eliminar las barreras al comercio

- Aportar claridad al mercado

Generalmente en un sistema de gestión se establecen cuatro etapas que hacen de este sistema un proceso circular virtuoso, pues en la medida que el ciclo se repita recurrente y recursivamente se logrará en cada ciclo obtener una mejora, respecto al anterior, esto se conoce como la mejora continua de un sistema de gestión. (Véase Figura N°1)

Figura N° 1

“Ciclo de las cuatro etapas de un sistema de gestión”



Fuente: Farfán P. (2015)

Las cuatro etapas de un sistema de gestión son:

- a) Etapa de Ideación
- b) Etapa de Planeación
- c) Etapa de Implementación
- d) Etapa de Control

a) Etapa de Ideación

Esta etapa consiste en trabajar en la idea que guiará los primeros pasos del proceso de creación que se logra con el sistema de gestión propuesto.

Existen varias metodologías para lograr refinar la idea, la más conocida es la lluvia de ideas o “brainstormmin” que consiste en generar el máximo de ideas para obtener un amplio espectro de posibilidades en dónde atacar. Este proceso consiste en que un grupo o una persona, durante un tiempo prudente (entre 10 y 30 minutos) se enfocan en generar o “lanzar” ideas sin restricciones, pero que tengan cercanía con el tema que se está tratando. Una vez que se tenga un listado adecuado, se procede a analizar las ideas y a pulir su cercanía con lo que realmente se quiere.

La idea central de este proceso es que aquí se debe definir claramente el objetivo perseguido, es decir, se debe plantear la pregunta ¿qué queremos lograr? una vez definido se procede al ¿Cómo lograrlo? para poder avanzar a la siguiente etapa.

b) Etapa de Planeación o Planificación

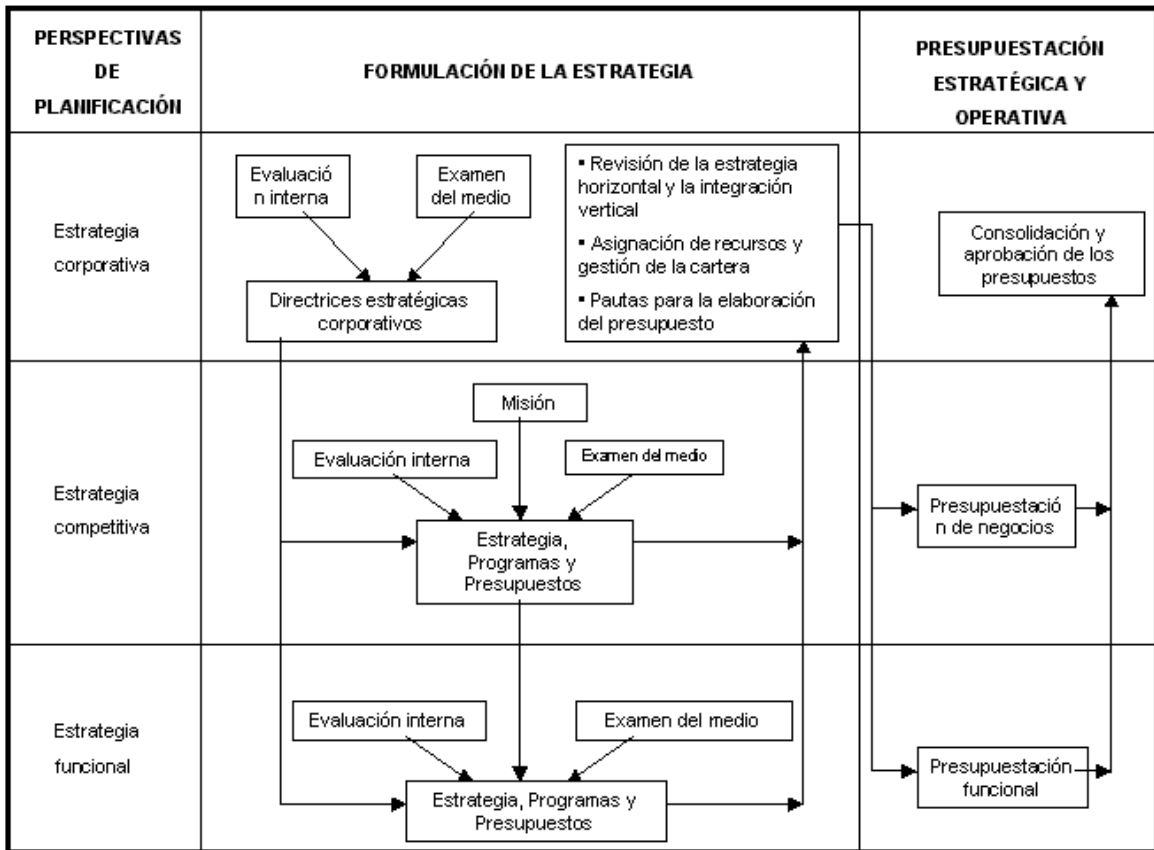
Dentro de este proceso, la planificación constituye una etapa fundamental y el punto de partida de la acción directiva, ya que se supone el establecimiento de sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos.

En esta etapa, se definen las estrategias que se utilizarán, la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, el tipo de tecnología que se necesita, el tipo de recursos que se utilizan y la clase de controles que se aplican en todo el proceso. Si bien es cierto que el proceso de planificación depende de las características particulares de cada organización, tal como señalan Arnoldo Hax y Nicolás Majluf, dentro de cualquier proceso formal de planificación, existen tres perspectivas básicas comunes; la estrategia corporativa, de negocios y funcional. Hax A. y Majluf N. (2008).

A continuación se presenta el esquema de un proceso formal de planificación estratégica.

Figura N° 2

“Esquema de un proceso formal de planificación estratégica”



Fuente: Vergara G. (2009)

Proceso formal de planificación

El proceso de planificación contiene un número determinado de etapas que hacen de ella una actividad dinámica, flexible y continua. En general, estas etapas consideran, para cada una de las perspectivas mencionadas, el examen del medio externo (identificación de oportunidades y amenazas), la evaluación interna (determinación de fortalezas y debilidades) y concluye con la definición de una postura competitiva sugerida (objetivos y metas).

A nivel corporativo, se obtienen como resultado las directrices estratégicas y los objetivos de desempeño de la organización. Además, se determina la asignación de recursos, la estructura de la organización (que se necesita para poner en práctica exitosamente la

estrategia definida), los sistemas administrativos y las directrices para la selección y promoción del personal clave.

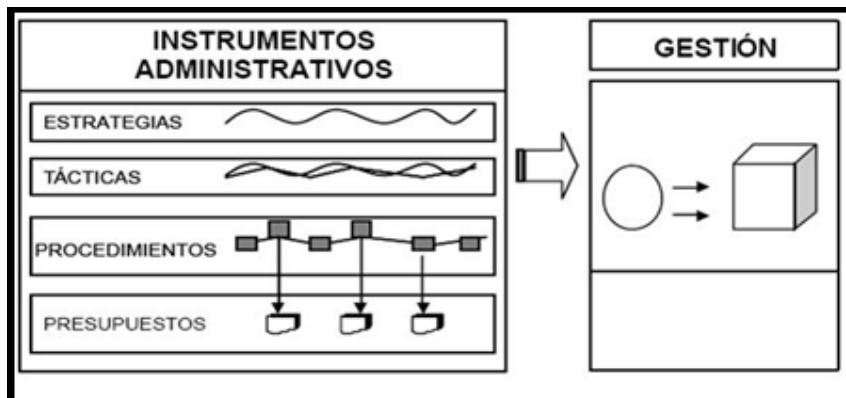
A nivel de negocios y funcional, los resultados se enmarcan en propuestas de programas estratégicos de acción y programación de presupuestos. Estas propuestas son, finalmente, evaluadas y consolidadas a nivel corporativo.

c) Etapa de Implementación o Gestión

En su significado más general, se entiende por gestión, la acción y efecto de administrar, pero en un contexto empresarial, esto se refiere a la dirección que toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos trazados.

Es importante destacar que las decisiones y acciones que se toman para llevar adelante un propósito, se sustentan en los mecanismos o instrumentos administrativos (estrategias, tácticas, procedimientos y presupuestos), que están sistémicamente relacionados y que se obtienen del proceso de planificación. (Véase figura N°3)

Figura N° 3
“Esquema de Gestión”



Fuente: Vergara G. (2009)

d) Etapa de Control

Para este concepto se han desarrollado varias definiciones, a lo largo de su evolución, sin embargo, todas se centran en la siguiente idea general:

El control es una función administrativa, esencialmente reguladora, que permite verificar (o también constatar, palpar, medir o evaluar), si el elemento seleccionado, es decir, la actividad, proceso, unidad, sistema, etc. está cumpliendo sus objetivos o alcanzando los resultados que se esperan.

Es importante destacar que la finalidad del control es la detección de errores, fallas o diferencias, en relación a un planteamiento inicial, para su corrección y/o prevención. Por tanto, el control debe estar relacionado con los objetivos inicialmente definidos, debe permitir la medición y cuantificación de los resultados, la detección de desviaciones y el establecimiento de medidas correctivas y preventivas.

Las etapas básicas del control son:

1.- Establecimiento de los estándares para la medición

Un estándar es una norma o criterio que sirve como base para la evaluación o comparación. Los estándares, deben ser medidas específicas de actuación con base en los objetivos. Son los límites en los cuales se debe encuadrar la organización. Se pueden definir entre otros, estándares de cantidad, calidad, tiempo y costos.

2.- Medición del desempeño

Tiene como fin obtener resultados del desempeño para su posterior comparación con los estándares definidos. Luego, es posible detectar si hay desvíos o variaciones en relación a lo esperado.

3.- Detección de las desviaciones en relación al estándar establecido

Conocer las desviaciones de los resultados es la base para conocer las causas de éstas. Todas las variaciones que se presenten, en relación con los planes, deben ser analizadas detalladamente para conocer las causas que las originaron. Analizar las razones que dieron origen a las variaciones permite eficiencia y efectividad en la búsqueda y aplicación de soluciones.

4.- Determinación de acciones correctivas y preventivas

Se determinan las acciones correctivas para corregir las causas de las desviaciones y orientar los resultados al estándar definido. Esto puede significar cambios en una o varias actividades, sin embargo, cabe señalar que podría ser necesario que la corrección se realice en los estándares originales, en lugar de las actividades.

En términos preventivos, es importante considerar que lo más significativo es encontrar maneras constructivas que permitan que los resultados finales cumplan con los parámetros definidos (anticiparse), y no tan sólo en identificar y corregir los errores pasados.

Características y beneficios de los sistemas de gestión

Independientemente de cuál sea el rubro o giro de la industria, las empresas que operen, con los sistemas de gestión de la más alta calidad, permanecerán y se convertirán en aquellas organizaciones más fuertes en cuanto a la competencia que se plantea en el ámbito del mercado empresarial, mientras que aquellas empresas que no logren mejora en los sistemas de gestión correspondientes a su información, quedarán a la zaga de aquellas que lo han logrado. Además, debemos considerar el hecho de contar con información de calidad proporcionada por los sistemas de gestión de más alto rendimiento, la que ayudará y resultará muy útil para la planificación, dirección y el control de todos los

aspectos que comprende la gestión de una empresa, puesto que la información producida por los sistemas de gestión tiende a ser integra, detallada y exacta.

No obstante debemos saber que la exactitud no es simplemente saber que dos más dos es igual a cuatro, la exactitud que otorgan los sistemas de gestión garantiza que la información esté completamente libre de errores. Lo que implica que la misma debe ser clara y a su vez, mediante los sistemas de gestión, debe ser adecuadamente dirigida en el sentido de los datos en los que se basa. La información de la empresa que se gestiona mediante estos sistemas de gestión, debe transmitir una ilustración que resulte muy clara al receptor, lo cual, si consideramos esto, la misma requerirá una presentación en forma gráfica.

Los sistemas de gestión de la información que se maneja en una empresa para poder lograr una correcta administración de los recursos, se encuentran completamente al servicio de la empresa y del logro de sus objetivos, y por tal motivo, no es independiente de los mismos.

Los sistemas de gestión tienen por objetivo particular proporcionar la información que se requiera y se considere necesaria para poder desempeñar correctamente, todas las responsabilidades que las diferentes funciones del negocio implican; las mismas son, en cada caso, las necesarias para que la organización sea capaz de cumplir con todos sus objetivos, y en muchos otros casos, también para seguir una estrategia de negocio determinada. Por estas razones, los sistemas de gestión de información de una empresa no resultan independientes de su estrategia, debido a que los mismos deben contribuir a poner dicha estrategia en práctica, y siempre cumpliendo con la meta de ser planificada y diseñada a medida de la empresa.

Sistemas Integrados de Gestión

En primer lugar, se debe considerar qué es lo que constituye un sistema integrado de gestión. Por definición, integrar es “formar las partes un todo” estamos hablando por tanto de integrar sistemas tradicionalmente gestionados por separado en una única gestión. La

gestión integrada como proceso unificador, se apunta como la mejor solución de gestión para aquellas empresas que, habiendo o no implantado ya algún sistema de gestión, tienen la necesidad de controlar y actuar sobre todos aquellos requisitos externos o internos mencionados anteriormente.

El modelo de gestión integrado debe presentar una visión globalizadora y orientada al cliente y a las partes interesadas tanto internas como externas según postulados de calidad total y a ser posible según principios basados en modelos de excelencia empresarial.

La gestión integrada no es más que una nueva forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente las diferentes variables que son de interés para la organización, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión. Es una forma de responder a las nuevas exigencias en los mercados nacionales e internacionales.

Acerca de este tema González A. e Isaac C. (2004) definen el sistema de gestión integrado como “el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa”. Se habla de un sistema de gestión integrado solo en el caso que se consiga sistematizar todos los procesos claves y relevantes que intervienen en la empresa.

Ventajas y desventajas de los Sistemas de Gestión Integrados

El desarrollo dentro de las organizaciones del sistema integrado de gestión permite un notable ahorro de recursos y de esfuerzos dado que estos sistemas tienen aspectos comunes: tanto el SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), SGA (Sistema de Gestión Medioambiental) como el SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad del Trabajo). Por ello es rutinario que no sea siempre fácil separar las diversas tareas que se llevan a cabo por una misma persona, para saber cuando está cumpliendo con requisitos de los sistemas interactuantes.

Al concebir a toda organización como un sistema, es fundamental considerar que la integración de los diversos sistemas que la constituyen facilite que todos los miembros de la organización sean activos participantes de los logros de la misma.

Se pueden señalar como ventajas de la integración de los Sistemas de Gestión para una organización:

- Incorporación de nuevos sistemas, mayor facilidad.
- Sinergias entre los tres sistemas, de manera que uno de ellos pueda abrir ví, arrastrar a los otros o, entre los tres, potenciarse.
- Simplificación en general, ahorro de tiempo, en definitiva, mejora de gestión y reducción de costos, así como mejora de la aceptación de los sistemas por parte de los usuarios.
- Visión global de la gestión y alineación de los sistemas integrados con la estrategia empresarial:
 - Mayor facilidad para el establecimiento, seguimiento y logro de objetivos de gestión.
 - Mayor información para la toma de decisiones
 - Aseguramiento de la identificación y cumplimiento de los requisitos legales.
 - Programas combinados (auditorías, formación, etc.)
 - Mayor implicación del personal y rotura de la dinámica negativa por exceso de burocracia, etc.
 - Posibilitar enormemente la prevención y la mejora continua
 - Posibilitar la optimización de recursos y procesos
 - Consolidación de las mejores prácticas.
 - Orientación hacia la calidad total
 - Aportación de mayor valor a los negocios, mediante un aumento de la productividad por parte de las personas más directamente relacionadas con la gestión.
 - Globalización de la gestión de las empresas a todos los niveles y, en cierta manera, modificación y modernización de la estructura de las empresas.
- Las auditorias de implantación, se podrán realizar al mismo tiempo, en los plazos correspondientes.

- La innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus actuaciones.
- Simplificaría la documentación.
- Mejora de la comunicación interna y la participación y confianza del personal.
- Eficacia del sistema de gestión, al establecer en conjunto políticas, objetivos, programas, capacitación, control, monitoreo y revisión.
- Simplificación del proceso de certificación y menor costo.
- Presenta más ventajas competitivas con respecto a cada sistema de gestión por separado a pesar de ser más costoso.
- Mejor satisfacción del cliente y otras partes interesadas.

También existen desventajas como:

- Mayor costo de implantación, en relación con un solo sistema particular de gestión.
- Mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial.
- Déficit de personal capacitado para la realización de auditorías de los sistemas de gestión existentes.
- Se requiere de mayor esfuerzo en la planificación, el control de los procesos y en la toma de decisiones.

Sistemas de Gestión Informáticos

Los sistemas de gestión hacen referencia a todos aquellos sistemas informáticos con los que se apoya una empresa para poder desarrollar correctamente las actividades de la misma. Se debe tener en cuenta que la mayoría de las estrategias que suelen desarrollar las empresas dependen de las herramientas e instrumentos tecnológicos correspondientes a los sistemas de gestión que se emplean en algún momento dado.

Siempre que se trate de la administración de una empresa los sistemas de gestión cumplen con un papel fundamental ya que aquellas empresas cuentan con una información que se caracteriza por ser rápida, fluida y enfocada a las tácticas y estrategias de la misma. Generalmente se destacan por la capacidad de tomar mejores

decisiones que pueden resultar muy ventajosas para alcanzar los objetivos que se plantean desde el comienzo de dicha empresa.

En una sociedad y economía que posea rápidos y convulsionados cambios de tendencias, contar con información en tiempo y forma por parte de los sistemas de gestión correspondientes, resulta ser vital para lograr ejecutar los cambios de rumbo que resulten oportunos. La mayoría de las organizaciones operan en un ambiente que suele ser bastante implacable, competitivo y en el que deben sobrevivir superando obstáculo tras obstáculo. En este aspecto para evitar el fracaso, poder sobrevivir y alcanzar el éxito, las empresas tienen la necesidad de explorar todas las dimensiones de oportunidad de una correcta y adecuada información, que hace referencia a la diferenciación entre productos y servicios.

Para los sistemas de gestión la información comprende el arma principal que se encargará de brindarle la ayuda necesaria a la gerencia, como también a los productos y los servicios que están a punto de ingresar en el ambiente competitivo. Es por ello que resulta fundamental que quede bien en claro que las computadoras, la tecnología informática y la información de calidad con los que trabajan los sistemas de gestión no representan los objetivos, sino que simplemente, constituyen las herramientas competitivas mediante las cuales las empresas pueden acudir para alcanzar las metas de los gerentes, de productos y servicios excelentes y especialmente de una mayor productividad.

Enterprise Resource Planning o Planificación de los Recursos de la Empresa.

La planificación de Recursos de la empresa (ERP) es un software que permite a las empresas automatizar e integrar muchos de sus procesos de negocio. Compartir una base de datos y unas prácticas empresariales comunes a toda la empresa y producir información en tiempo real. Los sistemas de gestión ERP surgieron con el objetivo de crear un sistema que cubra todas las áreas funcionales de una empresa de forma integrada: finanzas, producción, compras, ventas, recursos humanos, etc.

Previo a que la presentación de los sistemas ERP salieran al mercado, se solía utilizar un software independiente por cada departamento o unidad, dando lugar a múltiples problemas derivados de la dispersión de datos y formatos, que dificultaban la integración de la información, esta situación se conocía como las “islas de información” ya que no se podían interconectar unas con las otras.

Un sistema E.R.P. combina la funcionabilidad de los distintos programas de gestión en uno solo, basándose en una única base de datos centralizada, esto permite garantizar la integridad y la unicidad de los datos a los que accede cada departamento, evitando que estos tengan que volver a ser introducidos en cada aplicación o módulo funcional que los requiera (así, por ejemplo, si una factura ha sido registrada en el módulo clientes, ya no es necesario introducirla de nuevo en el módulo de contabilidad y finanzas).

Un sistema de estas características debería estar adaptado para funcionar en entornos internacionales, soportando la gestión de varios idiomas, monedas y sistemas de tributación, así como la generación de informes y documentos adaptados a la legislación vigente en cada país. Se trata de un importante aspecto a tener en cuenta, dada la diversidad de normativas existentes y las variaciones que sufren a lo largo del tiempo. Por otra parte, ante la demanda por parte del mercado de soluciones específicas para los diferentes sectores industriales o de servicios, los proveedores de sistemas ERP han desarrollado productos especializados que incorporan aplicaciones y funcionalidades a la medida de un determinado sector, denominadas soluciones verticales o sectoriales.

El objetivo de un sistema ERP es coordinar todas las actividades de negocio de una empresa, desde la evaluación de los proveedores hasta la facturación a los clientes. Pocas veces se alcanza completamente este objetivo, pero los ERP están evolucionando para convertirse en sistemas genéricos que aúnan diversos sistemas especializados. Esto se consigue utilizando una base de datos centralizada para facilitar el flujo de información entre las diversas funciones de las empresas.

Existen tres razones fundamentales explicadas a continuación por las cuales una empresa se interesa en implantar una solución ERP: aumentar su competitividad, controlar mejor sus operaciones e integrar su información.

a) Competitividad

Las empresas requieren continuas optimizaciones de sus costes, ya sean de producción, comercialización o administración; por otro lado, deben incrementar constantemente su productividad.

b) Control

Varias empresas tienen un manejo aislado de la información generada en los distintos departamentos y requieren una solución global que integre y organice los datos para que en forma accesible apoye la toma de decisiones.

c) Integración

Es importante integrar la información en las áreas vitales de la empresa como finanzas, distribución y producción. En este sentido una de las principales integraciones está entre el back-office y el front-office, es decir, aquellas aplicaciones que apoyan la fuerza de ventas, comercialización y servicio al cliente con las aplicaciones de permiten a las empresas comprar, monitorear, administrar y distribuir productos. El reducir la incertidumbre sobre la veracidad de la información, mejorar la comunicación entre áreas, reducir la duplicidad de la información y gestionar de manera eficiente la integración de los procesos son otras de la razones para llevar a cabo la implantación de un sistema ERP.

Estructura de un ERP

La mayoría de los ERP adoptan una estructura modular que soporta los diferentes procesos de una empresa: el módulo de gestión financiera, el módulo de gestión de compras, el módulo de gestión de ventas, el módulo de recursos humanos, etc.

Todos estos módulos están interconectados y comparten una base de datos común, garantizando de este modo la coherencia e integración de los datos generados. El hecho de que estos productos sean modulares posibilita la implantación del sistema por etapas, reduciendo el impacto global en la organización al facilitar la transición desde los sistemas anteriores. Normalmente, el primer módulo que se pone en marcha es el financiero y,

posteriormente, se van integrando los restantes, dependiendo de las características particulares de cada empresa.

El sistema básico del ERP está formado por las aplicaciones técnicas y la arquitectura necesaria para servir de plataforma al resto de los módulos. Proporciona herramientas de administración para controlar tanto el sistema en sí (rendimiento, comunicación con otras aplicaciones y otros sistemas, etc.), como la base de datos que constituye el núcleo del producto. Las principales plataformas de servidores son los sistemas Windows Server y Linux, mientras que las bases de datos más utilizadas son Oracle, Microsoft SQL Server e IBM DB2.

También es importante destacar la proliferación en estos últimos años de ERP de propósito general o vertical, basados en plataformas de software libre, que por lo general suelen utilizar las bases de datos MySQL o Postgress.

Por otra parte, las últimas versiones de los ERP incluyen el soporte a las tecnologías derivadas de Internet, como el estándar XML o el lenguaje de programación Java. Cada proveedor de ERP define la modularización de su solución, atendiendo a razones comerciales o técnicas. En la tabla N°1 se muestran, a modo de ejemplo, la modularización de dos ERP: SAP y LIBRA, ERP desarrollado por la empresa española EDISA.

Tabla N° 1
Comparación de módulos en dos sistemas E.R.P.

Procesos Principales	Módulos de SAP	Módulos de Libra
Gestión Financiera y Control	Finance Treasure Management Entreprise Controlling Invest Management	Libra Financiera
Aprovisionamiento y Logística Interna	Material Management	Libra Compras Libra Almacenes
Ventas y Logística Externa	Sales and Distribution	Libra Ventas
Producción	Production Planning	Libra Producción
Gestión de Medios Técnicos	Plant Maintenance	Libra Gestión de Medios Técnicos y Mantenimiento
Gestión de Relaciones	CRM.	Libra CRM.
Gestión de Recursos Humanos	Humar Resources	Libra Recursos Humanos

Fuente: Gómez A. y Suárez C. (2013).

Ventajas e inconvenientes de un sistema ERP

El aspecto financiero es uno de los temas de mayor preocupación para las compañías al tomar la decisión de cuál solución de E.R.P. será la más apropiada. Sin embargo, y aunque no es una tarea fácil, los efectos de alinear los procesos financieros con la ayuda del E.R.P. son muy atractivos:

- Las transacciones requieren menor tiempo
- El staff financiero puede invertir más tiempo realizando trabajo con mayor valor agregado
- Los costes relativos se ven disminuidos
- Los ejecutivos quienes toman las decisiones son capaces de prestar mayor atención a otros aspectos financieros que surjan en cualquier lugar que se presente alguna necesidad

Un sistema ERP ayuda a las diferentes partes de la organización mediante el reparto de información y conocimiento, así como a su comunicación. Además, ayuda en la reducción de costos al realizar de manera eficiente y simplificar los procesos de negocio. Esta mejora en los procesos de negocio puede traer como consecuencia que se pueda mejorar la administración de tales procesos. De igual manera, existen otras razones por las cuales las compañías emprenden proyectos de ERP:

- Permite la integración de los procesos de cadena de suministros, producción y administración.
- Crear uniformidad en las bases de datos.
- Puede incorporar “mejores procesos” mejorados y remodelados.
- Aumenta la comunicación y la colaboración entre las unidades de negocio y los distintos emplazamientos.
- Tiene un software de base de datos con una codificación estándar.
- Puede proporcionar una ventaja estratégica frente a los competidores.
- Integrar la información financiera.
- Estandarizar y acelerar los procesos de manufactura.
- Reducir el inventario.

- Estandarizar la información de Recursos Humanos.

Debido al incremento en el mercado de implementaciones de ERP, se tiene un factor que ayuda a consolidar los beneficios que trae la implementación y uso de sistemas ERP en las organizaciones actuales para los proveedores de este tipo de sistemas. Este crecimiento del mercado ayuda a predecir que las ganancias de los proveedores tanto de sistemas ERP como de sistemas tales como CRM (Customer Relationship Management) y SCM. (Supply Chain Management), se incrementarán considerablemente en los años próximos. A raíz del incremento de implementaciones de sistemas ERP y CRM, se generan otros beneficios en la organización. Al contar con estos sistemas, se facilita la integración de la información relacionada con las órdenes de los clientes, de esta manera mejorando la relación y el servicio al cliente.

Una de las grandes ventajas de este tipo de paquetes de aplicaciones como el ERP, es que en la medida en que las tecnologías state-of-art avancen, la compañía avanza con ellas.

En las compañías de manufactura, las principales razones por las cuales invierten en sistemas ERP es por la mejora de la productividad, demandas de los clientes, velocidad, ventaja competitiva y la reducción de costes. Los usuarios de ERP pueden obtener ventaja competitiva en base a la manera en que implementen los sistemas y exploten los datos resultantes. Además, los usuarios opinan que los sistemas los pueden hacer a ellos más ágiles en el mercado en comparación con aquellas compañías con programas personalizados difíciles de cambiar.

Asimismo se pueden señalar otras ventajas de la integración de los Sistemas de Gestión para una organización:

- Las auditorías de implantación, seguimiento y certificación de todos los sistemas de gestión que hayan establecidos en la empresa se podrán realizar al mismo tiempo, en los plazos correspondientes, por un equipo auditor polivalente. Con ello se reducirían los costos que para una organización supone la preparación de dichas auditorías.
- Sería un incentivo para la innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus actuaciones.

- Simplificaría la documentación necesaria al ser ésta única, lo que traería consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costos de mantenimiento.
- Al tender a un sistema único y por lo tanto, un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener, ayudaría, animaría y sensibilizaría a las organizaciones a mejorar su competitividad y su imagen en el mercado.
- Mejora de la comunicación interna y la participación y confianza del personal.
- Eficacia del sistema de gestión, al establecer en conjunto políticas, objetivos, programas, capacitación, control, monitoreo y revisión.
- Simplificación del proceso de certificación y menor costo.
- Presenta más ventajas competitivas con respecto a cada sistema de gestión por separado a pesar de ser más costoso.
- Mejor satisfacción del cliente y otras partes interesadas.
- Desde el punto de vista operacional, un sistema de gestión integrado cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al clientes, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de seguridad ambiental aceptable.

También existen desventajas como:

- Mayor costo de implantación, en relación con un solo sistema particular de gestión. También hay que mencionar algunos de los costes asociados al adquirir un sistema ERP. Este tipo de sistemas, así como proveen de soluciones integrales para la compañía, de igual manera sus costes de adquisición son bastante altos. Desde la adquisición de equipo de informática y software complementario, la propia integración de los sistemas internos, servicios de consultoría, entre otros, hasta el coste del propio paquete de software. Además, se deben considerar los costes asociados durante la implementación del ERP, siendo estos los costes reales de mantenimiento, actualización y optimización del sistema.
- Mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial, su implementación puede exigir grandes cambios en la empresa y en sus procesos.
- Déficit de personal capacitado para la realización de auditorías de los sistemas de gestión existentes. Un aspecto que puede traer grandes costes al implantar un sistema ERP es el hecho de subestimar la asignación de recursos a estrategias de

implementación tales como el entrenamiento y capacitación de los usuarios. Lo mejor es asignar los suficientes recursos de tal manera que los usuarios sean capaces de aprender a utilizar y explotar al máximo posible el potencial del ERP con el fin de lograr la meta de toda organización, independientemente del giro y sus objetivos, que es generar riqueza.

- Es un sistema tan complejo que muchas empresas no se pueden adecuar a él.
- Requiere un proceso continuo de implementación que, a veces, no terminaría jamás.
- Se requiere de mayor esfuerzo en la planificación, el control de los procesos y en la toma de decisiones.
- La duración de la implantación del sistema se prolongará más del tiempo inicialmente proyectado
- Se introducirán vacíos (bugs) peligrosos dentro del sistema, lo que ocasionará deficiencias en su ejecución
- Las futuras actualizaciones del software por parte del proveedor del ERP serán extremadamente difíciles, debido a que ya se encuentra personalizado el software del cliente que hizo las modificaciones, y las actualizaciones requerirán trabajo extra y reescritura del código fuente con el fin de ajustarlo a la nueva versión.
- En relación a la conversión y análisis de datos, es otro aspecto que puede resultar bastante complicado y costoso si no se manejan adecuadamente. Esta conversión implica mover la información corporativa, tales como registros de clientes y proveedores, datos de diseño de productos, entre otros, de los viejos sistemas al nuevo sistema ERP.

ERP en el sector servicios

Los proveedores de programas ERP han desarrollado una serie de módulos de servicios para los mercados como la atención sanitaria, el gobierno, la educación, los comercios detallistas y los servicios financieros. Por ejemplo, Springer-Miller System ha creado un paquete de ERP para el mercado de los hoteles con un software que cumple todas las funciones de la relación con clientes (frontt-office) y administrativas (back-office). Este sistema integra tareas como el mantenimiento de historiales de los huéspedes, reservas de habitaciones y reservas de mesa en restaurantes, programación de usuarios para el campo de golf, y la gestión de la cadena de suministros para coordinar la preparación de comidas para los aviones. En la industria de la alimentación (gran distribución), estos

sistemas de la cadena de suministros se conocen como sistemas de respuesta eficiente al consumidor. Al igual que ocurre en las manufacturas, los sistemas de respuesta eficiente al consumidor vinculan las ventas con compras, inventarios, logística y producción.

Sistemas, aplicaciones y productos en procesos de datos (SAP)

Reseña histórica

Fue fundada en 1972 en la Ciudad de Mannheim, Alemania, por antiguos empleados de IBM (Claus Wellenreuther, Hans-Werner Hector, Klaus Tschira, Dietmar Hopp y Hasso Plattner) bajo el nombre de "SAP Systemanalyse und Programmentwicklung". El nombre fue tomado de la división en la que trabajaban en IBM. La compra de SAP por parte de Microsoft habría sido uno de los acuerdos más grandes en la historia de la industria del software, dado el valor de mercado de la alemana, de más de 55.000 millones de euros (junio 2004). SAP ha conquistado clientes de forma consistente para aumentar la cuota del mercado global entre sus cuatro principales competidores a un 55% a fines de 2004, desde un 48% dos años antes. La participación combinada de Oracle y PeopleSoft declinó de un 29% a un 23%.

El nombre de SAP proviene de: Sistemas, Aplicaciones y Productos en procesamiento de datos, este sistema comprende muchos módulos completamente integrados, que abarca prácticamente todos los aspectos de la administración empresarial. Cada módulo realiza una función diferente, pero está diseñado para trabajar con otros módulos de manera integral. La integración de los módulos busca ofrecer real compatibilidad a lo largo de las funciones de una empresa. El sistema S.A.P. Es el primer proveedor de aplicaciones empresariales en el mundo. Como empresa, comercializa un conjunto de aplicaciones de software para soluciones integradas de negocios SAP es considerada como el tercer proveedor independiente de software del mundo y el mayor fabricante europeo de software.

Productos S.A.P.

S.A.P. trabaja en el sector de software de planificación de recursos empresariales (o ERP por las siglas en inglés de Enterprise Resource Planning). El principal producto de la compañía es R/3, en el que la R significa procesamiento en tiempo real y el número 3 se

refiere a las tres capas de la arquitectura de proceso: bases de datos, servidor de aplicaciones y cliente. El predecesor de R/3 fue R/2. SAP también ofrece una nueva plataforma tecnológica denominada SAP NetWeaver. Esta plataforma tecnológica convierte a SAP en un programa Web-enabled, lo que significa que estaría totalmente preparado para trabajar con él mediante la web, se puede trabajar con SAP mediante cualquier navegador de internet si se tienen los componentes apropiados de SAP NetWeaver (SAP Portals).

Soluciones sectoriales

No todos los sectores son iguales. (Ni tampoco las soluciones) Las soluciones se basan en un profundo conocimiento de los procesos que impulsan el negocio. De este modo se pueden tomar mejores y más informadas decisiones estratégicas en las áreas de mayor importancia para usted, tanto si desea ganar mayor visibilidad en toda su empresa, acercarse más a sus clientes, o reducir ineficiencias. Soluciones Industriales SAP: Alta Tecnología Automoción Defensa e Industria Aeroespacial Retail (Distribución Comercial) Distribución Mayorista Educación Superior e Investigación Empresas de Servicios Públicos Entidades Aseguradoras.

SAP entiende de Alta Tecnología La diferencia entre seguir las tendencias y adelantarse a ellas. SAP cuenta con más de 6.000 clientes del sector de altas tecnologías, y más de 30 años de experiencia en el sector, SAP ha creado el software necesario para solucionar sus problemas particulares, desde la gestión de la empresa hasta la planificación de la demanda, pasando por la gestión de contratos.

La siguiente es una lista de los módulos de S.A.P. más populares:

1) Módulos funcionales

- Módulo SAP APO – Optimizador de Planes Avanzados
- Módulo CO SAP – Control
- Módulo de SAP CRM – Gestión de Relación con Clientes
- Módulo SAP CS – Servicio al Cliente
- Módulo SAP CE – Empresa de Control

- Módulo de SAP EHS – Medio Ambiente, Salud y Seguridad
- Módulo SAP EWM – Gestión de Almacén
- Módulo de SAP FI – Contabilidad Financiera
- Módulo SAP FM – Gestión de flotas
- Módulo SAP FSCM – de Gestión de la Cadena de Suministro
- Módulo SAP HR – Recursos Humanos
- Módulo SAP IM – Gestión de Inversiones
- Módulo SAP MM: – Gestión de Materiales
- Módulo de SAP PLM – Gestión del Ciclo de Vida de los Product
- SAP módulo PM – Mantenimiento de Planta
- Módulo PP SAP – Planificación de la producción
- Módulo PS de SAP – Instalaciones de proyecto
- Módulo SAP QM : – Gestión de la Calidad
- Módulo SAP RE – Bienes Raíces
- Módulo de SAP SCM – Manejo de la Cadena de Suminsitro
- Módulo SD de SAP – Ventas y Distribución
- Módulo SAP SEM – Gestión Estratégica de Negocios
- SAP módulo SM – Gestión de Servicios
- Módulo TR SAP: – Tesoro
- Módulo WM SAP – Gestión de Almacenes
- Módulo SAP LO – General de Logística

2) Módulos técnicos

- Módulo SAP ABAP – Programación Avanzada de Aplicaciones en el Negocio
- Módulo de SAP Basis – Administración de SAP
- Módulo de SAP BI – Inteligencia de Negocios
- Módulo de SAP BPC – Planificación y Consolidación de Empresas
- Módulo SAP BODI – Integración de los Objetivos del Negocio
- Módulo de SAP Enterprise Portal EP
- Módulo de SAP GRC – Grupo de Cumplimiento de Riesgos.
- Módulo de SAP MDM – Gestión Maestra de Datos
- Módulo de SAP Netweaver – La base técnica para las aplicaciones de SAP.
- Módulo de seguridad SAP – Seguridad para las operaciones empresariales

- Módulo de SAP Solution Manager – Administra el soporte técnico para los sistemas distribuidos
- Módulo XI SAP – Permite la ejecución de los procesos entre sistemas de servicios
- Módulo SAP PI – Integración de aplicaciones empresariales (EAI) de software.

3) Módulos específicos por sector (conocido como SAP IS)

- SAP IS Aerospace & Defense – industria aérea y militar
- SAP IS Automotive – industrias de fabricación de automóviles
- SAP IS Banking – Industrias Financieras , Banca y Gestión de Riesgo de Mercado
- SAP IS Química – Industria Química
- SAP IS Consumer Products – industrias de productos de consumo masivo
- SAP IS Defense & Security – Para industrias de defensa y de seguridad
- SAP IS Ingeniería, Construcción y Operaciones – Empresas de construcción e ingeniería
- SAP IS Healthcare – Hospitales y centros asistenciales
- SAP IS Higher Education & Research – Gestión de Educación Superior e Investigación
- SAP IS High Tech – Industrias de alta tecnología
- SAP IS Industrial Machinery and Components – Empresas de fabricación de maquinaria pesada
- SAP IS Insurance – Compañías de seguros y mercados de divisas
- SAP IS Life Sciences – Industria de ciencias de la vida
- SAP IS Media – Industrias de comunicación y publicaciones
- SAP IS Mill Products – industrias de productos de molino
- SAP IS Mining – Industrias extractivas o mineras
- SAP IS Oil & Gas – Industrias de Petróleo y Gas
- SAP IS Professional Services – industria de servicios profesionales
- SAP IS Pharma – Industrias farmacéuticas
- SAP IS Public Sector – Sector Público y Administración
- SAP IS Retail – Supermercados y e industria al por menor
- SAP IS Telecommunications – Operadores de telecomunicaciones

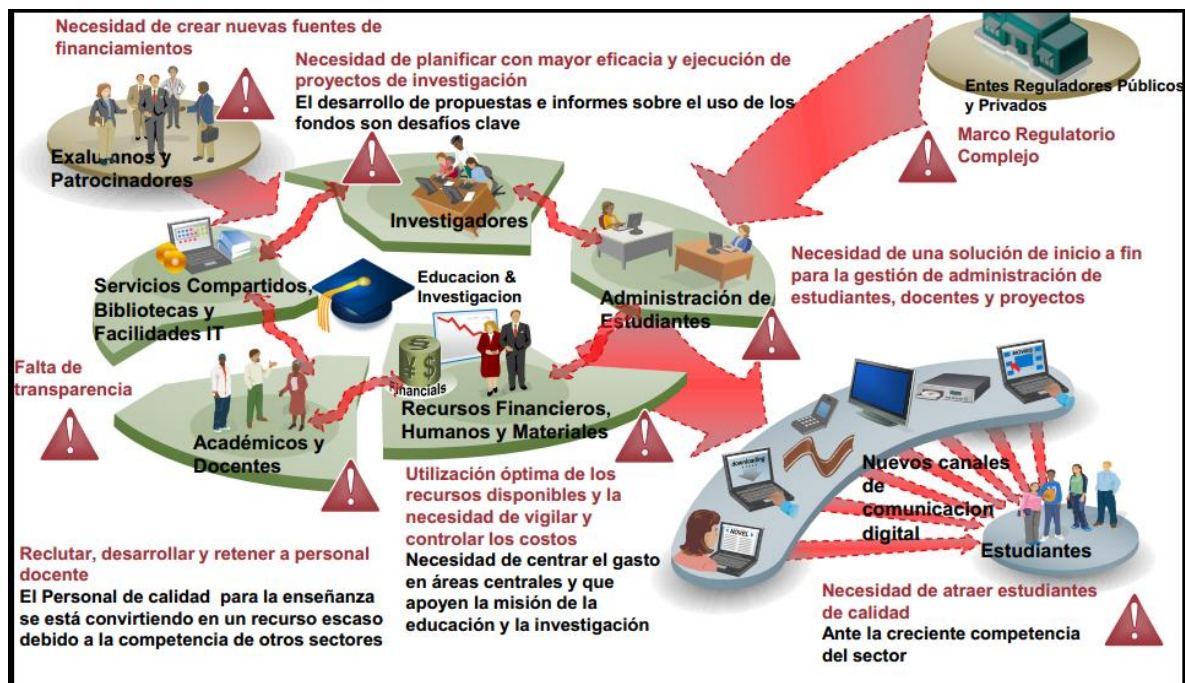
- SAP IS Transportation & Logistics – Transporte y logística de la industria
- SAP IS Utilities – industrias de servicios públicos
- SAP IS Wholesale Distribution – industria de la distribución al por mayor.

SAP IS Higher Education & Research – Gestión de Educación Superior e Investigación.

El e-business está revolucionando los procesos y las expectativas: Los estudiantes esperan un servicio de alta calidad; los presupuestos deben ser ajustados pero adaptables a unos requisitos cambiantes; las solicitudes y el pago de subvenciones deben gestionarse con cuidado para aprovechar las nuevas oportunidades. SAP for Higher Education & Research ofrece sofisticadas funcionalidades de e-business y de gestión pensando en el futuro. Por eso, más de 350 instituciones de todo el mundo se han pasado a SAP para hacer frente a los retos y oportunidades de la enseñanza superior en la nueva, Nueva Economía. (Véase Figura N° 4)

Figura N°4

“Esquema de procesos fragmentados en una Institución de Educación Superior”



Fuente: Salgado C. (2011)

Este software sectorial para instituciones medianas, universidades y colegios universitarios puede ayudar a encontrar nuevas fuentes de ingresos, maximizar los presupuestos, mejorar la atención a los estudiantes, fomentar una investigación de nivel superior, y mucho más. (Véase Figura N° 5)

Figura N° 5

Esquema de procesos integrados en una institución de Educación Superior”



Fuente: Salgado C. (2011)

A continuación se presentan algunas de sus ventajas:

- Mejora la matriculación de estudiantes, el rendimiento académico y la continuidad
- Incrementa la productividad del personal y optimiza los procesos de recursos humanos
- Mejora la gestión financiera con presupuestos y gastos más inteligentes
- Permite la continua supervisión del éxito de la investigación y la educación con respecto a los objetivos
- Aumenta la visibilidad de los logros ante donantes y benefactores

Actualmente existen tendencias que están cambiando la educación superior e investigación.

En la siguiente tabla se muestran los motivos para implementar el módulo Gestión de Educación Superior e Investigación del Sistema SAP.

Tabla N° 2
“Motivos para implementar un sistema SAP”

TENDENCIAS	FACTORES QUE INFLUYEN	SOLUCIONES
Incremento en costos y caída en apoyos	El costo en la educación crece más rápido que el aumento en cuotas, tarifas y apoyos. Presión por incrementar las fuentes de ingresos, financiamiento y fondeo de las instituciones y los proyectos.	Focalizar en la eficiencia de la gestión administrativa/empresarial para mejor uso de los recursos Objetivo claro para incrementar la retención de los estudiantes para mantener los ingresos. Encontrar otras fuentes de ingresos tales como recaudación de fondos
Cumplimiento a un complejo marco normativo	Varios y complejos requerimientos de estándares, reporte y normativas. Mayor necesidad de cumplimiento a estándares de operación	Automatizar y agilizar la creación, emisión y validación de informes y análisis Tener una única fuente de «la Verdad»
Incremento en la competencia	Entre instituciones Por recursos Por estudiantes Por mejores académicos, docentes y empleados. Por mejor reconocimiento (rankings)	Adoptar nuevos enfoques para la enseñanza y el aprendizaje Propiciar Ambiente interdisciplinario y de colaboración Enfoque en la educación de calidad, programas académicos y de gestión de la investigación Mejorar la «Marca» de la Universidad
Incrementos de las expectativas de los usuarios/clientes.	Acceso a información y atención a necesidades en un formato 24x7 por parte de estudiantes, padres e interesados. Alta calidad académica y administrativa es esperada. Renombre de la institución.	Conectividad 24x7, servicios de biblioteca y servicios digitales de clase mundial a través de la infraestructura de TI Mantener al día las herramientas y técnicas de enseñanza Capacidad de proveer autoservicios a Estudiantes, Docentes, y Empleados

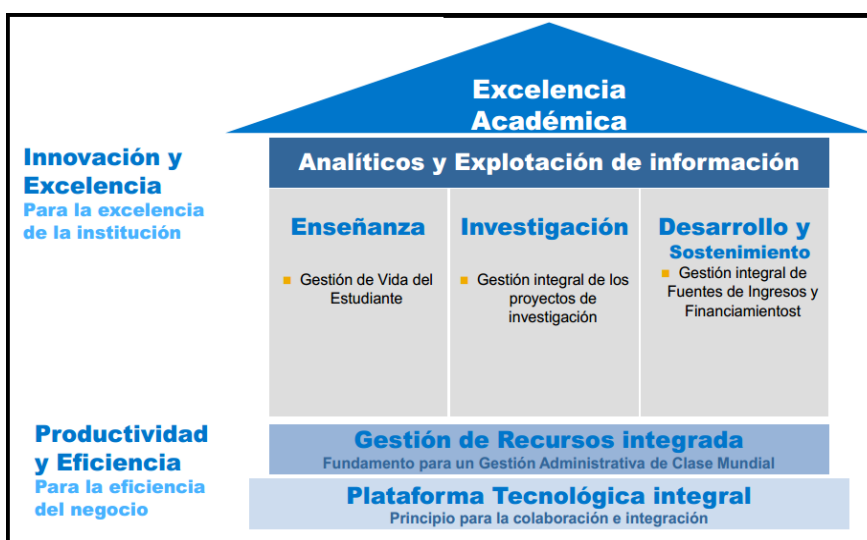
Fuente: Salgado C. (2011)

La organización y administración eficiente de todos los recursos para brindar a los alumnos el mejor producto académico no es tarea fácil. "El saber no ocupa lugar", pero la actividad de una universidad implica gran cantidad de información que debe ser registrada, documentada, conservada y oportunamente analizada, para la administración y contabilidad de los alumnos, la administración de servicios académicos y la gestión de proyectos de investigación.

Los objetivos buscados por las instituciones de educación superior solo se alcanzarán con una solución que integrará también a los principales procesos administrativos: la gestión económica y financiera, las compras, y la gestión del recurso más valioso de una universidad: sus profesores y sus empleados. Procesos fragmentados impactan negativamente en el enfoque a la misión de la Institución.

Los beneficios más evidentes son los que resultan de la sustitución de los escasos sistemas existentes con una solución integrada, a través de la cual circula información segura, uniforme, no duplicada y oportuna. El sistema es abierto, lo que permite conectarlo con otros sistemas propios o de terceros, y es flexible, en cuanto es posible reflejar en él cambios organizacionales con relativa facilidad. (Véase Figura N°6)

Figura N°6
 “Esquema de la integración de las funciones básicas
 de las instituciones de educación superior”



Fuente: Salgado C. (2011)

Sistema de Gestión Académica

La gestión académica es el conjunto de actividades que facilitan la transformación de las condiciones institucionales, con espíritu de renovación, controversia e investigación. Se diferencia de la administración porque la primera busca la solución de problemas o respuesta a interrogantes que surgen del mismo proceso educativo, y la segunda se encarga de llevar a cabo lo estipulado, sin necesidad de generar respuestas.

Importancia de la gestión académica

- Contribuye a definir el rumbo de la institución
- Apoya el diseño, implementación y operación de las decisiones académicas.
- Contribuye a la evaluación de los programas académicos y se asegura la calidad.

Beneficio de los sistemas de gestión académica para las instituciones

Los sistemas de gestión académica tienen como objetivo mejorar la gestión de las instituciones, permitiéndoles contar con información segura, íntegra y disponible.

Algunos de los beneficios de contar con un sistema de gestión académica son:

- Control escolar y coordinaciones de programas docentes
Constituyen una herramienta centralizada para registrar y controlar la información sobre programas docentes.
- Secretaría académica, coordinación de educación a distancia, coordinación de postgrado e investigación, etc.
Generan indicadores sobre el perfil de la planta docente y los estudiantes, para evaluar el desempeño de las políticas y estrategias implementadas.
- Unidades de Análisis

Proporcionan una fuente centralizada de datos, a partir de los cuales puede realizarse un análisis detallado, multidimensional y ad-hoc sobre la gestión institucional, y realizar predicciones sobre la demanda de servicios educativos.

- **Administración y Finanzas**
Generen insumos para realizar un registro contable en línea con la operación académica y de investigación.
- **Dirección General**
Proporcionan indicadores sobre la gestión institucional, para apoyar la toma de decisiones.

Ejemplo de Implementación de un Sistema de Gestión Académica.

La Universidad de Montevideo implementa exitosamente la primera solución mySAP para educación superior en América Latina. El 15 de julio de 2002 se puso en producción el sistema integrado de información R/3 y Campus Management, asegurando un nuevo paso en el camino hacia la excelencia.

Esta es la primera implementación de la solución de SAP para Educación Superior en América Latina, y una de las primeras en el mundo, poniéndola a la vanguardia mundial en la aplicación de tecnología para la gestión. No es fácil gestionar una institución educativa, pero si se usa la mejor tecnología de gestión disponible, se torna manejable.

Pero la importancia de la implementación de mySAP en la Universidad de Montevideo no acaba allí. El otro aspecto relevante es la exportación de servicios. Uruguay está explorando exitosamente desde hace una década, la exportación de servicios de consultoría profesional en todo el mundo, y en particular en áreas relacionadas con la mejora de la gestión y la implementación de sistemas de gestión. Un ejemplo es la Unidad de Consultoría Externa de UTE (CONEX) con experiencia en más de 20 países en el mundo. Esta fue una de las razones por las cuales el proyecto de implementación en la Universidad de Montevideo fuera llevado a cabo por técnicos uruguayos de la propia Universidad y de CONEX.

La solución adoptada por la Universidad de Montevideo ofrece un soporte informático para documentar información y permitir tomar decisiones relevantes en los principales procesos administrativos:

- El ciclo de vida de un estudiante, desde que es admitido hasta que egresa, incluyendo sus estudios previos, su asistencia a clase, las evaluaciones de desempeño y las pasantías laborales, así como todas las transacciones en las cuales se produce un diálogo administrativo entre el estudiante y la universidad.
- Los ciclos económicos y financieros relacionados con los estudiantes, incluyendo la facturación, la cobranza y la asignación de becas.
- La programación periódica de planes de estudio, que comprende la creación de un plan de estudios, el registro de la documentación pertinente, la programación a lo largo del año, y la asignación de recursos necesarios para ejecutarlos.
- La compra, almacenamiento y distribución de los recursos materiales necesarios para funcionar.
- Los procesos relacionados a la administración de los recursos humanos: selección, evaluación de desempeño, pago de nómina y otros.
- Todos los procesos necesarios para gestionar la contabilidad y las finanzas de forma de cumplir adecuadamente con las legislaciones vigentes, y de forma de obtener información oportuna para tomar decisiones.

Pero el proyecto fue complementado además con una intensa racionalización de los procesos, la cual provocó beneficios inmediatos en términos de simplicidad de las operaciones y consistencia de la información disponible. Algunos de los resultados de esta reingeniería fueron:

- La estructura organizativa fue modificada para adecuarse a una concepción de los servicios académicos, donde la docencia y la investigación se concentran en departamentos por área del conocimiento. La programación de sesiones es más eficiente, y los alumnos son expuestos a un contacto efectivamente interdisciplinario.
- Las formas de relación laboral con más de 250 profesores nacionales y extranjeros se estandarizaron para dar lugar a una tipología uniforme y a la vez flexible.

- La contabilidad de centros de costo se rehizo por completo, para dar lugar a un conjunto flexible basado en la estructura funcional, en las actividades y en los procesos, que responde a las necesidades de toma de decisión.
- Los procesos de facturación, que tienen su origen en la prestación de un servicio académico a un alumno, resultan integrados en tiempo real con los procesos económicos y contables necesarios para la administración financiera de la Universidad.
- El sistema de compras se fortaleció al establecer puntos de compra potencialmente distribuidos, pero sobre un catálogo y conjunto de almacenes centralizados.
-

En nuestro país la universidad Mayor implementó el módulo de SAP IS Higher Education & Research, su Dirección de Gestión de Procesos Administrativo Académicos (DGPA) tiene como misión programar, organizar y supervisar el desarrollo de los procesos académico-administrativos de las unidades que forman alumnos de pregrado y postgrado de la Universidad Mayor (UM), implementando políticas y coordinando el uso de las plataformas tecnológicas disponibles en la institución.

Para ello se utiliza una herramienta de clase mundial que permite a la UM estar a la vanguardia en la utilización de sistemas de gestión en universidades chilenas (SAP). SAP es la plataforma tecnológica que apalanca los procesos que soportan el modelo educativo de la Universidad Mayor (CMY), tanto en pregrado como en postgrado.

La DGPA, por medio de una interacción constante con las escuelas, carreras y programas gestiona los principales procesos asociados al ciclo de vida del estudiante luego de su matrícula y hasta su titulación, mediante el módulo SAP-Campus Management que se sustenta en una base de datos integrada la cual es compartida por todas las unidades que participan del modelo educativo. De esta forma se logra un manejo oportuno y confiable de la información, y una mejor relación entre los agentes que participan en las etapas de formación de un estudiante (académicos, escuelas, facultades, administrativos, unidades de apoyo, etc.).

Modelos de gestión universitaria

Según el Dr. Fernando Lolas Stepke (2014) La expresión “modelo de gestión” suele usarse muy laxamente para caracterizar la gerencia universitaria y a menudo se confunde con consignas doctrinarias o con efectividad financiera, Scilla y Caribdis de la tarea de dirigir universidades. Ambos extremos son perjudiciales si llevan a orientaciones exclusivas y excluyentes y no son entendidos como alternativas que a veces pueden coexistir y otras aplicarse secuencialmente según los contextos.

Para definir un modelo de gestión nos apoyamos en tareas como lo son, la formulación de metas, establecimiento de prioridades, delegación de poder, proyección externa y control de los procesos.

Existe, tal vez en forma clásica, un modelo autoritario en la gestión universitaria, muchas veces respaldado por la noción de que las tareas intelectuales son por definición jerárquicas y elitistas. El sistema social de la ciencia, por ejemplo, por mucho que se diga en contrario, es altamente aristocrático, en el sentido de que premia a los mejores (por cualquier criterio que sea definido lo mejor) y desplaza a los menos buenos. Al trasladar el modelo social de esa actividad a la universidad se tiene el intento de una república platónica en pequeño con los “sabios” a la cabeza y el resto en obsecuente obediencia.

El modelo autoritario, sin embargo, es invocado también por aquellos que rigen instituciones derivadas de algún grupo cohesionado por ideología, religión o finanzas, en cuyo caso suele disfrazárselo con una cosmética verbal que no declare su carácter. Una forma de hacerlo es haciendo recaer el peso decisional en cuerpos colegiados, cuyas formas de generación son controladas por la elite dominante.

Lo nuclear del modelo autoritario es que la fijación de metas, el establecimiento de prioridades, el control de los desarrollos y la presencia externa dependen de un estilo “top to bottom” con muy escasa retroalimentación por parte de miembros de la comunidad sin autoridad formal.

Frente al modelo autoritario cabría distinguir, con fines heurísticos, un modelo participativo, en el cual el ejercicio de la autoridad está atemperado por la práctica de consensos o de disensos controlables. Es evidente que una universal disensión permanente hace ingobernable cualquier institución y son justamente los límites del disenso permitido y legal los que permiten evaluar la gobernabilidad. Aquí caben diversas posibilidades,

desde una participación irrestrictamente universal hasta una acotada a ciertos subgrupos o jerarquías institucionales. Lo esencial en el modelo, en cualquiera de sus variantes, es que el tiempo decisional es más prolongado y exige mayor cantidad de argumentación que en la versión autoritaria. La forma plenamente democrática de universidad se ha dado en América Latina bajo denominaciones distintas, desde cogobierno hasta electoralismo, y solamente puede ser enjuiciada atendiendo a los resultados de su cumplimiento de metas.

Existe un modelo empresarial de gestión, en el cual la institución y sus autoridades se orientan a la producción de bienes y servicios transables en mercados de dinero, prestigio, influencia o poder político. En estos casos, suele la membrana que divide al “adentro” del “afuera” ser relativamente impermeable a la influencia ideológica, como no sea aquella que impacta en prácticas mercantiles o posicionamiento estratégico. La generación de la autoridad depende de los propietarios de la institución –personas o empresas- y su éxito o fracaso se mide a través de indicadores usados en el contexto de la empresa. Así como el modelo puramente “científico” de la universidad introduce unas prácticas sociales propias de un sistema social específico y limitado, también aquí se replica un modelo que, al igual que el otro, puede ser exitoso en algunas dimensiones pero no dará buena cuenta de la heterogeneidad estructural y la diversidad de grupos que constituyen las universidades en el presente.

Existen varios otros modelos de gestión, según enseña la observación empírica. Por ejemplo, en algunas instituciones existe una predilección por una forma que puede denominarse “demagógica/amorfa”, en la cual hay un cierto oportunismo decisional que a veces se confunde con audacia empresarial, satisfacciones a grupos políticos o pseudo ingeniería institucional. A menudo, la ausencia de profesionalismo en los docentes o profesionales que asumen posiciones de autoridad en el medio universitario inclina a este tipo de gestión, caracterizado por un cierto desprecio de las reglas del buen negocio, unas componendas a menudo fugaces con la violencia de los subgrupos internos y ocasionales destellos de buena fortuna que son publicitados ampliamente. Paradójicamente, cuando las instituciones universitarias se instalan en este modelo, suelen sus miembros mantenerlo porque aparentemente incorpora prácticas participativas directas, clientelismo disfrazado de mérito académico y bonanzas financieras ocasionales.

También es observable un modelo que podemos denominar “conflictual/feudal”, en el cual la institución mayor, en cuanto tal, solamente existe en unidades cuasi autónomas que usan el nombre común (al modo del “franchising” o franquicia) pero compiten entre sí por prestigios y prebendas internos y externos. En estos casos, suele la autoridad corporativa reducirse a un papel mediador y representativo, en el cual se copian prácticas de instituciones cohesionadas o se adopta cosméticamente su lenguaje, pero en realidad se trata de un estado de deriva y anarquía institucional, con ocasionales hegemonías y predomios disciplinarios, económicos o administrativos.

Es necesario advertir que la fenomenología de las formas de gestión no deriva automáticamente del origen del poder, pues puede haber instituciones gestadas al amparo de una racionalidad empresarial que avanzan hacia un modelo participativo propio de instituciones estatales y, a la inversa, instituciones públicas regidas con mentalidad empresarial. De ello cabe deducir que la simple caracterización de las instituciones solamente en base a los criterios expuestos antes sobre origen y legitimidad del poder no basta a los fines de estudiar sus formas reales de gerencia y orientación. En Chile tenemos casos de instituciones privadas con “espíritu público” e instituciones públicas con metas de rentabilidad económica que compiten con otras netamente empresariales.

En pocas instituciones sociales se produce, como en las universidades, un permanente conflicto de racionalidades; deriva de sus audiencias numerosas y de sus diferentes papeles sociales. Quienes trasladan a la universidad el elitismo del sistema social de la ciencia lo hacen con el convencimiento de que esta institución tiene por misión cultivar la ciencia ignorando sus otras misiones sociales. La idea del instituto docente preparador de las burocracias estatales o generador de los cuadros directivos de la empresa adopta matices en los distintos estadios de evolución de la institucionalidad universitaria. Los ideales universitarios en torno a la equidad social o al papel de abogacía que cabe a los intelectuales y los trabajadores de la cultura son centrales en más de algún intento por proletarizar la universidad e insertarla entre las instituciones útiles a la universalización del saber en una comunidad.

Lo que fluye de estas consideraciones es la polisemia del término universidad[5], la variedad de tareas que enfrenta su adecuada dirección y la crucial importancia que tiene

estudiar el origen, la distribución y la delegación de los poderes que legitiman las formas de gestión y, finalmente, la eficiencia, la eficacia y la dignidad de la institución universitaria. La globalización estaría afectando la dirección de los problemas en la educación superior, así, casi con independencia del contexto local, la convergencia produce respuestas comunes a desafíos similares. Esta situación, planteada por Brunner et al. (2005), daría cuenta de transformaciones más o menos homogéneas, entre las que los autores destacan: creciente masificación del sistema; búsqueda de calidad de los servicios; diversificación y racionalización de las fuentes de financiamiento; culturas centradas en la innovación y emprendimiento.

Estos cambios tratarían de dar respuesta a presiones como la competitividad, integración a los mercados globales y diversificación tanto de la oferta como de los proveedores. A este desarrollo se le exige, además, una pertinencia y relevancia capaz de ser demostrada ante agentes acreditadores que garanticen a los actores del sistema la transparencia y calidad. Finalmente, apunta Brunner et al. (2005), se hace necesario un cambio en las instituciones para desarrollar sistemas de organización eficientes, especializados, complejos y capaces de lidiar con nuevos y más demandantes sistemas de costos y financiamiento.

Con todo, las instituciones de educación superior deben cambiar, ya no producto de la inercia o el azar, sino directamente del rol que juegan aquellos que desempeñan la función de dirección en la organización.

Las universidades, como cualquier institución, tienen una estructura para el desarrollo de sus funciones, sin embargo, dicha organización presentaría ciertas particularidades asociadas a lo que Mintzberg (1991) llamó Burocracia Profesional. Este tipo de estructura se caracteriza por estar centrado en el núcleo de operaciones, es decir, existe una alta normalización de habilidades, la organización contrata a especialistas debidamente preparados para su núcleo y les otorga autonomía y un importante control sobre su propio trabajo. Sin embargo, esta aparente ventaja de la estructura profesional en materia de control y jerarquías, pueden constituir a la vez uno de los principales escollos para el desarrollo de la organización, la burocracia profesional deviene en lo que Thompson y Strickland (2001) han llamado un crecimiento vegetativo de la organización, esto es, un statu-quo en el que no se produce desarrollo, sino simplemente una reacción tardía a las demandas externas.

Francesc Solé (2004), por su parte, señala que las universidades han pasado al menos por tres tipos de estructura organizacional en los últimos tiempos, a saber, universidad vertical, esto es, teniendo como unidad funcional la cátedra, función la docencia y una organización única de carrera-facultad; un segundo tipo sería el de universidad matricial, es decir, la unidad funcional es el departamento, con cierta profesionalización en la gestión y una estructura de cierta transversalidad departamental. Finalmente existiría la universidad convencional moderna, la que incorpora el desarrollo estratégico al gobierno, genera múltiples unidades funcionales, conviven diferentes estructuras organizacionales y se desarrolla la tecno estructura.

Si bien, desde hace un par de décadas la universidad se encontraría instalada en una estructura convencional moderna (con más o menos énfasis según el tipo de institución), cada vez las presiones del entorno son mayores: mejora de la calidad de servicios, estancamiento o disminución de los aportes públicos, estabilización del número de estudiantes, internacionalización de los programas, transformación del mercado laboral; en fin, imposiciones de un impacto enorme en la organización universitaria.

Todas las presiones apuntan a la necesidad de un nuevo cambio en la estructura y organización de las universidades (Enders, 2004; Roadhes y Sporn, 2002). Ahora bien, cuál es dicha estructura y cuál será la organización de la universidad del futuro es algo que aún se encuentra en debate y varía según el autor y el foco de análisis.

Sea como sea, es innegable que el gobierno universitario se encuentra bajo un apremio importante para desarrollar eficiencia e innovación en la organización. El directivo universitario, no sólo del ápice mayor (rectoría, vicerrectorías, gerencias, direcciones), sino también el de las unidades (facultades, carreras, departamentos y áreas), requiere una capacidad de abordaje estratégico para que cada unidad o equipo se constituya en sí misma una organización productiva que integra el sistema institucional.

Frans Van Vught (2000), ex rector de la University of Twente, señala que las universidades innovadoras deben repensar y redefinir sus roles y una cuestión crucial en este cambio es el análisis de sus formas de administración y gestión. Van Vught plantea que si bien las universidades no son firmas empresariales, ellas deben considerar la modernización de la gestión en términos de hacer frente a las fuerzas de entorno. Esto implicará a la dirección institucional un estilo extravertido, es decir, una administración con ventanas hacia el mundo exterior que le permita enfrentar y aprovechar las oportunidades.

El anterior aspecto, denominado por Van Vught como Dimensión Externa de la Administración, implica una estrategia de autorregulación en la que los diferentes componentes y niveles de la universidad estén capacitados para accionar y reaccionar ante los cambios ambientales. Existe, sin embargo, una Dimensión Interna de la Administración, y que da cuenta de lo que Burton Clark (1998; 2003) ha llamado Integrate Entrepreneurial Culture, haciendo referencia a la conducta emprendedora como trabajo básico de toda la universidad.

Coincidente con los planteamientos anteriores, Barbara Sporn (2001) señala, a partir del estudio de seis universidades estadounidenses y europeas, lo que sería la construcción de Universidades Adaptativas, es decir instituciones que incrementan la eficiencia y efectividad de la estructura y los procesos de organización académica. Serán adaptativas aquellas universidades cuyas estructuras de gobierno, administración y liderazgo logren confrontar el cambiante contexto y respondan con flexibilidad.

La propuesta de adaptación de Sporn obliga al desarrollo de una cultura institucional de innovación (entrepreneurial), orientada a la transparencia pública (accountability) y de desarrollo y beneficios de los diferentes agentes involucrados en su quehacer (stakeholders).

En este escenario existen diferentes propuestas para concebir la organización de las universidades, ya en 1999 Farnham distinguía cuatro modelos de gestión universitaria (Véase figura N°7), según la forma como se combinan la autonomía profesional de los académicos y su participación en el gobierno institucional.

Figura N° 7

“Participación de los académicos en la gestión institucional”



Fuente: Farnham (1999)

De acuerdo a Brunner y Uribe (2007), y siguiendo el modelo de Farnham, durante los últimos años se estaría produciendo un desplazamiento desde los modelos colegial y burocrático hacia los modelos gerencial y emprendedor. Sería clave en este movimiento la adopción, por parte de las instituciones, de formas de gestión tomados de la administración empresarial, con el fin de diversificar ingresos, disminuir costos, aumentar la eficiencia y reforzar la dirección.

En medio de estos cambios y desplazamientos, los roles y funciones del directivo se ven afectadas. Según José María Sallán, “dirigir una institución de educación superior, sea cual sea su naturaleza, supone desempeñar una serie de roles y disponer de unas cualidades que, si bien también son necesarias en cualquier organización, cobran especial relevancia cuando debe dirigirse una organización profesional” (2001:427).

Recientemente algunas iniciativas como el Instituto de Gestión y Liderazgo Universitario (IGLU) dependiente de la Organización Universitaria Interamericana (OUI), han hecho planteamientos respecto de las que deberían ser características dominantes de los actuales directivos universitarios: Competencia administrativa real, pensamiento estratégico, creatividad (sentido de innovación), liderazgo y ética fuerte.

Coincidente con lo anterior, Askling y Stensaker (2002) señalan que es posible hablar, con independencia del modelo de universidad, de la necesidad de un fuerte liderazgo institucional, en el sentido “que las instituciones de educación superior no pueden permitirse el tradicional liderazgo colegial y de procesos académicos (el modelo *primus inter pares*)” (2002). En una arista similar, Brennan y Austin (2003) plantean que el mayor proceso de cambio que se puede dar en la institución universitaria es el que está orientado a una administración-dirección de calidad, entendida ésta como la institucionalización de la dirección y como propósito de la organización. De hecho, según los autores, no existirían cargos de administración capaces de satisfacer todas las funciones necesarias de la universidad y los jefes de carrera, departamentos o decanos asumen tareas como parte de su rol, pero no necesariamente como competencia.

Con todo, el directivo (independiente del nivel o jerarquía del mismo) se encontraría inmerso en un círculo de metas y objetivos que guían su conducta y, además, en un análisis constante de la convergencia o divergencia de las funciones asociadas al proceso

de dirección. Así, las acciones y tareas pueden implicar diferentes funciones, estilos y capacidades por parte del director. Más aún, los niveles de dirección, los tipos de diseño organizacional, las variables culturales, el entorno interno y externo, son todos elementos que determinarán el actuar directivo, complejizando el análisis y, principalmente, dificultando la identificación del directivo eficaz y eficiente.

En esta complejidad las funciones asociadas a la dirección pueden ser normativas y prescriptivas. Si nos atenemos a las funciones que describen los estatutos y reglamentos universitarios (tanto de universidades públicas como privadas), nos encontramos con cuestiones como dirección, gestión, supervisión, administración, control. A su vez, dependiendo de los autores, las funciones propias de la gestión organizacional en educación devienen en: coordinación, control, gestión, representación, pedagógicas, de difusión, de gobierno, innovación, estratégicas, otras (Askling y Stensaker, 2002; Enders, 2004; Gornitzka y Larsen, 2004; Kekäle, 2003; Larsen, 2001; Sallán, 2001). Otra importante función reiterada en la literatura es la de liderazgo (Askling y Stensaker, 2002; Dearlove, 1998; Hoff, 1999; Middlehurst, 1999).

En el área de las competencias o capacidades necesarias para el desempeño, encontramos aquellos atributos del directivo que pueden facilitar o dificultar el ejercicio. Así, por ejemplo, el liderazgo como función, tiene asociado una serie de atributos personales que varían según sea el autor que aborda el tema (Clark, 2003; Hanna, 2003; Hoff, 1999).

Todas las mencionadas tareas y funciones se conjugan en un proceso de dirección conforme las necesidades institucionales. El cumplimiento de dicho proceso implica por parte del académico que ejerce el cargo directivo, poseer ciertas características o capacidades de desempeño, es decir, suponemos que para realizar el trabajo se necesita un atributo, una capacidad, un conocimiento o una formación en caso de que dichas características no estén presentes.

Identificar el marco de acción del proceso directivo y detectar la necesidad formativa de los directivos en ejercicio y de los académicos potenciales para asumir dicho proceso sería uno de los primeros pasos para cambiar la cultura de gestión universitaria. Precisamente este interés es el que fundamenta el presente estudio y sentó las bases para someter a una investigación en terreno, con directivos en ejercicio, las variables que la literatura destaca y, además, las preguntas derivadas de la gestión universitaria.

II.- Educación Superior

La educación superior (o enseñanza superior, estudios superiores o educación terciaria) se refiere al proceso y a los centros o instituciones educativas en donde, después de haber cursado la educación preparatoria o educación media superior, se estudia una carrera profesional y se obtiene una titulación superior.

Según Malcolm Gillis: “Hoy día, más que nunca antes en la historia de la humanidad, la riqueza o pobreza de las naciones dependen de la calidad de su Educación Superior” así de importante es la educación universitaria actualmente, es por ello que se debe poner especial énfasis en la calidad de la educación impartida así como en la constante labor profesional realizada por los docentes universitarios.

La labor de los docentes universitarios es un proceso de mejora continua que debe adaptarse constantemente a los cambios provocados por la globalización, dentro de este concepto podemos encontrar factores tecnológicos, económicos, financieros, sociales entre otros, la Dra. Carmen García Guadilla de la Universidad Central de Venezuela nos dice que en primer lugar los cambios tienen que ver con la naturaleza del conocimiento:

- a) En cuanto a su organización: tendencia a conocimientos más integrados, lo que lleva a formas más inter y transdisciplinarias de concebir las disciplinas.
- b) En lo epistemológico y valorativo: desintegración de la ciencia unificada; pérdida de consenso en la naturaleza de la racionalidad científica; cuestionamiento de nociones clave como “objetividad, certeza, predicción, cuantificación”; debilitamiento del conocimiento abstracto y fortalecimiento del conocimiento contextualizado.

En segundo lugar, en cuanto a las nuevas demandas, cambios en las profesiones:

- a) Surgimiento de nuevas profesiones y subprofesiones cada vez más especializadas.
- b) Cambios en los espacios del ejercicio de las profesiones.
- c) Nuevos perfiles profesionales, nuevas competencias, relacionadas con las nuevas tecnologías y nuevas formas de organización institucional.

Los cambios que afectan esta labor deben ser incorporados al aprendizaje y a la práctica docente, de este modo se podrá estar a la vanguardia en la formación educacional, se podrá brindar una educación de calidad y cumplir con las expectativas de los estudiantes que son uno de los principales actores de este proceso.

Por otra parte no se puede dejar de mencionar el rol del estudiante, hoy en día el joven universitario se encuentra expuesto a un sinnúmero de variables que influyen en su formación estudiantil y muchas de estas más que formarle provocan una serie de desorientaciones que le precisan acompañamiento dentro de la vida universitaria, tanto de los docentes como de los demás miembros de la comunidad educativa plenamente convencidos de la integralidad del desarrollo del alumno con base en principios, valores y recursos para la plena realización de la misión de la educación superior.

“Podemos afirmar que parte del éxito de los modelos formativos está en el interés, la motivación y la constancia del estudiante.” (Duart y Sangrà, 2000)

Los jóvenes que ingresan a la universidad deben conocer y estar de acuerdo con las responsabilidades que esa decisión conlleva, si un alumno no asiste a clases, si no pone atención en las mismas, si no participa, si no investiga los temas tratados, si no planifica las horas de estudio o si no tiene un método de estudio, será muy difícil que pueda aprobar las asignaturas que se le imparten y más importante aún, aprender sobre las mismas.

Educación Superior en Chile

Hasta 1980, la educación superior chilena sólo estaba compuesta por universidades, algunas de las cuales tenían sedes en distintas ciudades del país. Todas ellas contaban con financiamiento público, aunque varias pertenecían a organizaciones privadas.

A partir de ese año, el sistema chileno de educación superior experimentó cambios significativos en cuanto al número y tipo de instituciones, el volumen de matrícula y la oferta de carreras, entre otros aspectos. Ello porque un nuevo marco normativo permitió la creación y funcionamiento de instituciones privadas sin financiamiento estatal y dispuso la reestructuración de las universidades estatales existentes a la época.

Producto de ese proceso de reestructuración, las 8 universidades existentes en 1980 se convirtieron en 25 instituciones, mediante la separación de sus sedes. Así, la Universidad de Chile y la Universidad Técnica del Estado (actual Universidad de Santiago) se desvincularon de sus sedes regionales, transformándolas en universidades o en institutos profesionales autónomos con financiamiento estatal, dependiendo de si impartían carreras consideradas universitarias o no. Posteriormente, la Pontificia Universidad Católica de Chile adoptó la misma medida, separándose de sus sedes regionales, las que se convirtieron en universidades católicas independientes (con excepción de Villarrica).

El nuevo marco normativo consideró no sólo a las universidades como instituciones de educación superior, como había sido hasta 1980, sino que además reconoció formalmente dos nuevos tipos de instituciones no universitarias: los institutos profesionales y los centros de formación técnica. A partir de ellos, se pretendía descomprimir la creciente demanda por estudios universitarios e incorporar a la formación para el trabajo al sistema de educación formal, que hasta esa época se desarrollaba sin reconocimiento oficial. Más tarde, en 1998, se reconocieron además como instituciones de educación superior aquellas organizaciones de formación dependientes de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, y de la Policía de Investigaciones.

Las nuevas instituciones de educación superior no gozaban de autonomía plena, por cuanto debían someterse por un periodo determinado de tiempo a la supervisión externa. Esta limitación era principalmente académica, puesto que -en sus inicios- las nuevas instituciones no estaban habilitadas para otorgar títulos y grados académicos en forma independiente.

Así, las primeras instituciones de educación privada fueron supervisadas a través del sistema de examinación [D.F.L. 1/80 y D.F.L. 5/1980, de Educación], administrado por una universidad examinadora frente a la cual los alumnos de la institución examinada debían rendir sus exámenes finales de asignatura y de grado. También la entidad examinadora debía aprobar los planes y programas de estudio que proyectaba impartir la institución examinada, en forma previa a su aplicación.

El explosivo aumento de instituciones de educación superior en la década del 80 (40 universidades, 80 institutos profesionales, y 190 centros de formación técnica), pusieron

una carga excesiva a las instituciones facultadas para actuar como entidades examinadoras. Por su parte, los aranceles cobrados por la examinación constituían una significativa carga económica para las instituciones examinadas. Ello determinó que la regulación se hiciera rápidamente ineficaz.

En ese escenario surgió, en 1990, el Consejo Superior de Educación, organismo público, creado por la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (LOCE), con la misión de administrar un nuevo sistema de supervisión de universidades e institutos profesionales privados denominado, en ese entonces, como acreditación. Por su parte, la supervisión de los centros de formación técnica quedó entonces radicada en el Ministerio de Educación. Dicho sistema contempla una primera etapa en la que se decide sobre la aprobación o rechazo del proyecto institucional de la nueva institución de educación superior, evaluación que, en caso de ser positiva, permite obtener el reconocimiento oficial e iniciar actividades. Tras un periodo de verificación del desarrollo del proyecto, que dura entre 6 y 11 años, el Consejo determina si la institución obtiene su autonomía o se cierra.

La gran cantidad de instituciones de educación superior que obtuvo su autonomía durante la década del 90 hizo necesaria la definición de un sistema que evaluara su calidad con posterioridad a la autonomía y diera, en definitiva, un marco regulatorio que congregara todos los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la educación superior.

Así, en 1999, nace la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), con el fin de diseñar y proponer un sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior y de conducir procesos experimentales de acreditación, entendido esto como la evaluación periódica de la calidad de instituciones de educación superior autónomas.

El trabajo de la Comisión se tradujo en la dictación de ley 20.129, publicada el 17 de noviembre de 2006, que establece un sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior y crea la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), organismo público de carácter autónomo encargado de verificar y promover la calidad de las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica autónomos y de las carreras y programas de estudios que ellos ofrecen.

A partir de la dictación de esta ley, la labor de supervisión que ejercidas por el Consejo sobre instituciones no autónomas recibió la denominación de licenciamiento, con el fin de distinguirla del sistema de acreditación voluntaria de instituciones autónomas que tal ley establece y entrega a la CNA. En este contexto, la tarea del Consejo se extendió no sólo a las universidades e institutos profesionales sino también a los centros de formación técnica, cuya supervisión se encontraba radicada originalmente en el Ministerio de Educación. A su vez, se asignó al Consejo Superior de Educación la función de conocer y resolver las apelaciones que las instituciones de educación superior y las agencias de acreditación privadas pueden deducir en contra de las decisiones que adopte la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), de acuerdo a la ley 20.129.

El 12 de septiembre de 2009, fue publicada la Ley General de Educación (20.370), la que derogó en gran parte la LOCE, y creó el Consejo Nacional de Educación, sucesor legal del Consejo Superior de Educación. Este nuevo Consejo continúa con las funciones de licenciamiento y apelaciones de decisiones de acreditación desarrolladas por su antecesor. Consejo Nacional de Educación (2014)

El sistema de educación superior considera tres tipos de instituciones de educación superior: universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, y reconoce oficialmente tres tipos de certificaciones académicas: títulos técnicos de nivel superior, títulos profesionales y grados académicos.

Además, la ley reconoce oficialmente como instituciones de educación superior a los establecimientos de las Fuerzas Armadas, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, de Carabineros y de la Policía de Investigaciones. Ellos están facultados para entregar títulos y grados académicos propios del ámbito de su competencia, según corresponda.

En nuestro país, las universidades se encuentran facultadas para otorgar toda clase de títulos y grados académicos, los institutos profesionales sólo pueden otorgar títulos profesionales (con excepción de aquellos reservados únicamente para las universidades) y títulos técnicos de nivel superior, mientras que los centros de formación técnica sólo se encuentran habilitados para entregar títulos técnicos de nivel superior.}

Los grados académicos definidos por la ley son los de licenciado, magíster y doctor. El grado de licenciado apunta a entregar al egresado una formación en los aspectos

esenciales de un área del conocimiento o disciplina que se trate. El grado de magíster requiere estar previamente en posesión de un grado de licenciado o un título profesional equivalente, y se otorga al alumno que ha aprobado un programa de estudios de profundización en una o más disciplinas. El grado de doctor requiere la obtención previa del grado de licenciado, y acredita que quien lo posee es capaz de efectuar investigaciones originales. El programa de doctorado requiere la elaboración y defensa de una tesis que contribuya a la disciplina estudiada. Los grados académicos son otorgados exclusivamente por las universidades.

Los títulos profesionales apuntan a entregar una formación general y científica para un adecuado desempeño profesional. Existe un conjunto de títulos profesionales definidos en la ley que requieren haber obtenido previamente el grado académico de licenciado, por lo que sólo pueden ser otorgados por una universidad.

Los títulos técnicos de nivel superior son otorgados tras cursar un programa de estudios de 1600 clases que le confiere a sus egresados la capacidad y conocimientos para desempeñarse como apoyo al nivel profesional.

Organismos compuestos por universidades públicas y tradicionales de Chile

a) Consorcio de universidades del estado de Chile

Entendiendo que el objetivo esencial de una universidad es crear, transmitir y mantener el conocimiento alcanzado por la sociedad a través del tiempo, mediante la docencia, investigación y extensión, el Consorcio de Universidades Estatales de Chile, nace comprometido con la búsqueda de la verdad en un marco de pluralismo y tolerancia; con el desarrollo nacional y regional; con el desarrollo de la ciencia básica e investigación de acuerdo a los parámetros del Estado.

Esta agrupación, que reúne a las dieciséis universidades del Estado, desde Arica a Magallanes, se constituyó como una corporación sin fines de lucro el 13 de Mayo de 1993, y obtuvo su personalidad jurídica por decreto N° 31 el 7 de Enero de 1994.

Hoy en día, el Consorcio tiene múltiples actividades tendientes a asegurar una excelencia rigurosa en el quehacer científico y cultural del país a través de sus Rectores o de sus representantes, los que conformaran comisiones o entidades de diversa índole, tales como Coordinadores del Programa de Movilidad Estudiantil del Consorcio MEC, comisiones de Vicerrectores, de Contralores, de Directores de Extensión, de Vicerrectores de Administración y Finanzas, etc.

Las Universidades Estatales se han organizado en un Consorcio con los siguientes fines:

- Ser una instancia de coordinación, cooperación y complementación,
- Estudiar, promover y evaluar políticas públicas,
- Definir e identificar áreas y problemas de interés común,
- Desarrollar acciones conjuntas en aspectos académicos, administrativos y económicos,
- Favorecer el intercambio de información y asociación,
- Aprovechar el uso compartido de recursos disponibles.

Los beneficios de esta unión son, entre otros:

- Cooperar en los esfuerzos para mejorar la educación superior y, en particular, la educación superior estatal y pública,
- Coordinar acciones con el fin de reducir costos y sumar fuerzas en lo referente a proyectos de investigación y cultura conjunta,
- Red académica y cultural a lo largo de Chile que potencia las fortalezas individuales de cada universidad para el bien de todos los chilenos.

Las universidades estatales serán reconocidas por la sociedad como “homogéneamente de calidad” y colaboradoras activas del Estado, a través de una red operativa en temas académicos, de investigación, extensión y gestión no sólo entre ellas, sino con otros organismos del sector público y privado.

Universidades del Consorcio

- Universidad de Tarapacá

- Universidad Arturo Prat
- Universidad de Antofagasta
- Universidad de Atacama
- Universidad de la Serena
- Universidad de Playa Ancha
- Universidad de Valparaíso
- Universidad de Santiago de Chile
- Universidad Tecnológica Metropolitana
- Universidad de Chile
- Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
- Universidad de Talca
- Universidad del Bío-Bío
- Universidad de la Frontera
- Universidad de los Lagos
- Universidad de Magallanes

b) Consejo de rectores de las universidades Chilenas

El Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas es una persona jurídica de derecho público, de administración autónoma, creado por ley el 14 de agosto de 1954, como un organismo de coordinación de la labor universitaria de la nación.

Está integrado por los rectores de las veinticinco universidades públicas y tradicionales del país.

El rol del Consejo de Rectores se ha concretado en importantes contribuciones al ámbito universitario, tales como el establecimiento de un sistema de selección y admisión de alumnos a las universidades que lo conforman, mediante la creación de una Prueba de Selección Universitaria, única en América Latina, y aplicada desde el año 1967 a la fecha.

Adicionalmente, el Consejo de Rectores ha hecho importantes aportes en la gestación de leyes relacionadas con la educación superior, como la dictación de la “Ley sobre Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior” (Ley N° 20.129) y la generación

del “Sistema de Fondos Solidarios de Crédito Universitario” (Ley N° 19.287).

Las universidades que lo conforman son líderes en investigación y postgrado, además de contar todas con acreditación institucional, otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación.

Universidades del Consejo

- Universidad de Chile
- Pontificia Universidad Católica de Chile
- Universidad de Concepción
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
- Universidad Técnica Federico Santa María
- Universidad de Santiago de Chile
- Universidad Austral de Chile
- Universidad Católica del Norte
- Universidad de Valparaíso
- Universidad de Antofagasta
- Universidad de La Serena
- Universidad del Bío - Bío
- Universidad de La Frontera
- Universidad de Magallanes
- Universidad de Talca
- Universidad de Atacama
- Universidad de Tarapacá
- Universidad Arturo Prat
- Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación
- Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
- Universidad Tecnológica Metropolitana
- Universidad de Los Lagos
- Universidad Católica del Maule
- Universidad Católica de la Santísima Concepción
- Universidad Católica de Temuco

III.- Monitoreo o seguimiento

Según Guijt, es un proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los cambios causados por la ejecución de un conjunto de actividades en un período de tiempo, con base en indicadores determinados con anterioridad (1998).

Es un mecanismo utilizado para dar seguimiento a las acciones y comprobar en qué medida se cumplen las metas propuestas. Es una herramienta de la evaluación que no sólo mide ejecuciones; también revisa y da señales de advertencia sobre situaciones particulares o actividades problemáticas y que no funcionan como habían sido planeadas y diseñadas. (Rodríguez, Giuselle; Meléndez, Narda; Velásquez, Emma; Fuentes, María Cecilia. Tomándole el pulso al género. Sistemas de monitoreo y evaluación sensibles a género.)

Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a cómo, cuándo y dónde tienen lugar las actividades, quién las ejecuta y a cuántas personas o entidades beneficia.

El monitoreo se desarrolla durante la ejecución de la acción formativa, busca detectar oportunamente deficiencias, obstáculos y/o necesidades de ajuste para optimizar la gestión y los resultados esperados.

Mediante el monitoreo se hace un seguimiento continuo y riguroso de lo que está sucediendo durante la implementación, se analiza cómo evolucionan los indicadores de gestión. El monitoreo de indicadores recopila y reporta sistemáticamente las tendencias con el propósito de informar a los responsables de la implementación y gestión del programa.

La evaluación intermedia del programa, indaga sobre las condiciones que pueden facilitar o impedir el logro de los objetivos. Examina en forma periódica qué está sucediendo para responder preguntas específicas relacionadas con el diseño, la ejecución y los resultados, para intervenir oportunamente.

Tanto el monitoreo como la evaluación intermedia, o de desempeño del programa, se desarrollan durante la ejecución y tienen como finalidad poner en marcha medidas de corrección que mantengan el programa en el rumbo pretendido antes de que concluya.

El monitoreo se realiza una vez comenzado el programa y continúa durante todo el período de implementación. A veces se hace referencia al monitoreo como proceso, desempeño o evaluación formativa.

IV.- Rendimiento Académico

El rendimiento académico de los estudiantes universitarios constituye un factor imprescindible y fundamental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza superior (Días, Peio, Arias, Escudero, Rodríguez, Vidal, 2002)

Una de las grandes preocupaciones en la educación superior es la deserción universitaria, según un estudio del Centro de Microdatos del departamento de Economía de la Universidad de Chile la tasa de deserción al primer año es de 30,1%, lo que implica que 3 de cada 10 estudiantes dejan su carrera al primer año. Al segundo año esa tasa se incrementa a un 43,3%.

De acuerdo al mismo estudio una de las principales causas que llevan a un joven a abandonar su carrera es el rendimiento académico. Se sabe que el bajo nivel académico previo puede afectar a los jóvenes cuando ingresan a la Educación Superior, ya que presentan debilidades en contenidos y escasos hábitos de estudio. Asimismo, muchos alumnos enfrentan dificultades ante el cambio de metodologías de enseñanza y aprendizaje entre el colegio y la universidad.

Algunos autores definen el rendimiento académico como el resultado alcanzado por los participantes durante un período escolar, tal es el caso de Requena (1998), quién afirma que el rendimiento académico es el fruto del esfuerzo y la capacidad de trabajo del estudiante, de las horas de estudio, de la competencia y el entrenamiento para la concentración.

En otro ámbito lo describe De Natale (1990), asevera que el aprendizaje y el rendimiento escolar implican la transformación de un estado determinado en un estado nuevo que se alcanza con la integración en una unidad diferente con elementos cognoscitivos y de estructuras no ligadas inicialmente entre sí.

Para Figueroa (2004) se define como el producto de la asimilación del contenido de los programas de estudio, expresado en calificaciones dentro de una escala convencional y establecidas por el ministerio de educación, en otras palabras se refiere al resultado cuantitativo que se obtiene en el proceso de aprendizaje de conocimientos, conforme a

las evaluaciones que realiza el docente mediante pruebas objetivas y otras actividades complementarias.

En términos generales el rendimiento académico hace referencia a la evaluación del conocimiento adquirido en el ámbito escolar o universitario, es decir, es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el alumno, por ello, el sistema educativo brinda tanta importancia a dicho indicador. Un estudiante con un buen rendimiento académico es aquél que obtiene calificaciones positivas en los exámenes que debe rendir a lo largo de un curso. Expresado en otras palabras, el rendimiento académico es una medida de las capacidades del alumno, que expresa lo que éste ha aprendido a lo largo del proceso formativo. También supone la capacidad del alumno para responder a los estímulos educativos.

El rendimiento académico es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, y ha sido definido con un valor atribuido al logro de los estudiantes en las tareas académicas. Conocer los diferentes factores que inciden en el rendimiento académico en el campo de la educación superior de una manera más integral, permite obtener resultados tanto cualitativos como cuantitativos para propiciar un enfoque más completo en la toma de decisiones para mejorar los niveles de pertenencia, equidad y calidad educativa.

Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios.

El rendimiento académico, por ser multicausal, envuelve una enorme capacidad explicativa de los distintos factores y espacio temporales que intervienen en el proceso de aprendizaje. Existen diferentes aspectos que se asocian al rendimiento académico entre los que intervienen componentes tanto internos como externos al individuo. Puede ser de orden social, cognitivo y emocional, que se clasifican en tres categorías: determinantes sociales y determinantes institucionales, que presentan subcategorías o indicadores.

Para que los estudios de rendimiento académico sean útiles, es importante identificar el tipo de influencia de los factores asociados al éxito o al fracaso del estudiante; es decir, de los niveles de influencia entre las variables por considerar para determinar factores causales y mediaciones que determinan las relaciones entre las distintas categorías de

variables personales, sociales e institucionales. Estas variables, además de ofrecer información de carácter estructural y objetivo, toman en cuenta la percepción del estudiante respecto de factores asociados al rendimiento académico y a su posible impacto en los resultados académicos.

- **Determinantes Personales**

En los determinantes personales se incluyen aquellos factores de índoles personal, cuyas interrelaciones se pueden producir en función de variables subjetivas, sociales e institucionales. La siguiente figura muestra algunos factores asociados al rendimiento académico de índoles personal, agrupados en la categoría denominada determinantes personales, que incluye diversas competencias.

La competencia cognitiva

La competencia cognitiva se define como la autoevaluación de la propia capacidad del individuo para cumplir una determinada tarea cognitiva, su percepción sobre su capacidad y habilidades intelectuales, son estrategias y destrezas adquiridas que se basan en experiencias y aprendizajes anteriores. Capacitan a la persona para realizar unas ejecuciones concretas y obtener unos rendimientos evaluables.

Ejemplos de las competencias cognitivas son:

- Pensamiento analítico: capacidad para comprender las situaciones y resolver los problemas a base de separar las partes que las constituyen y reflexionar acerca de ello de manera lógica y sistemática.
- Pensamiento sistémico: capacidad para percibir las interacciones entre las partes de un todo.
- Reconocimiento de modelos: Capacidad de identificar modelos o conexiones entre las situaciones que no están relacionadas de forma obvia, y de identificar aspectos claves o subyacentes en asuntos complejos.
- Experiencia técnica o profesional: Capacidad e interés en utilizar, mejorar y ampliar los conocimientos y las habilidades necesarias en relación con el propio trabajo.

- Análisis cuantitativo: Capacidad para analizar, valorar y trabajar con datos y variables cuantitativas.
- Comunicación escrita: Habilidad para redactar y sintonizar a través de mensajes escritos.

-

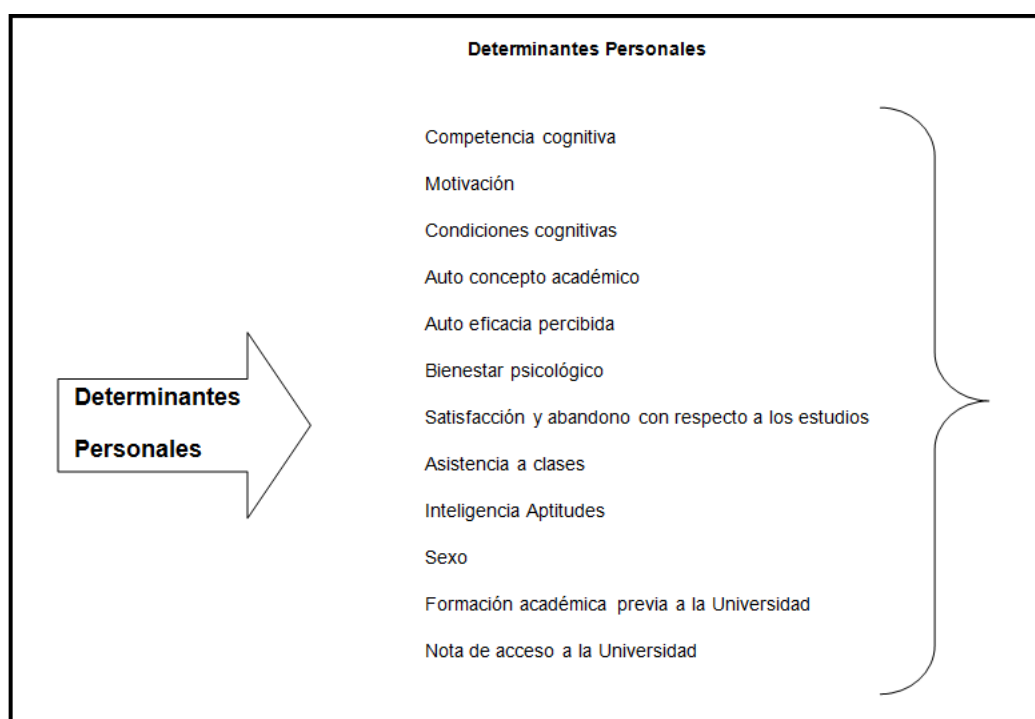
La construcción de competencias cognitivas involucran el desarrollo de habilidades del pensamiento en las que los procesos mentales que allí ocurren hacen posible el conocimiento y el pensamiento.

Para Brown (1975), Genovard y Gotsenes (1990) y Pozo (1990) desglosan la competencia del alumno de la siguiente forma:

- Procesos básicos de aprendizaje, estos incluyen los procesos de atención, percepción, codificación, memoria y recuperación de la información.
- Base de conocimientos, estos abarcan los conocimientos previos del alumno del tipo declarativo (hechos, conceptos, explicaciones) y procedimental (habilidades y destrezas). Mientras más rica sea esta base de conocimientos, mayor probabilidad habrá de ser más efectivos como aprendices.
- Estilos cognitivos y atribuciones, estos son las formas de orientación que tienen los alumnos para aprender o enfrentarse a ciertas tareas. Algunos alumnos enfocarán el procesamiento de la información de una manera superficial (aprenden mecánicamente) algunos, lo harán aplicando un enfoque de procedimiento profundo (aprender significativamente la información e integrándola en formas complejas para construir una estructura personal) y otros serán capaces de aplicar un procedimiento estratégico (orientando la ejecución de la tarea empleando estrategias o mediadores en forma eficaz) considerando la demanda y variables de la tarea.
- Conocimiento estratégico, se evidencia en el uso adecuado, flexible y espontáneo de estrategias o mediadores en la ejecución de la tarea y la regulación metacognitiva del proceso.
- Conocimiento metacognitivo, es el conocimiento que el alumno ha desarrollado acerca de sus experiencias almacenadas y de sus propios procesos cognitivos, así como de su conocimiento estratégico y la forma apropiada de uso.

Las competencias cognitivas se encuentran relacionadas con la influencia ejercida en el entorno familiar e incide en distintas variables que se asocian con el éxito académico tales como: la persistencia, el deseo del éxito, expectativas académicas del individuo y la motivación (Véase Figura N°8). El afecto de los padres hacia el estudiante se asocia con el establecimiento de una alta competencia académica percibida y con la motivación hacia el cumplimiento académico. (Pelegrina, García y Casanova 2002)

Figura N° 8
 “Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios”



Fuente: Garbanzo G. (2007)

Estudios llevados a cabo con estudiantes universitarios pusieron en evidencia que aquellos estudiantes con creencias de autoeficacia académica positiva, se asocian con resultados de éxito académico. (Oliver 2000)

La motivación

La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a

realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento.

La motivación es un proceso dinámico, que está en continuo movimiento de flujo, es un estado de crecimiento y declive perpetuo que pasa por varias fases. Inicialmente la persona anticipa que se va a sentir bien (o va dejar de sentirse mal) si consigue una meta. En un segundo tiempo, se activa y empieza a hacer cosas para conseguir dicha meta. Mientras vaya caminando hacia ella, irá evaluando si va por buen camino o no, es decir, hará una retroalimentación del rendimiento. Y por último disfrutará del resultado.

Existen muchas diferencias individuales respecto a lo que motiva a cada persona y en la fuerza de sus motivos. Es decir, cada persona tiene sus propias motivaciones que pueden ser muy diferentes a las del resto. También, existen personas que cuentan con mucha energía para conseguir sus metas y otras que no tienen tanta. La persistencia es otra variable que no tienen todos los seres humanos por igual.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se deduce que la motivación es otro determinante del rendimiento académico el cual se subdivide en distintas facetas: motivación intrínseca, extrínseca, atribuciones causales y percepciones de control.

a) La motivación académica intrínseca

Está ampliamente demostrado que la orientación motivacional del estudiante juega un papel significativo en el desempeño académico. Algunos autores como Salanova, Martínez, Bresó, Llorens Gumbau S., Gumbau Grau R. (2005) se refieren a este campo con el engagement, definido como “un estado psicológico relacionado con los estudios que es positivo y significativo” El engagement es caracterizado por vigor, dedicación y absorción.

El vigor se caracteriza por los altos niveles de energía y resistencia mental, mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando incluso cuando aparecen dificultades en el camino. (Salanova, Cifre, Grau, Martínez 2005)

Por su parte la dedicación conlleva a una alta implicación en las tareas, por lo que se experimenta entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por lo que se hace, y la absorción ocurre cuando se experimenta un alto nivel de concentración en la labor.

Dentro de la motivación en lo que a aspectos de resultados académicos se refiere, una variable que ha demostrado su importancia son las metas académicas del estudiante. Se subdividen en metas de aprendizaje y metas de rendimiento académico y están fuertemente vinculadas a la motivación intrínseca y extrínseca. En referencia a este tema es que Valle, González, Núñez, Martínez, Pineñor (1999) afirman que los motivos, razones e intenciones que orientan el comportamiento académico del estudiante determinan en gran medida el tipo de recursos cognitivo que emplea al enfrentarse con los procesos educativos, y se le conoce como “condiciones cognitivas”. Por su parte, Castejón, Pérez (1998) señala la existencia de dos móviles fundamentales: la consecución del éxito y la evitación del fracaso. Al respecto, Weiner (1986) citado por el mismo autor, indica que el comportamiento motivacional está en función de las expectativas por alcanzar la meta y el valor de incentivo que se le asigna.

b) La motivación extrínseca

Se relaciona con aquellos factores externos al estudiante, cuya interacción con los determinantes personales da como resultado un estado de motivación. Dentro de los elementos externos al individuo que pueden interactuar con los determinantes personales, se encuentran aspectos como el tipo de universidad, los servicios que ofrece la institución, el compañerismo, el ambiente académico, la formación del docente y condiciones económicas entre otras.

La interacción de estos factores externos puede afectar la motivación del estudiante para bien o para mal, por lo que se asocia con una repercusión importante en los resultados académicos.

c) Las atribuciones causales

Se refieren a la percepción que tiene el individuo sobre el desarrollo de la inteligencia y, en consecuencia, de los resultados académicos, en el sentido de si se atribuye que la inteligencia se desarrolla con el esfuerzo o es casual; es decir, si los resultados académicos son consecuencia del nivel de esfuerzo del estudiante, de su capacidad, del apoyo recibido o un asunto de suerte. Se ha demostrado que asumir que los resultados

académicos se deben a la propia capacidad y esfuerzo, ello influye en el logro de buenos resultados académicos.

d) Las percepciones de control

Constituyen en la percepción del estudiante sobre el grado de control que se ejerce sobre su desempeño académico y pueden ser cognitivas, sociales, físicas. Desde el punto de vista cognitivo, Pelegrina, Linares y Casanova (2002), establecen tres fuentes de control:

- Interno: cuando el resultado depende del propio estudiante, y tiene fuerte relación con la motivación del estudiante hacia tareas académicas.
- Control con los otros: cuando el resultado depende de otras personas que ejercen control sobre los resultados que se esperan del alumno, no se lucha únicamente por lo que el alumno desea alcanzar, sino por lo que otros desean que el alumno logre, se da una relación asimétrica en lo que a logro se refiere entre el estudiante y terceras personas.
- Desconocido: cuando no se tiene idea de quién depende el resultado.

Un estudio realizado por Pérez, Ramón, Sánchez (2000) con estudiantes universitarios destaca que la falta de motivación de los alumnos refleja en aspectos como ausencia a clases, bajos resultados académicos, incremento de la repitencia y en el abandono de sus estudios.

Las condiciones cognitivas

Son estrategias de aprendizaje que el estudiante lleva cabo relacionadas con la selección, organización y elaboración de los diferentes aprendizajes. Se definen como condiciones cognitivas del aprendizaje significativo.

La orientación motivacional da pie a la adopción de metas, que determinan en gran medida las estrategias de aprendizaje que el estudiante emplea y repercuten en su rendimiento académico. La percepción que el estudiante construya sobre factores como la evaluación, el tipo de materia, la complejidad de la materia y el estilo de enseñanza, influyen en las estrategias de aprendizaje. El uso de mapas conceptuales, hábitos de

estudio, horas asignadas al estudio y las prácticas académicas son algunas estrategias de aprendizaje utilizadas por los estudiantes, Guiselle Garbanzo (2007)

El autoconcepto académico

El autoconcepto se define como el conjunto de características, percepciones y creencias (físicas, intelectuales, afectivas, sociales, etc.) que una persona posee sobre sí misma, es así como la mayoría de variables personales que orientan la motivación parten de las creencias y percepciones que el individuo tiene sobre aspectos cognitivos. Está fuertemente vinculado con la motivación del estudiante y sus resultados académicos.

El autoconcepto se formaría a partir de las experiencias y relaciones con el medio, las experiencias del individuo en toda su gran diversidad constituyen los datos en los que se basa la percepción de si mismo, Machargo (1991).

Se define el autoconcepto académico como la percepción del alumno acerca de su propia capacidad para llevar a cabo determinadas actividades y tareas escolares, o como la visión que tiene cada persona de sí misma como estudiante (Kurtz-Dostes y Scheneider, 1994).

Para la formación del autoconcepto académico, el alumno/a utiliza varios procesos:

- Comparación personal, interpretando los resultados obtenidos a partir de rendimientos previos en esa materia o en materias similares. Además el alumno/a analiza estos resultados en base a las materias suscitadas (objetivos, aspiraciones, etc.) y al esfuerzo realizado.
- Comparación social. Los alumnos/as formulan su autoconcepto académico teniendo en consideración la capacidad media del grupo al que pertenecen. Ya que tanto profesores como compañeros desempeñan una función importante en la formación del autoconcepto.
- Percepciones de padres, profesores y compañeros. Las percepciones de padres, profesores y compañeros son también un elemento que influye en la percepción del autoconcepto. Las expectativas y percepciones positivas que muestran los padres hacia las capacidades de sus hijos/as se relacionan con conductas que favorecen el aprendizaje.

Hoy en día es considerado como una variable fundamental en el proceso de enseñanza/aprendizaje. La capacidad percibida por parte del estudiante, el rendimiento académico previo y creer que la inteligencia se desarrolla a partir del esfuerzo académico, contribuyen a mejorar un autoconcepto académico positivo. No en vano en las últimas décadas se ha incorporado el autoconcepto académico como una variable motivacional. En un estudio realizado por Valle, González, Núñez, Martínez y Pineñor (1999) con estudiantes universitarios en la Universidad de Coruña, España, se tuvo como eje la variable motivacional, con base en dos de las perspectivas teóricas que mayor relevancia han tenido en los últimos años: los procesos de atribución causal y el enfoque de la motivación centrado en las metas académicas. Paralelamente a estas perspectivas teóricas, se introdujo la variable autoconcepto académico del estudiante universitario por considerarse fundamental en los resultados académicos.

Los resultados del estudio mostraron que la capacidad, el esfuerzo, la suerte y la dificultad de la tarea académica son los factores causales a los que los estudiantes acuden con más frecuencia para justificar sus resultados académicos. Según la causa que el estudiante atribuya, así va a incidir sobre el autoconcepto, su confianza en sus capacidades y en las conductas futuras de logro académico. El rendimiento académico previo influye sobre el autoconcepto académico y esta relación, a su vez, repercute en los resultados académicos actuales.

Estudios citados por Castejón, Pérez (1998), prueban la existencia de una relación entre el autoconcepto académico y el rendimiento académico en interacción con otras variables como la clase social.

La autoeficacia percibida

Se dan casos de estudiantes que por distintas razones carecen de autoeficacia. Esta condición se presenta cuando hay ausencia de un estado de motivación intrínseca que permita al estudiante cumplir con un desempeño académico aceptable. Se asocia con estados de agotamiento, desinterés y falta de proyección con sus estudios y es conocido como burnout, que es la fatiga o la sensación de estar “quemado” por las actividades académicas. La motivación y el compromiso de los estudiantes con el logro académico son fundamentales en sus resultados. (Pérez, Ramón, Sánchez, 2000)

Bienestar psicológico

El bienestar psicológico puede definirse de manera general como un concepto ligado a la percepción subjetiva que tiene un individuo respecto a los logros conseguidos por él, y su grado de satisfacción personal con sus acciones pasadas, presentes y futuras. En tal sentido, refleja el sentir positivo y el pensar constructivo de la persona para consigo mismo (Diener, Suh, Lucas y Smith, 1999).

Para Taylor (1991), el bienestar psicológico es parte de la salud en su sentido más general y se manifiesta en todas las esferas de la actividad humana. Así, Taylor afirma que “cuando un individuo se siente bien es más productivo, sociable y creativo, posee una proyección de futuro positiva, infunde felicidad y esta implica la capacidad de amar, trabajar, relacionarse socialmente y controlar el medio”

Estudios como los de Oliver (2000) señalan una relación importante entre bienestar psicológico y rendimiento académico. Estudiantes con mejor rendimiento académico muestran menos burnout y más autoeficacia, satisfacción y felicidad asociadas con el estudio y es común en aquellos estudiantes que no proyectan abandonar los estudios. Se ha encontrado que cuanto mayor rendimiento académico haya habido en el pasado mayor será el bienestar psicológico en el futuro, y este, a su vez, incidirá en un mayor rendimiento académico y viceversa. Lo mismo sucede con las creencias eficacia académica y las relaciones entre éxito académico.

La satisfacción hace referencia al bienestar del estudiante en relación con sus estudios, e implica una actitud positiva hacia la universidad y la carrera. El abandono se refiere a las posibilidades que el estudiante considera de retirarse de la universidad, de la carrera o del ciclo lectivo. “La superación de retos y la consecución de objetivos aumenta la autoestima, la autoeficacia y en general produce satisfacción (Salonava, Cifre, Grau, Martínez 2005)

La satisfacción personal tiene un papel importante en el desempeño académico, como mostró el estudio realizado por Vélez, Roa (2005) con estudiantes universitarios en la Universidad del Rosario EB Bogotá, Colombia, donde la mayoría de estudiantes que estaba satisfecha con su carrera y universidad, y alejados de presiones por parte de sus padres presentaron resultados positivos en el rendimiento académico.

La asistencia a clases

La asistencia a clases se refiere a la presencia del alumno en las lecciones. En la investigación realizada por Pérez, Ramón y Sánchez (2000) con estudiantes universitarios, se encontró que la motivación está asociada a la asistencia a clases, y que la ausencia a las lecciones se relaciona con problemas de repetición y abandono a los estudios. Cuanta mayor asistencia, mejor calificación; la asistencia es una de las variables más significativas que influye en el rendimiento académico del alumno

La inteligencia

La inteligencia es la capacidad de relacionar conocimientos que poseemos para resolver una determinada situación. Si indagamos un poco en la etimología de la propia palabra encontramos en su origen latino *inteligere*, compuesta de *intus* (entre) y *legere* (escoger). Por lo que podemos deducir que ser inteligente es saber elegir la mejor opción entre las que se nos brinda para resolver un problema

La inteligencia es una de las variables más estudiadas dentro de los de índole personal. Incluye pruebas de comprensión verbal y razonamiento matemático. La inteligencia es un buen predictor de los resultados académicos, lo cual produce una relación significativa entre inteligencia y rendimiento académico; sin embargo, los coeficientes de correlación son moderados, lo que podría asociarse con la influencia recibida de variables como las sociales e institucionales, Castejón y Pérez (1998).

Aptitudes

En psicología, la palabra aptitud se refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje.

En este sentido podemos establecer que cuando nos referimos al término aptitud estamos determinando la capacidad que una persona en concreto tiene en el área de la lógica o de las matemáticas. De esta forma, podríamos destacar que entre los tipos de aptitudes que puede poseer un individuo se encuentran las capacidades musicales, la capacidad analítica, el razonamiento inductivo o la habilidad de observación.

Cabe diferenciar entre el uso del término en el lenguaje coloquial y en la psicología. En el habla cotidiana, la aptitud hace referencia a la capacidad que tiene un individuo para

desarrollar una actividad correctamente y con eficiencia. En psicología, en cambio, el término está vinculado a los rasgos emocionales del sujeto y a su capacidad en lo referente a la cognición. La aptitud, en este sentido, se encuentra asociada a la habilidad natural del sujeto, a los conocimientos que adquieren a partir del aprendizaje y a aquello que se conoce como inteligencia.

La aptitud, por lo tanto, puede formar parte de diversas dimensiones humanas, desde la capacidad para comprender enunciados y textos hasta el razonamiento abstracto y lógico, pasando por las habilidades manuales o el poder de análisis.

Al igual que la inteligencia, las aptitudes son variables comúnmente estudiadas dentro de los determinantes de índole personal. Se asocian a habilidades para realizar determinadas tareas por parte del estudiante, mediante diferentes pruebas, Castejón, Pérez (1998)

El sexo

No se puede afirmar del todo una relación directa con el rendimiento académico y el sexo; sin embargo, hay estudios que le dan a la mujer una ligera tendencia al rendimiento superior que a los hombres, Rodríguez, S., Fita, S., Torrado M. (2004), González (1996). Estudio realizado por Montero y Villalobos (2004) en la Universidad de Costa Rica encontró relación significativa entre el sexo y el promedio ponderado del estudiante, lo cual viene a contribuir, a criterio de las investigadoras, en hallazgos de investigación similares en las recientes tendencias internacionales a la superioridad de las jóvenes en indicadores de rendimiento académico.

Formación académica previa a la universidad

Diferentes estudios explican que el rendimiento académico previo a la universidad es un claro indicador del éxito académico en los estudios universitarios. Se han estudiado en esta variable indicadores como las calificaciones obtenidas en la educación secundaria, incluyendo pruebas de bachillerato. El rendimiento académico previo a la universidad constituye uno de los indicadores con mayor capacidad predictiva en el rendimiento académico en estudiantes universitarios y tiene mucho que ver la calidad educativa de la institución de la proviene el estudiante.

Muchos de los jóvenes que ingresan por primera vez a las instituciones universitarias se ven afectados por la falta de preparación que arrastran desde la educación secundaria, la calidad de la educación media afecta enormemente el desempeño que tendrá el alumno en la educación universitaria, al tener una base educacional débil no se puede esperar que en el primer año el estudiante tenga un alto rendimiento académico, esto afecta en gran medida la motivación y la autoestima del alumno, esto se debe a que el alumno presenta problemas para comprender las materias dadas en las diferentes asignaturas reflejándose notoriamente en las calificaciones obtenidas.

La reprobación inminente no hace más que desmotivar y desalentar al alumno, más aún si no existen medidas para apalejar esta situación.

Algunas universidades han creado cursos de nivelación para los alumnos de primer año que ingresan o que han reprobado las asignaturas base del primer semestre, esto con el motivo de poder darles la oportunidad de que el alumno obtenga los conocimientos mínimos necesarios para poder aprobar las asignaturas y tener las bases necesarias para poder continuar con las siguientes, algunas de ellas se observan en la Tabla N°3.

Tabla N° 3
 “Programas de Nivelación impartidos por universidades tradicionales”

Institución	Programa
Universidad Católica de Temuco	Programa de Nivelación de Excelencia para Estudiantes de Alto Desempeño Académico en Contexto
Universidad de Santiago de Chile	Nivelación de Competencias Académicas para Estudiantes de Alto Rendimiento Escolar en Contextos Desfavorecidos Académicamente, que inician Estudios en la USACH
Pontífice Universidad Católica de Valparaíso	Programa de Apoyo a la Permanencia y al Aprendizaje de Estudiantes de Primer Año que Presentan Alto Rendimiento Escolar y que Requieren Apoyo Académico y Psicoeducativo para la Nivelación de Competencias Académicas Iniciales
Universidad del Bio-Bio	Sistema de Inducción, Adaptación y Vinculación a la Vida Universitaria de los Alumnos Vulnerables de los tres Primeros Quintiles de la Universidad del Bío-Bío

Universidad Católica Silva Henríquez	Nivelación, Desarrollo y Fortalecimiento de Competencias Académicas y Sociales para Estudiantes del área de la Salud y Bachillerato en la UCSH
Universidad Viña del Mar	Consolidación de un Modelo de Acompañamiento y Nivelación de Competencias para el éxito Académico de Estudiantes de Primer Año UVM
IP de Arte y Comunicación Arcos	Fortalecimiento de Competencias Académica y Socio - Emocionales para estudiantes de 1° Año: Procesos de Enseñanza - Aprendizaje para la Integración y la Diversidad
CFT San Agustín de Talca	Fortalecer Competencias de Ingreso de Estudiantes de Alto Rendimiento Escolar en Contexto que Ingresan a Primer Año de Educación para Enfrentar con éxito su Aprendizaje y Egreso de la Carrera
CFT Instituto Tecnológico de Computación	Programa de Nivelación Integrada de Competencias Básicas, Genéricas e Instrumentales
Universidad Católica del Norte	Plan de Fortalecimiento Académico y Psicoeducativo para Estudiantes Universitarios con Potencial Académico
Universidad de Antofagasta	Programa de Nivelación Académica para Estudiantes Talentosos de Primer Año en Carreras Focalizadas de la Universidad de Antofagasta
Pontífice Universidad Católica de Chile	Programa de Fortalecimiento Académico en Física y Química, para Estudiantes de Primer Año con Talento Académico Escolar en Contexto
Universidad de la Frontera	Programa de Fortalecimiento Académico: Avanzando hacia la Equidad en la Universidad de La Frontera
Universidad de Playa Ancha CS. Educación	Programa de Fortalecimiento Académico en Estudiantes de Alto Rendimiento Escolar (quintil 1, 2 y 3), al Ingreso de Carreras de la Facultad de Ingeniería. Universidad de Playa Ancha (Facing - UPLA)
Universidad de Chile	De la Acción Tutorial al Aprendizaje Autónomo: Consolidación del Programa de Nivelación Académica en el Marco del Modelo de Desarrollo Integral del Estudiante de la Universidad de Chile
Universidad Técnica Federico Santa María	Fortalecimiento de los Estudiantes con Mérito Académico y Baja Condición Socioeconómica del

	Campus San Joaquín
Universidad Diego Portales	Nivelación Académica desde una Perspectiva Inclusiva
Universidad de Concepción	Circulo - Cade Udec 2014: Programa Integral para Facilitar la Inserción y la Permanencia en la Universidad con Apoyo de un Entorno Virtual Educativo (EVA)

Fuente: Universia Chile (2012)

Nota de acceso a la universidad

Estudios realizados en la enseñanza superior asociados al rendimiento académico enfatizan el valor de la nota obtenida en las pruebas de admisión a la universidad como un predictor de los más importantes en el rendimiento académico, junto con los rendimientos académicos previos a la universidad. Esta subcategoría se encuentra traslapada, a su vez, con los determinantes institucionales, en el sentido de que el puntaje obtenido y con el que se logra el ingreso a la universidad está determinado por políticas universitarias en lo que a cupos se refiere.

Sobre este tema, Toca y Tourón (1989) comprobaron que “aquellos países que practican un proceso de selección pormenorizado y completo, en cuanto a los requisitos de entrada presenta un bajo grado de fracaso entre sus estudiantes”. Carrión (2002) coincide con los autores mencionados, al afirmar que el puntaje en las pruebas de admisión a la universidad son fundamentales, e indica que los exámenes de ingreso desempeñan un papel relevante en esta materia.

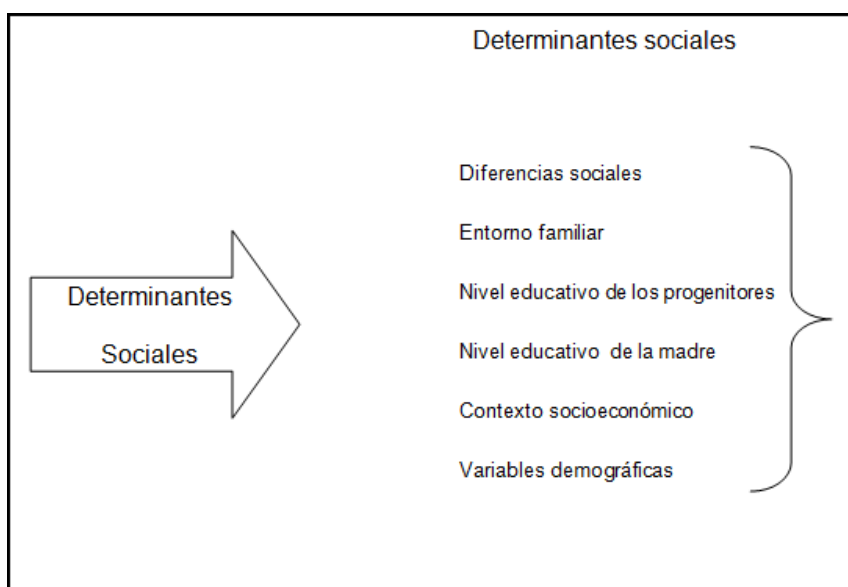
- **Los Determinantes Sociales**

Son aquellos factores asociados al rendimiento académico del índole social que interactúan con la vida académica del estudiante, cuyas interrelaciones se pueden producir entre sí y entre variables personales e institucionales.

La figura N° 9 ilustra los factores asociados al rendimiento académico de índole social, agrupados en la categoría denominada determinantes sociales.

Figura N° 9

“Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios”



Fuente: Garbanzo G.(2007)

Diferencias sociales

Está ampliamente demostrado que las desigualdades sociales y culturales condicionan los resultados educativos. Marchesi (2000) cita un informe OCDE-CERI de 1995, donde señala los factores como la pobreza y falta de apoyo social están relacionados con el fracaso académico; advierte que, sin embargo, no existe una correspondencia estricta entre las desigualdades sociales y las educativas, aduciendo que hay otros factores como la familia, el funcionamiento del sistema educativo y la misma institución que pueden inducir en forma positiva o negativa en lo que a desigualdad educativa se refiere.

El entorno familiar

El entorno familiar ocupa un lugar importante. Se entiende por entorno familiar un conjunto de interacciones propias de la convivencia familiar, que afectan el desarrollo del individuo, manifestándose también en la vida académica. La influencia del padre y la madre, o del adulto responsable del estudiante, influye significativamente en la vida académica. Un ambiente familiar propicio, marcado por el compromiso, incide en un

adecuado desempeño académico, así como una convivencia familiar democrática entre padres e hijos. Se asocia la convivencia familiar democrática con un mejor desempeño académico; no sucede lo mismo en estudiantes marcados por ambientes familiares autoritarios e indiferentes, de parte de sus padres.

Los comportamientos de los padres median en los resultados académicos de los estudiantes. Un ambiente familiar que estimule el placer por las tareas académicas, la curiosidad por el saber, la persistencia hacia el logro académico se relaciona con los resultados académicos buenos, Pelegrina, Linares y Casanova (2001). Las expectativas del rendimiento académico del estudiante por parte de los padres y el control que ejercen sobre ellos tiene repercusión en el rendimiento académico de los estudiantes. Entornos familiares marcados por la violencia familiar han indicado su relación con resultados académicos insuficientes. Datos de este tipo obtenidos en diferentes investigaciones muestran que la presencia de violencia familiar es un factor asociado al fracaso académico, Vélez, Roa (2005).

Padres y madres que se caracterizan por conductas democráticas, influyen en la motivación académica en forma positiva, ya que despiertan actitudes efectivas por el estudio, donde la persistencia y la inquietud por el saber son estimulados, no ocurre lo mismo en ambientes familiares cargados de conductas arbitrarias e indiferentes.

El apoyo familiar representa un primer paso hacia el logro en el desempeño académico. Otro elemento no menos importante en el entorno familiar que tiene que ver con el rendimiento académico, se refiere al nivel educativo del padre y de la madre. El nivel educativo de la madre se abordará por separado dada la relevancia del tema y vale destacar que cuanto mayor es el nivel educativo de los progenitores y en especial de la madre, mayor incidencia positiva hay sobre el rendimiento académico en general, Castejón y Pérez (1998).

En lo que a entorno familiar se refiere, se afirma que: Los recursos familiares, su nivel de estudios, los hábitos de trabajo, la orientación y el apoyo académico, las actividades culturales que se realizan, los libros que se leen, la estimulación para explorar y discutir ideas y acontecimientos y las expectativas sobre el nivel de estudios que pueden alcanzar los hijos, son factores que tienen una influencia muy importante en la educación de los hijos. (Marchesi, 2000, p. 2)

En relación con el nivel educativo de los progenitores o adultos responsables del estudiante, los hallazgos de la investigación manifiestan que el nivel educativo de los progenitores influye significativamente en los resultados académicos. El estudio de Vélez y Roa (2005) con estudiantes universitarios en Bogotá, encontró que el hecho de que no se realicen estudios superiores por parte de los adultos de quien dependen económicamente los estudiantes, se asocia con el fracaso académico. Esta correlación ha sido fuertemente analizada en muchas investigaciones de alto nivel, entre las que se distinguen las efectuadas por organismos internacionales como la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). Sobre este tema, el estudio llevado a cabo por Montero y Villalobos (2004) en la Universidad de Costa Rica no encontró los mismos resultados sobre la relación entre el nivel educativo de los progenitores y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Cohen (2002) hace referencia a estudios del Banco Mundial, en los que se demuestra que el 60% de los resultados académicos se explican por factores fuera del entorno educativo, donde el clima educativo del hogar y los años de estudios de los adultos son los factores de mayor repercusión en los resultados académicos. Castejón y Pérez (1998) plantea que la estimulación educativa de parte de padres con mayor nivel sociocultural es la responsable de las diferencias de los resultados académicos en estudiantes de diferentes niveles económicos.

Nivel educativo de la madre

Si bien es cierto anteriormente se hizo referencia al nivel educativo de los progenitores que incluye a la madre, se ha separado con especial interés el nivel educativo de la madre por ser una variable de relevancia en esta temática, como lo indican Marchesi, 2000; Castejón y Pérez, 1998; quienes consideran:

- Cuanto mayor sea el nivel académico de la madre, mayor percepción de apoyo hacia sus estudios tienen los hijos e hijas, lo cual suele reflejarse en el rendimiento académico alcanzado.
- Cuanto mayor nivel educativo tenga la madre, mayores exigencias académicas les plantea a sus hijos, un poco sustentado en la creencia que ellas mismas poseen de que cuanto más asciendan sus hijos académicamente, mayores posibilidades de éxito futuro tendrán.

Este tipo de madres les dan mayor importancia a los deberes académicos, como un medio de incrementar el rendimiento académico de sus hijos, muy distinto a lo que suele suceder con aquellas madres con ausencia o menores niveles educativos.

El nivel académico de la madre en estudios asociados al rendimiento académico se presenta como una variable explicativa, aunque sea en forma indirecta, y no el nivel educativo del padre tal y como lo confirma Castejón y Pérez (1998) en estudio realizado, donde se atribuye como un asunto de tipo sociocultural, aduciendo el hecho de que los padres suelen delegar en las madres la educación de sus hijos, independientemente del nivel socioeconómico, educativo y cultural de la familia.

Al incremento del nivel educativo de la madre, éste favorece un fortalecimiento hacia lo educativo. Mujeres con mejores niveles educativos son madres que tienden a tener una actitud positiva hacia el estudio de sus hijos, más preocupadas por el desempeño de ellos y con una mayor orientación hacia la importancia de la continuación de los estudios hasta su titulación. (Marchesi, 2000)

Capital cultural

Hace referencia al conjunto de relaciones entre el ambiente familiar, sus recursos didácticos como acceso al Internet, a literatura, relaciones familiares marcadas por discusiones que propician el saber, por la búsqueda constante de experiencias que enriquezcan un ambiente educativo; todo este capital cultural contribuye a resultados académicos positivos.

Con respecto al acceso a Internet, este se ha convertido en una poderosa causa de desigualdad; las personas que tengan más facilidades de este tipo, de hecho están mejor preparadas para adaptarse a la sociedad del conocimiento, pues tiene un valor agregado importante que es el ampliar la cultura entre muchos, sucediendo todo lo contrario en condiciones contradictorias. A manera de ejemplo sobre este tema y según datos del Informe sobre Desarrollo Humano de 1998, el 20% de la población más rica acapara el 93,3% del uso de *Internet*. (Marchesi, 2000)

Contexto socioeconómico

Numerosos estudios han permitido establecer correlaciones entre el aprendizaje y el contexto socioeconómico, atribuyendo a causales económicas el éxito o fracaso académico, sin embargo, en este punto hay que tener cuidado, ya que sin bien es cierto el contexto socioeconómico afecta el nivel de calidad educativa, pero que de ningún modo lo determinan si atienden a otras causales, se requerirán estudios específicos para conocer otro tipo de correlaciones, que permitan hacer con exactitud esta determinación causal (Seibold, 2003).

Cohen (2002) hace referencia a un estudio del Banco Mundial en 1995, donde se demostró que entre un 40% y 50% de los resultados académicos está fuertemente asociado al impacto de las características del contexto socioeconómico y familiar. También menciona aspectos relacionados con la infraestructura física de la vivienda, destacando características de hacinamiento. Por su parte, Castejón y Pérez (1998) hace referencia a lo usual que es encontrar investigaciones que apoyan la tesis de que en la medida que se asciende en la escala social (nivel económico), los resultados académicos son mejores.

Estudio realizado por Montero y Villalobos (2004) con estudiantes universitarios en la Universidad de Costa Rica 56 Revista Educación 31(1), 43-63, ISSN: 0379-7082, 2007 indica que un resultado generalmente aceptable es la existencia de una asociación significativa entre el nivel socioeconómico del estudiante y su desempeño académico. A su vez, hacen ver la compleja realidad de que una institución educativa pueda incidir para cambiar la condición socioeconómica del estudiante de bajos niveles socioeconómicos; sin embargo, estudios de este tipo son importantes desde el punto de vista científico, que ofrecen un modelo explicativo del fenómeno. Ahora bien, el estudio específicamente realizado por Montero y Villalobos (2004) en el caso del índice socioeconómico del estudiante, a pesar de que el valor de beta no llegó a 0,10, sí se demostró una relación estadísticamente significativa con la variable dependiente; sorprendiendo que la dirección de la asociación es inversa. Por cada punto que aumenta el índice socioeconómico, el promedio ponderado disminuye. Sin embargo, advierten las mismas investigadoras que no es posible generar una hipótesis explicativa al respecto, pues habría que estudiar a profundidad otras posibles hipótesis, por el momento se deja la inquietud de que los

sistemas de apoyo a los estudiantes de niveles socioeconómicos están dando buenos resultados.

Variables demográficas

Condiciones como la zona geográfica de procedencia, zona geográfica en la que vive el estudiante en época lectiva entre otros, son factores que eventualmente se relacionan con el rendimiento académico en forma positiva o negativa. Trabajos como el de Carrión (2002), con estudiantes universitarios en Cuba, analizaron variables demográficas, dentro de las cuales se pudo concluir que variables como la procedencia del alumno es un predictor relevante del rendimiento académico.

- **Determinantes Institucionales**

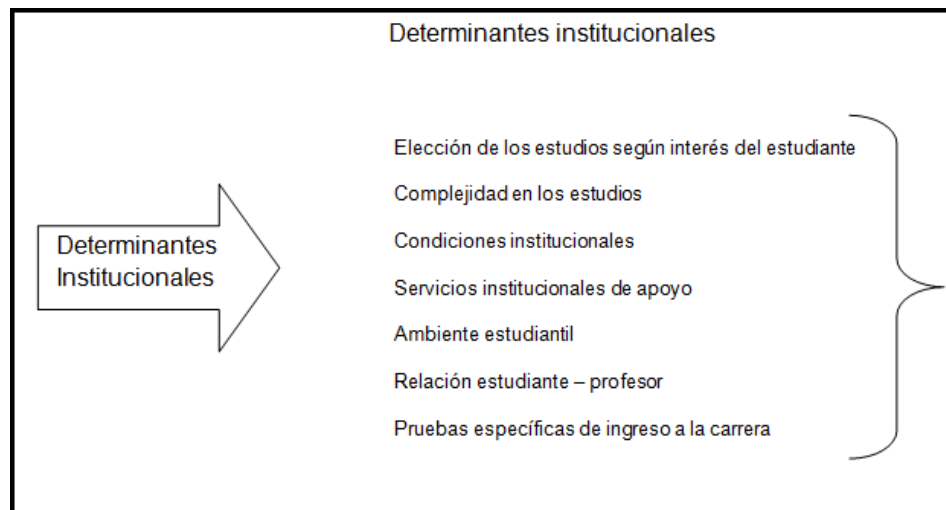
Esta categoría es definida por Carrión (2002), como componentes no personales que intervienen en el proceso educativo, donde al interactuar con los componentes personales influye en el rendimiento académico alcanzado, dentro de estos se encuentran: metodologías docentes, horarios de las distintas materias, cantidad de alumnos por profesor, dificultad de las distintas materias entre otros que seguidamente se abordarán en forma individual. Los elementos que actúan en esta categoría son de orden institucional, es decir condiciones, normas, requisitos de ingreso, requisitos entre materias, entre otros factores que rigen en la institución educativa.

Los factores institucionales tienen gran importancia en estudios sobre factores asociados al rendimiento académico desde el punto de vista de la toma de decisiones, pues se relacionan con variables que en cierta medida se pueden establecer, controlar o modificar, como, por ejemplo, los horarios de los cursos, tamaños de grupos o criterios de ingreso en carrera. (Montero y Villalobos, 2004)

Al igual que las categorías denominadas personales y sociales, los factores de índole institucional que inciden en el rendimiento académico del estudiante, puede presentar interrelaciones que se producen entre sí, y entre variables personales y sociales. La figura

Nº10 ilustra los factores asociados al rendimiento académico de índole institucional, agrupados en la categoría denominada determinantes institucionales.

Figura N° 10
“Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios”



Fuente: Garbanzo G. (2007)

Elección de los estudios según interés del estudiante

Se refiere a la forma o vía por la cual el estudiante ingresó a la carrera, si fue su primera elección, si fue por traslado de carrera o por no haber encontrado cupo en otra carrera por ejemplo. Esta subcategoría se encuentra traslapada con los determinantes personales, pues tanto tiene que ver un asunto de orientación vocacional como con la capacidad de la universidad en la asignación de cupos, que al final lo viene a determinar la calificación alcanzada en las pruebas de acceso y específicas de cada carrera universitaria.

El ajuste con lo deseado y lo real es un excelente predictor del desempeño académico universitario, son alumnos vocacionalmente satisfechos. La posibilidad de ubicarse en una carrera universitaria escogida en primera opción de interés del estudiante, también representa un indicador valioso en el rendimiento académico del estudiante universitario⁷. Estudios realizados por Salonava, Martínez, Bresó, Llorens, Gumbau S., Gumbau, Grau R. (2005) con estudiantes universitarios destacaron que el tipo de carrera universitaria según

la satisfacción en torno a la carrera en que se encuentra; el orden de su escogencia poseen relaciones importantes en lo que a rendimiento académico se refiere.

Sobre este tema en estudio realizado por Montero y Villalobos (2004) en la Universidad de Costa Rica, no se presentó diferencia controlando el resto de variables; es decir, no se encontró diferencia en el rendimiento académico si la carrera fue o no la primera opción seleccionada por el estudiante.

Complejidad de los estudios

Se refiere a la dificultad de algunas materias de las distintas carreras o áreas académicas que usualmente las universidades las clasifican basándose en estadísticas de aquellas materias con mayores índices de reprobación; la variable de este tipo fue estudiada por Rodríguez, Fita, Torrado (2004) con estudiantes universitarios y mostró relaciones importantes. La complejidad de los estudios también fue abordada por Salonava, Martínez, Bresó, Llorens, Gumbau S., Gumbau, Grau R. (2005) con estudiantes universitarios en la Universidad de Jaume I, donde se destacó la complejidad de los estudios como una variable importante en el rendimiento académico.

Condiciones institucionales

Los estudiantes también pueden ver afectado su rendimiento académico con aspectos relacionados con la universidad misma. Estudio realizado por (Salonava, Martínez, Bresó, Llorens, Gumbau S., Gumbau, Grau R. (2005) con estudiantes universitarios en la Universidad de Jaume I, indican que elementos como: condiciones de las aulas, servicios, plan de estudios y formación del profesorado, se presentan como obstaculizadores del rendimiento académico; que a su vez también pueden ser facilitadores.

Un estudio realizado por Montero y Villalobos (2004) sobre el rendimiento académico en estudiantes universitarios en la Universidad de Costa Rica, advierte sobre la importancia para la toma de decisiones, que se indicó al inicio de este apartado, de los factores institucionales y pedagógicos, por ser fácilmente controlados por la institución educativa. En los aspectos pedagógicos están las metodologías docentes y métodos de evaluación y

en los institucionales están el número de grupo, procedimientos de ingreso a carrera y horarios de las materias.

Los factores institucionales son de gran importancia en estudios sobre factores asociados al rendimiento académico desde el punto de vista de la toma de decisiones, pues tienen que ver con variables que en cierta medida se pueden establecer, controlar o modificar, por ejemplo, los horarios de los cursos, tamaños de grupos o criterios de ingreso en carrera.

Servicios institucionales de apoyo

Se refiere a todos aquellos servicios que la institución ofrece al estudiantado, principalmente según su condición económica, como lo son: sistemas de becas, servicio de préstamo de libros, asistencia médica, apoyo psicológico, entre otros.

Ambiente estudiantil

Un ambiente marcado por una excesiva competitividad con los compañeros puede ser un factor tanto obstaculizador como facilitador del rendimiento académico. Se destacó la solidaridad, el compañerismo, y el apoyo social como importantes elementos que inciden positivamente.

Relaciones estudiante profesor

Las expectativas que el estudiante tiene sobre las relaciones con sus profesores y con sus compañeros de clase son factores importantes que intervienen en los resultados académicos. Al respecto Castejón & Pérez (1998) hacen referencia a que el estudiante desea encontrar en el profesor tanto una relación afectiva, como didáctica y que ello tiene repercusiones en el rendimiento académico.

Pruebas específicas

Se refiere a aquellas carreras universitarias que establecen además de las pruebas de admisión a la universidad, pruebas específicas de aptitud con la carrera que el estudiante

desea cursar. Carrión (2002) les atribuye a las pruebas que de una u otra forma determinan el ingreso al estudiante un valor importante en materia de rendimiento académico. Estas pruebas principalmente se asocian con los cupos disponibles, como un criterio más de selección.

Después de haber realizado esta sistematización en torno a factores asociados al rendimiento académico, es importante advertir que, dada la complejidad del tema, es posible que valiosos indicadores se han dejado por fuera y, que en las relaciones que se suelen dar entre los distintos factores por más relaciones que parezcan tener, no es posible hablar de una generalización, pues los resultados podrían ser muy diferentes según el conjunto de las relaciones causales, las poblaciones que se estudien y sus contextos. Por lo general estudios orientados hacia el rendimiento académico, utilizan, en su metodología modelos de regresión múltiple y se encontró en ellos facilidades para analizar las relaciones experimentadas entre la interacción de las variables involucradas, a fin de tratar de llegar a determinar cuáles son los factores que con mayor peso predictivo permitan una mejor explicación con el objeto de estudio.

Estudios enfocados hacia el rendimiento académico en la educación superior poseen un alto valor para comprender en mayor medida el complejo mundo de la calidad de la educación superior pública, cuestionada por distintos sectores y desde ópticas diferentes.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para una institución de educación superior es de vital importancia el seguimiento de la situación académica de los estudiantes así como el monitoreo de la continuidad de sus estudios, pero es difícil lograr obtener esta información a tiempo y poder tomar medidas preventivas que permitan evitar estos hechos sin contar con un sistema que así lo permita, es por ello que un sistema de gestión académico estructurado e integrado puede ser una herramienta de gran relevancia, puesto que los sistemas de gestión permiten que las empresas funcionen como unidades completas con una visión compartida, esto engloba la información compartida, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más rigurosos principios de calidad y medioambiente.

Esta situación fue señalada en el último proceso de acreditación correspondiente al año 2013, en ella se señala que una de las mejoras que debe realizar la carrera es la creación de actividades de monitoreo para los alumnos en riesgo académico, dando especial énfasis a los alumnos de cursos superiores, esto debido a que los primeros años cuentan con un sistema de seguimiento no estructurado. Esta investigación será realizada para dar solución a una problemática real que no sólo compete a la dirección de la carrera sino que a nosotros como alumnos y futuros profesionales de la misma. Para lograrlo la población que se utilizará en esta investigación será aquella que comprende los periodos académicos del año 2010 al 2015.

El propósito de esta investigación es dar solución a la problemática de la carrera al no contar con un sistema de gestión académico instaurado para todos los alumnos, para esto se detecto en que niveles se encuentran las mayores reprobaciones, cuáles son las asignaturas con altas reprobaciones, la cantidad de los alumnos por curso impartido y el período al que pertenecen, además se investigo el sistema actual utilizado por la escuela y que se enfoca en los alumnos de primer año, se realizaron encuestas para conocer la opinión de profesores y alumnos en cuanto al proceso académico y por último se investigaron las múltiples factores que afectan a los resultados obtenidos según expertos en la temática planteada y con docentes encargados de velar por el sistema que utiliza actualmente. Una vez obtenida y procesada toda esa información se plantea una propuesta de sistema de gestión académico que pueda contribuir al problema planteado.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer un sistema de gestión académico orientado a solucionar la deserción estudiantil y la reprobación académica de los alumnos de la carrera de auditoría de la Universidad de Valparaíso.

Objetivos Específicos

1. Describir la situación de los últimos años respecto a la situación académica de los estudiantes de la carrera de auditoría período 2010-2013, mediante la revisión de los documentos oficiales proporcionados por la secretaria académica de la carrera.
2. Identificar el sistema de gestión que se utiliza actualmente en la carrera, mediante entrevistas con docentes encargados del comité de innovación curricular de la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso.
3. Conocer la visión que tienen los profesores y estudiantes respecto al proceso académico en el aula mediante cuestionarios.
4. Elaborar una propuesta de un sistema de gestión académico estructurado e integrado que permita llevar a cabo el monitoreo constante de los estudiantes de la carrera de auditoría y de esta forma prevenir la deserción estudiantil y la reprobación académica.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo cualitativo y tiene un alcance exploratorio. A continuación se presentan las etapas a través de las cuales se realizará este proyecto.

Etapa 1: Recopilación de los antecedentes

Esta etapa consiste en obtener información necesaria con el propósito de alcanzar un grado importante de conocimiento sobre los sistemas de gestión empleados para el monitoreo de los alumnos en riesgo académico, mediante entrevistas con docentes integrantes del comité de innovación curricular de la carrera.

De igual manera se solicitó información de la situación académica de los alumnos correspondientes al período entre los años 2010 al 2015 a la secretaría académica de la carrera para su posterior revisión y procesamiento.

Los informes emitidos por la secretaria académica son los siguientes:

1. Los informes y autoevaluaciones utilizados en el proceso de acreditación, realizados por la dirección de la escuela en conjunto con la unidad de gestión curricular y docente.
2. Estadísticas de los alumnos aprobados/reprobados jornada diurna sede Valparaíso comprendiendo los períodos 2010 al 2015.
3. Estadísticas de los alumnos aprobados/reprobados de la jornada vespertina sede Valparaíso correspondiente a los períodos 2010 al 2015.
4. Estadísticas de los alumnos aprobados/reprobados de la jornada diurna, sede San Miguel, Región Metropolitana del período comprendido entre el año 2010 y 2015.

Por último se realizó una búsqueda de información bibliográfica a través de libros, textos, artículos de periódicos, revistas especializadas y páginas web en materias relacionadas con el rendimiento académico, sistemas de gestión académica y gestión empresarial.

Etapa 2: Sistematización de la información recopilada y determinación de la empresa en estudio.

En esta etapa se ordena y analiza la información recopilada adquiriendo un mayor conocimiento sobre la gestión académica utilizada y se determinó la empresa en estudio.

La sistematización de la información se logró mediante la selección, organización y sintetización de forma tal que los datos fueran fácilmente identificados y contribuyeran a la creación de tablas con los datos obtenidos.

La determinación del sujeto de estudio de la investigación, la Universidad de Valparaíso, fue por conveniencia en cuanto a cumplir con las características a evaluar acerca de la implementación de un sistema de gestión académica y por el acceso a la información requerida.

Etapa 3: Diseño, validación y aplicación de instrumentos.

En esta etapa se procede a implementar las técnicas de recogida de datos que incluyen elaboración, validación y aplicación de encuestas como instrumentos de investigación seleccionados y la observación participante.

Las actividades realizadas son:

1. Elaboración de un cuestionario dirigido a los docentes encargados de la unidad de innovación curricular, entendidos en el tema de gestión académica de la carrera, además se diseña breve encuesta orientada a conocer la visión de los alumnos y profesores respecto al proceso académico.
2. Validación de los instrumentos de investigación con profesora guía y profesor encargado de la cátedra de tesis pertenecientes a la Universidad para aprobar el contenido, estructura y su consistencia.
3. Aplicación de la entrevista a los docentes encargados de la unidad de innovación curricular de la carrera de auditoría de la Universidad de Valparaíso y de la

encuesta a una muestra aleatoria de los alumnos y profesores de la carrera de Auditoría.

4. Se complementa la investigación con la observación participante para recopilar datos que se consideran importantes en relación con el objeto de la investigación.

Etapas 4: Organización de datos oficiales recopilados

Esta etapa consiste en organizar, procesar y transformar a datos porcentuales los resultados obtenidos respecto a la situación de los alumnos de la carrera entre los años 2010 y 2015, de esta forma la información se presenta de forma ordenada permitiendo la fácil y rápida comprensión por parte del lector.

La información fue obtenida directamente de secretaría académica y fueron ordenados mediante el uso de la tabla dinámica disponible en el programa Excel, el cual permite mostrar tres tipos diferentes de información interrelacionada entre sí.

Los criterios de ordenamiento de la información son los siguientes:

- Aprobación de los alumnos por año académico en términos porcentuales
- Período tomado de la investigación
- Años académicos de la carrera.

Respecto a los informes de Aprobación y reprobación de asignaturas por período y semestre, se organiza y se procede a buscar las cátedras con mayores reprobaciones entre los años 2010 y 2015, una vez obtenida esta información se procede a su transformación en datos porcentuales que serán presentados en forma de gráficos acompañados por una breve descripción.

Etapas 5: Confección de gráficos respecto de la información obtenida por encuesta realizada a profesores y alumnos de la carrera de Auditoría.

Para realizar esta etapa se procedió a la lectura y sintetización de las encuestas realizadas a profesores y alumnos, finalmente los datos obtenidos se transcriben y

transforman a datos porcentuales de fácil comprensión, esto se realiza con la finalidad de que la información recopilada sea presentada en gráficos tipo torta, los que permiten visualizar de mejor forma las respuestas de las encuestas realizadas.

Etapas 6: Análisis y discusión de resultados

Se procede al análisis de la información obtenida por la secretaría académica para ser transcrita y tabulada considerando los siguientes criterios; años de la carrera, porcentaje de alumnos aprobados y reprobados, años seleccionados para la investigación realizada (2010 – 2015). De esta manera se hacen conclusiones objetivas respecto a los resultados observados.

En cuanto a las entrevistas realizadas, se realiza una transcripción de las mismas para obtener información respecto al objetivo planteado, una vez obtenida se procede a resumir y redactar.

Una vez aplicadas las encuestas, se procederá a analizar las respuestas entregadas por los profesores y alumnos respecto a su visión del proceso académico en el aula de clases, esta información se tabulará y convertirá en porcentajes para ser presentados en gráficos de fácil entendimiento acompañados de una breve descripción.

Luego de que se realicen las etapas anteriores y una vez que fueran analizadas las encuestas aplicadas, se procederá a elaborar las conclusiones que se presentarán en el Informe Final de Tesis, confeccionado de acuerdo a las normas vigentes. Se realizará un levantamiento de las conclusiones considerando la información analizada.

Elaboración del informe final de tesis de acuerdo al Reglamento de Titulación de la Escuela de Auditoría.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

I. Comentarios Generales

La elección de la empresa en estudio para esta investigación, se realizó con la finalidad de contribuir a mejorar la gestión de la escuela de Auditoría, en conjunto con apoyar a los estudiantes de la misma mediante un sistema que permita prevenir y detectar a tiempo las reprobaciones de los alumnos y la deserción estudiantil, cabe mencionar que se seleccionó a la Universidad De Valparaíso por la conveniencia debido al acercamiento y acceso de información a la misma.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en este trabajo de tesis se procedió a describir la situación académica de los alumnos de la escuela de auditoría entre los años 2010 – 2015, mediante la revisión de documentos oficiales proporcionados por la secretaría académica de la casa central y de la sede de Santiago. Además se identificó el sistema de gestión usado por la carrera mediante entrevistas con docentes encargados del comité de Innovación Curricular.

Se procedió a tomar una encuesta para conocer la opinión que tienen alumnos y profesores respecto al proceso académico en el aula de clases. Por último se postula una propuesta de un sistema de Gestión Académica que permita llevar a cabo el monitoreo constante de los alumnos de la carrera con la finalidad de prevenir la deserción estudiantil y la reprobación académica.

II. Objetivos Específicos

- 1. Describir la situación de los últimos años respecto a la situación académica de los estudiantes de la carrera de auditoría período 2010 – 2015, mediante la revisión de los documentos oficiales proporcionados por la secretaria académica de la carrera.**

Análisis de Resultados

Tabla N°1 “Porcentaje de aprobaciones por cada año de la carrera de Auditoría, Casa Central, Jornada Diurna”.

Año de la Carrera	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
1	68,2%	56,0%	62,7%	68,4%	82,7%	86,3%	70,2%
2	70,7%	77,1%	81,6%	86,8%	83,6%	87,4%	81,1%
3	88,1%	88,7%	89,3%	84,6%	88,5%	87,2%	87,6%
4	84,7%	82,3%	80,7%	82,6%	85,2%	84,1%	83,3%
5	73,2%	86,5%	87,9%	85,8%	86,3%	92,0%	85,3%
Total general	78,1%	78,4%	79,9%	79,9%	85,0%	87,1%	81,2%

Fuente: Elaboración propia (2015)

Comentarios generales:

En la tabla N°1 se puede observar el comportamiento porcentual de los alumnos de la jornada diurna de la carrera de Auditoría pertenecientes a la casa central a lo largo de los años 2010 al 2015, en esta tabla se sintetiza la información donde se puede apreciar que la tendencia de aprobación se mantiene a través de los años.

A modo de conclusión se puede decir que:

- El primer año es el que tiene el menor índice de aprobación en comparación a los años superiores
- En contraste el tercer año es el que tiene en promedio mayor aprobación.
- En el cuarto año se aprecia una disminución del índice de aprobación que venía como tendencia en los años anteriores.
- El año 2014 y 2015 son los años con mayores aprobaciones,

Tabla N°2 “Porcentaje de aprobaciones por cada año de la carrera de Auditoría, Casa Central, Jornada Vespertina”.

Año de la Carrera	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total general
1	73,1%	68,0%	56,9%	69,6%	73,8%	74,9%	70,7%
2	81,5%	84,4%	76,9%	75,8%	76,2%	70,0%	76,5%
3	83,9%	86,5%	80,8%	78,3%	97,8%	80,5%	84,9%
4	75,8%	85,4%	83,0%	68,6%	87,0%	91,7%	79,8%
5	69,4%	80,3%	67,6%	81,1%	68,6%	82,2%	75,0%
Total general	76,6%	80,5%	73,5%	72,9%	79,4%	78,2%	77,0%

Fuente: Elaboración propia (2015)

Comentarios generales:

En la tabla N°2 se puede observar el comportamiento porcentual de los alumnos de la jornada vespertina de la carrera de Auditoría pertenecientes a la casa central a lo largo de los años 2010 al 2015, en esta tabla se sintetiza la información donde se puede apreciar que la tendencia de aprobación a variado a través de los años.

A modo de conclusión se puede decir que:

- El primer año al igual que en el caso de los alumnos diurnos de la casa central es el que tiene menor aprobación en comparación a los años superiores y esta ha descendido en forma progresiva a través de los años.
- En contraste el tercer año es el que tiene en promedio mayor aprobación.
- El cuarto año a contar del 2011 había mejorado su índice de aprobación, sin embargo en el año 2013 desciende en forma alarmante su porcentaje de aprobación, de forma similar podemos explicar lo que ocurre con el primer año.

Tabla N°3, Porcentaje de aprobaciones por cada año de la carrera de Auditoría, Sede Santiago, Jornada diurna.

Año de la Carrera	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total General
1	68,2%	81,0%	73,4%	81,7%	84,6%	94,8%	79,5%
2	78,0%	78,9%	77,9%	75,8%	74,6%	74,1%	76,3%
3	80,2%	87,4%	73,4%	79,5%	82,0%	79,0%	80,5%
4	84,4%	93,1%	87,1%	80,2%	81,8%	72,7%	84,6%
5	84,2%	97,5%	95,4%	94,6%	91,2%	88,8%	92,4%
Total General	78,9%	87,6%	81,5%	81,8%	81,6%	80,8%	82,1%

Fuente: Elaboración propia (2014)

Comentarios generales:

En la tabla N°3 se puede observar el comportamiento porcentual de los alumnos de la jornada diurna de la carrera de Auditoría pertenecientes a la sede San Miguel, Santiago, a lo largo de los años 2010 al 2015, en esta tabla se sintetiza la información donde se puede apreciar que la tendencia de aprobación a variado a través de los años.

A modo de conclusión se puede decir que:

- El primer año al igual que en el caso de los alumnos diurnos y vespertinos de la casa central es el que tiene menor aprobación en comparación a los años superiores y esta ha descendido en forma paulatina a través de los años, sin embargo, la sede Santiago tiene un 74,3% de aprobación, en cambio en la casa central ambas jornadas promedian entre el 59,2% y el 64,8%.
- A diferencia de la casa central la tendencia de mayor aprobación en la sede de Santiago la tiene el quinto año con un 93,2%.
- En general el año 2011 fue el año con mayor aprobación en todos los años, a partir de esa fecha y al igual que en la casa central, los porcentajes de aprobación han disminuido paulatinamente.

Índices de Reprobación de asignaturas

A continuación se presentan las cátedras con mayores reprobaciones que afectan a los alumnos de la carrera de Auditoría, la información se presenta clasificada de acuerdo al régimen al que los alumnos pertenecen, es decir, alumnos de la jornada diurna Valparaíso, alumnos de la jornada vespertina Valparaíso y alumnos de la jornada diurna Santiago.

Para esta investigación se considera que una reprobación igual o superior al 30% de los alumnos es significativa.

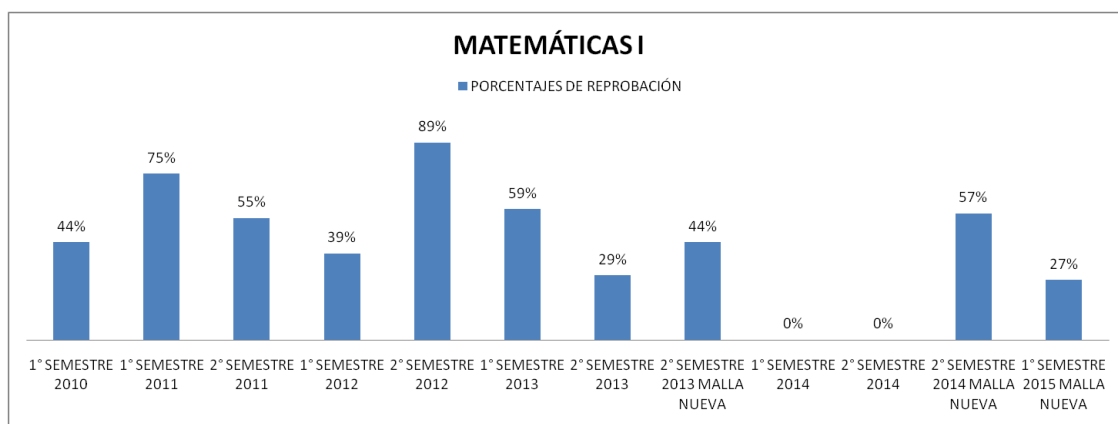
Casa central, jornada Diurna

En términos generales se puede concluir que la reprobación que afecta a los alumnos de la jornada diurna se centra en las ramas de las ciencias matemáticas, la rama legislativa y la contable, en las tres ramas mencionadas el mayor grado de reprobación se presenta en los primeros años, siendo los dos primeros semestres los más afectados.

En el área de las ciencias matemáticas, las principales asignaturas afectadas son:

- Matemáticas I (Ver Gráfico N°1)
- Matemáticas II (Ver Gráfico N°2)
- Microeconomía (Ver Gráfico N°3)

Gráfico N°1
"Índices de reprobación de la cátedra Matemáticas I"



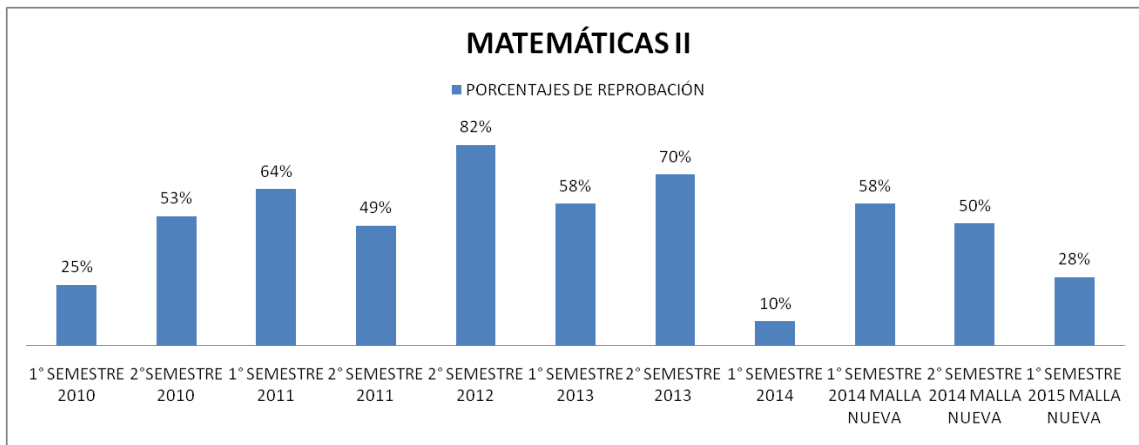
Fuente: Elaboración Propia (2015)

Como se aprecia en el gráfico N°1, la cátedra de Matemáticas I, tiene un porcentaje de desaprobación inconstante a lo largo de los años, pero que se presenta en casi todos los semestres en los que se impartió hasta el año 2013. Su peak se presentó en el segundo semestre del año 2012 con un 89% de reprobación, mientras que su nivel de reprobación más bajo se presentó en el primer y segundo semestre del año 2014 correspondientes a la antigua malla de la carrera con un 0% de reprobación. En los años posteriores los índices de reprobación han bajado, pese a que no ha sido de forma lineal.

La situación de Matemáticas II es muy similar a la mostrada por Matemáticas I, se hace especial mención que en el año 2015 la reprobación disminuyó en forma bastante relevante en ambas asignaturas. Su nivel de reprobación más alto se presentó en el segundo semestre del año 2012 con un 82% mientras que el más bajo se presentó el primer semestre del año 2014 con un 10% de reprobación.

Gráfico N°2

“Índices de reprobación de la cátedra Matemáticas II”

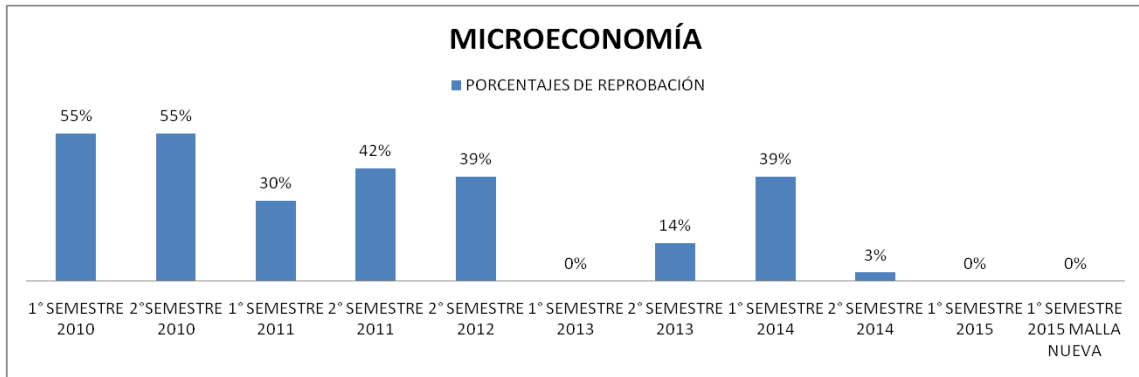


Fuente: Elaboración propia (2015)

Se hace mención a el caso de microeconomía (gráfico N°3), que tuvo una alto índice de reprobación en el período comprendido entre el año 2010 – 2012, bajando abruptamente en el 2013, en el año 2014 volvió a subir para finalmente bajar en forma constante en los últimos semestres en los que se impartió la asignatura. El peak de reprobación se presentó el año 2010 con un 55%, mientras que el nivel más bajo se produjo en el primer semestre 2013 repitiéndose en el 1° semestre 2015 con un 0% de reprobación.

Gráfico N°3

“Índices de reprobación de la cátedra Microeconomía”



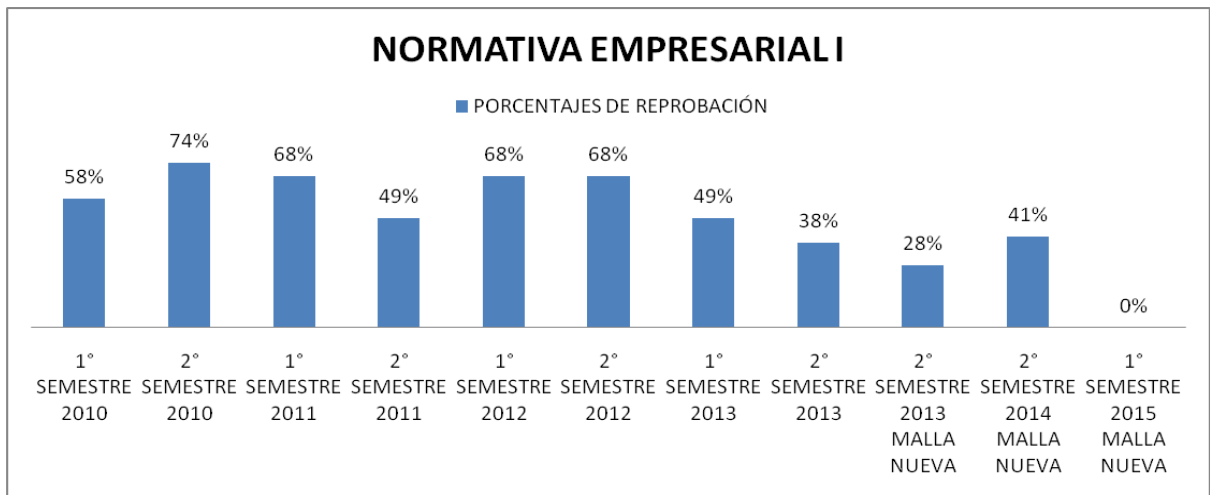
Fuente: Elaboración propia (2015)

En cuanto a la rama del área legislativa, se encuentran las siguientes cátedras:

- Normativa empresarial I (Ver Gráfico N°4)
- Normativa empresarial II (Ver Gráfico N°5)
- Normativa empresarial III (Ver Gráfico N°6)

Gráfico N°4

“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial I”



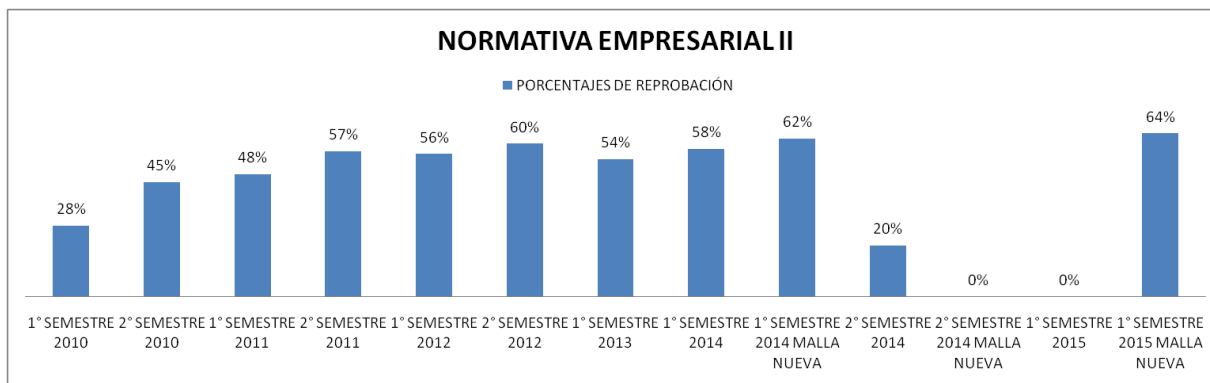
Fuente: Elaboración propia (2015)

La asignatura Normativa empresarial I presenta un nivel de reprobación constante hasta el 1° semestre del año 2015 donde su reprobación disminuye de manera importante a un 0%. Su nivel más alto de reprobación se presentó en el 2° semestre del 2010 con un 74%, mientras que su nivel más bajo se presentó en el primer semestre del año 2015 con un 0%.

La cátedra Normativa empresarial II por su parte presenta un constante y alto nivel de reprobación hasta el primer semestre del año 2014, no obstante a contar del segundo semestre del mismo año se registra un importante descenso en índice de reprobación, sin embargo esta disminución se ve interrumpida el primer semestre 2015 donde la reprobación nuevamente aumenta llegando a un 64% alcanzando de esta forma el nivel más alto de desaprobación, por su parte el índice más bajo se encuentra en el 2° semestre del año 2014 con un 0%.

Gráfico N°5

“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial II”

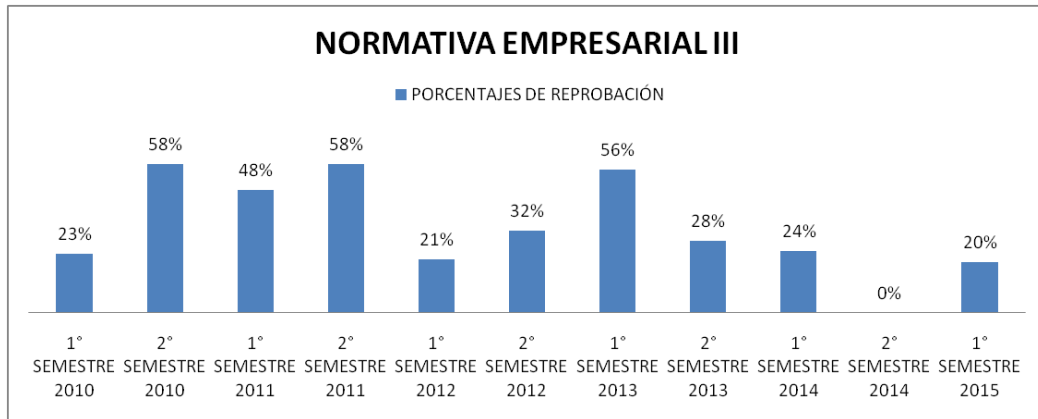


Fuente: Elaboración propia (2015)

Como se aprecia en el gráfico N°6, la cátedra de Normativa empresarial III, tiene un porcentaje de desaprobación inconstante a lo largo de los años, no obstante se presenta en casi todos los semestres en los que se impartió. Su peak de reprobación se presentó en el segundo semestre del año 2010 con un 58% y se repitió en el segundo semestre del año 2011 con un el mismo porcentaje, mientras que su nivel de reprobación más bajo se presentó en el segundo semestre del año 2014 con un 0% de reprobación.

Gráfico N°6

“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial III”

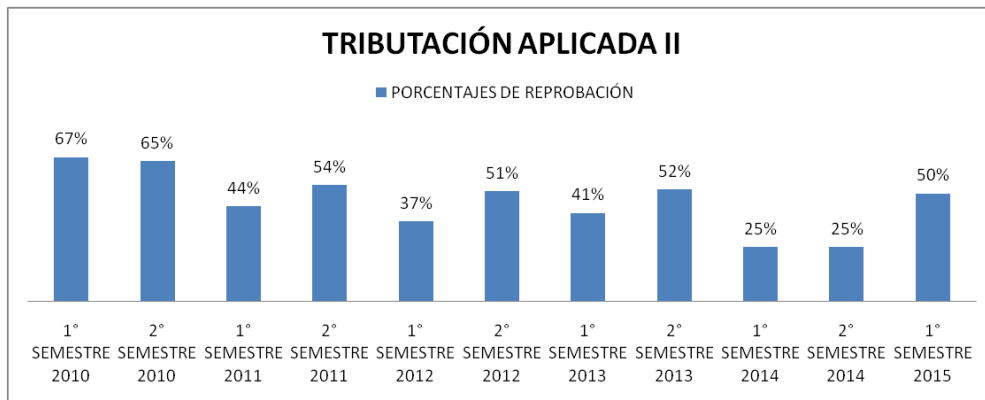


Fuente: Elaboración propia (2015)

La rama legislativa como ya se mencionó tiene índices preocupantes en sus primeros semestres, los siguientes en cambio, no se presentan altos índices de reprobación, sin embargo en el cuarto año de la carrera reaparece la rama legislativa con una importante y constante reprobación en la siguiente asignatura:

Gráfico N°7

“Índices de reprobación de la cátedra Tributación Aplicada II”



Fuente: Elaboración propia (2015)

- Tributación aplicada 2 (Gráfico N°7)

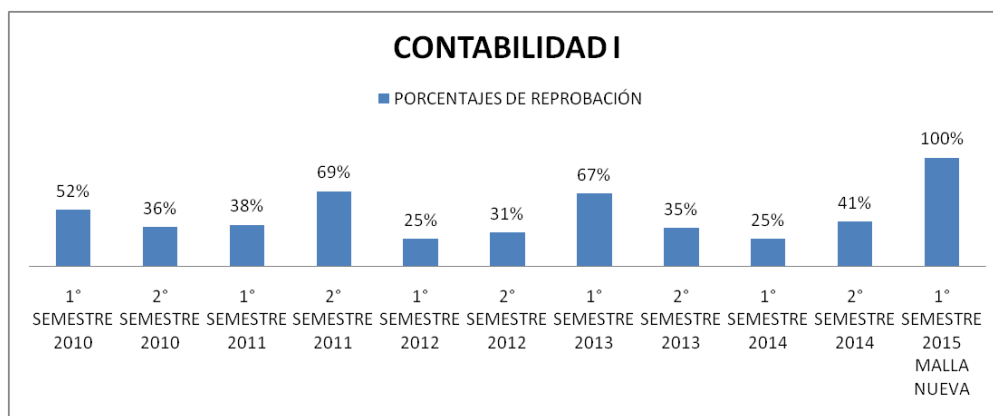
Esta asignatura tiene un nivel constante de reprobación hasta el año 2014 dónde se presenta una disminución considerable del índice de reprobación, sin embargo en primer semestre del año 2015 la reprobación aumenta en forma alarmante a un 50%, nivel que no se había registrado desde el año 2013.

El nivel más alto de reprobación se presentó en el primer semestre del año 2010 con un 67% mientras que el más bajo se presentó en el año 2014 con un nivel de un 25%.

En la rama contable los porcentajes de reprobación son irregulares, pero repetitivos, al igual que las antes vistas, esta rama también se ve afectada principalmente en los primeros semestres de la carrera, no así en los cursos superiores. (Ver gráfico N°8 y N°9)

Gráfico N°8

“Índices de reprobación de la cátedra Contabilidad I”

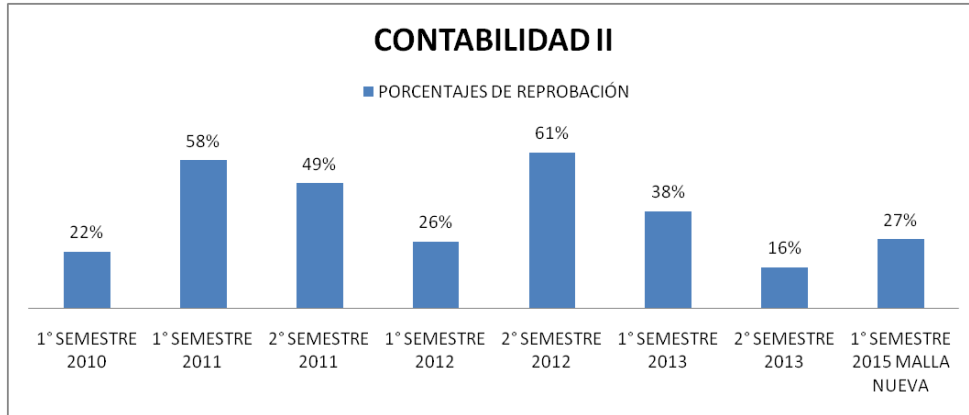


Fuente: Elaboración propia (2015)

Contabilidad I presenta su mayor nivel de reprobación en el primer semestre del año 2015 con un nivel del 100%, no obstante su nivel más bajo se presentó en el primer semestre del año 2012 y en el primer semestre del año 2014 con un 25% de reprobación en ambos casos. Contabilidad II por su parte alcanza su peak más alto en el 2° semestre del año 2012 con un 61% y su nivel más bajo en el 2° semestre 2013 con un 16% de reprobación.

Gráfico N°9

“Índices de reprobación de la cátedra Contabilidad II”



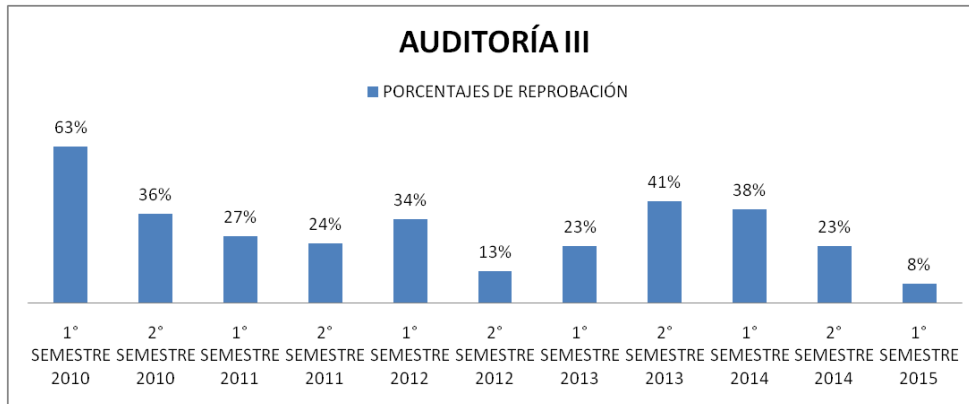
Fuente: Elaboración propia (2015)

Por último destacar la cátedra de Auditoría 3 con un índice irregular de reprobación a lo largo del período investigado, cabe mencionar que los niveles han ido disminuyendo a lo largo de los años, véase gráfico N°10.

Su nivel más alto de reprobación se registra en el 1° semestre del año 2010 con un 63% y el más bajo se presenta en el 1° semestre del año 2015 con solo un 8%.

Gráfico N°10

“Índices de reprobación de la cátedra Auditoría III”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Casa central, jornada Vespertina

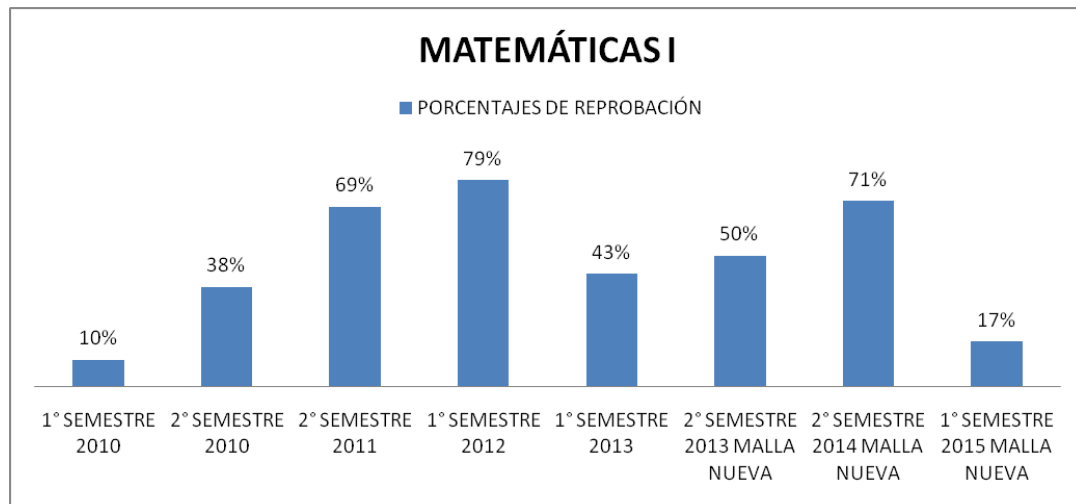
En los alumnos vespertinos las principales ramas afectadas son las ciencias matemáticas, la rama legislativa y la de contabilidad, cabe mencionar que las cátedras tesis 1 y auditoría 3 también tienen un alto índice de reprobación.

El área de las ciencias matemáticas se ve afectada fundamentalmente en sus primeros semestres y en los últimos en los que se imparte la línea. Las cátedras con mayores índices de reprobación son:

- Matemáticas 1 (Ver Gráfico N°11)
- Matemáticas 2 (Ver Gráfico N°12)
- Finanzas 1 (Ver Gráfico N°13)
- Finanzas 2 (Ver Gráfico N°14)

Gráfico N°11

“Índices de reprobación de la cátedra Matemáticas I”



Fuente: Elaboración propia (2015)

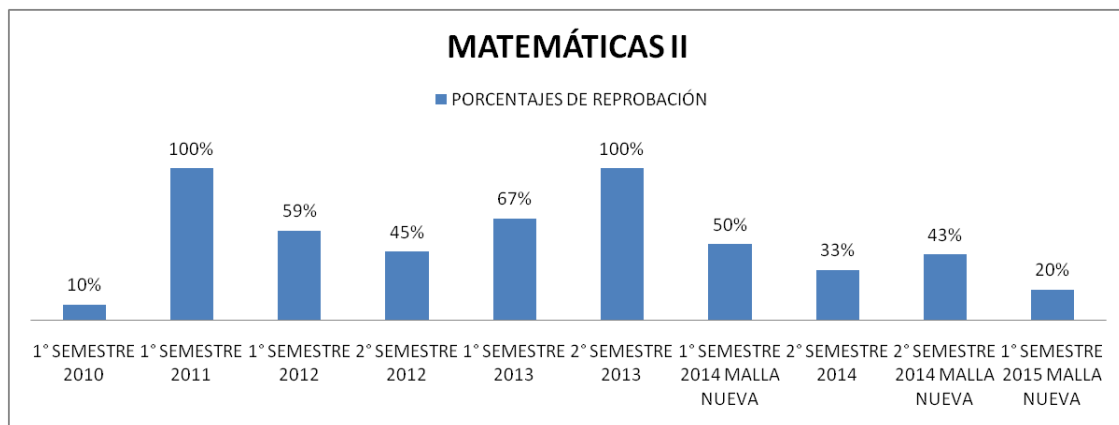
De acuerdo a lo mostrado por el gráfico N°11, la cátedra de Matemáticas I, tiene un porcentaje de desaprobación inconstante a lo largo de los años, pero que se presenta alto en casi todos los semestres en los que se impartió hasta el año 2013. Su peak se presentó en el primer semestre del año 2012 con un 79% de reprobación, mientras que su nivel de reprobación más bajo se presentó en el primer semestre del año 2010 con un 10% de reprobación. En los años posteriores los índices de reprobación se han mantenido

con altibajos, por ejemplo en el 2° semestre del año 2014 se aprecia un 71% de reprobación que luego disminuye en el 1° semestre del 2015 a un 17%.

La situación de Matemáticas II es muy similar a la mostrada por Matemáticas I (Ver gráfico N°12), se hace especial mención que en el año 2015 la reprobación disminuyó en forma bastante relevante en ambas asignaturas. Su nivel de reprobación más alto se presentó en el primer semestre del año 2011 y en segundo semestre del año 2013 con un 100%, mientras que el más bajo se presentó el primer semestre del año 2010 con un 10% de reprobación.

Gráfico N°12

“Índices de reprobación de la cátedra Matemáticas II”



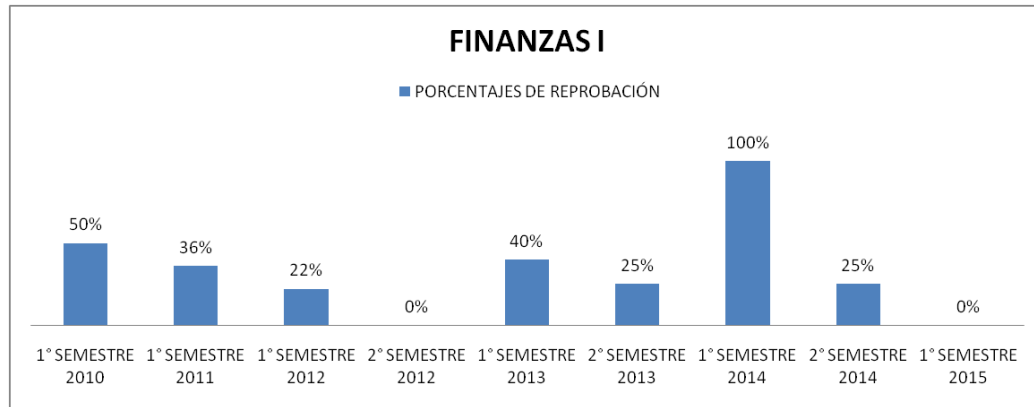
Fuente: Elaboración propia (2015)

La cátedra Finanzas I tiene un índice de reprobación variable en el tiempo, pero no menospreciable. Si bien sus niveles no son altos como en otros casos vistos, estos sí son relevantes para este estudio, puesto que sigue la línea de las ciencias matemáticas. Ver gráfico N°13.

El nivel más alto de reprobación se presentó en el primer semestre 2014 con un 100% de reprobados, en cambio, el nivel más bajo se aprecia en el 2° semestre correspondiente al 2012 y al primer semestre del año 2015 con un 0% cada uno.

Gráfico N°13

“Índices de reprobación de la cátedra Finanzas I”

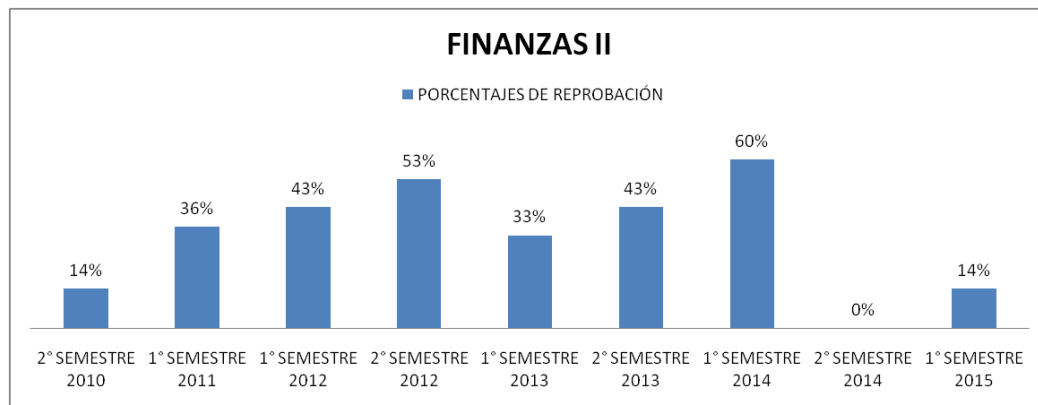


Fuente: Elaboración propia (2015)

Por otra parte la asignatura de Finanzas II presentó hasta el 1° semestre del año 2014 un alto índice de reprobación, si bien no se repite el mismo porcentaje de reprobación en todos los semestres, si tiene un nivel preocupante de reprobados, el cual se frena el 2° semestre del 2014 y aumentando levemente en el 1° semestre del 2015. El peak se alcanza el 1° semestre del 2014 con un 60% de reprobados, mientras que el más bajo se encuentra en el mismo año pero en su 2° semestre con un 0% de reprobación. Ver gráfico N°14.

Gráfico N°14

“Índices de reprobación de la cátedra Finanzas II”



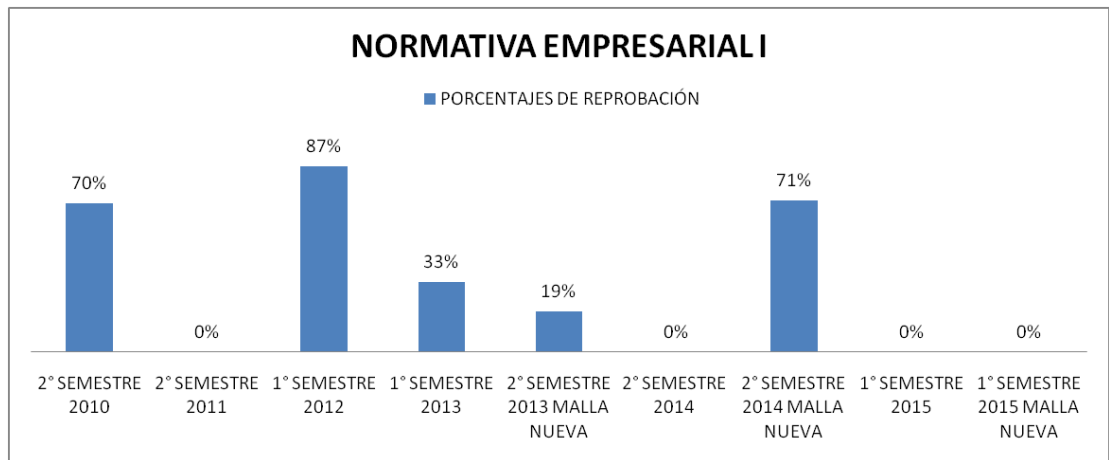
Fuente: Elaboración propia (2015)

En el área de las normativas se puede concluir lo siguiente:

En normativa empresarial 1, el índice de reprobación es alto e irregular presentándose algunos semestres. El peak se presentó en el primer semestre del año 2012 con un 87%, mientras que el nivel más bajo de reprobación se presentó en el 2° semestre del año 2010, 2° del año 2014 y el primer semestre del año 2015 (Ver gráfico N°15).

Gráfico N°15

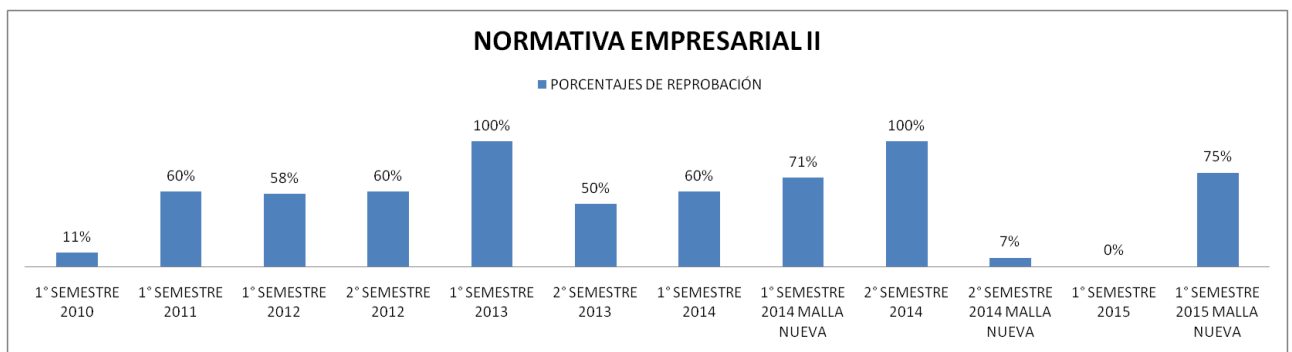
“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial I”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfico N°16

“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial II”



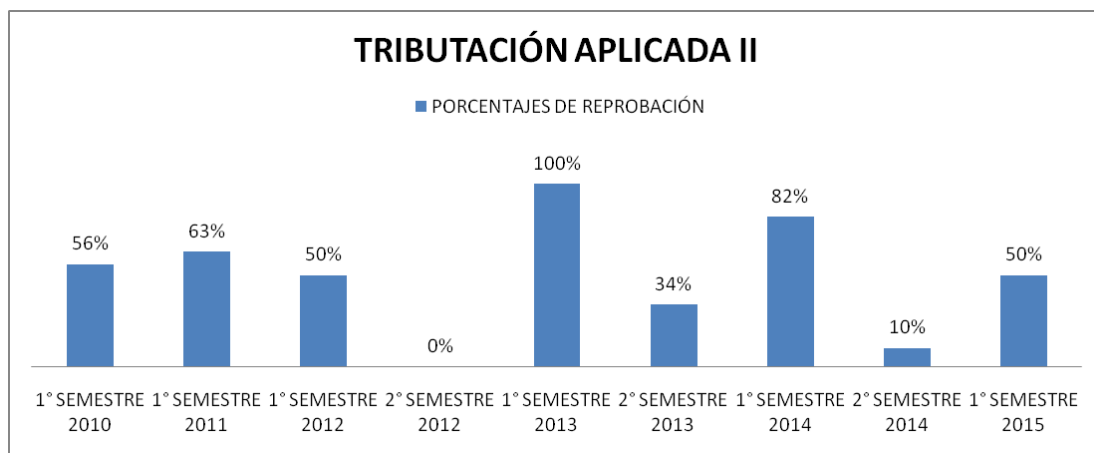
Fuente: Elaboración propia (2015)

En normativa empresarial 2 se repite el mismo patrón que el de los alumnos diurnos, en general el índice de reprobación es constante y alto y se repite a través de los semestres en los que se imparte, a excepción de lo ocurrido en el 2° semestre del año 2014 (malla nueva) y en el 1° semestre 2015, dónde los niveles disminuyen en forma importante (Ver Gráfico N°16).

El nivel más alto de reprobación se presentó en el primer semestre 2013 y en el segundo semestre correspondiente al 2014 con un 100% cada uno, en cambio, el nivel más bajo se presenta en 1° semestre del año 2015.

Gráfico N°17

“Índices de reprobación de la cátedra Tributación Aplicadas II”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Por último la asignatura de Tributación aplicada 2 tiene un índice de reprobación irregular pero alto y que se repite a lo largo de los semestres en los que se imparte. El nivel más alto de reprobación se encuentra en el primer semestre del año 2013 con un 100% de reprobación, mientras que el más bajo se encuentra en el 2° semestre del año 2012 con un 0% (Ver Gráfico N°17).

Por último se deben mencionar las siguientes cátedras que figuran con los mayores niveles de reprobación en los alumnos vespertino de la carrera de Auditoría.

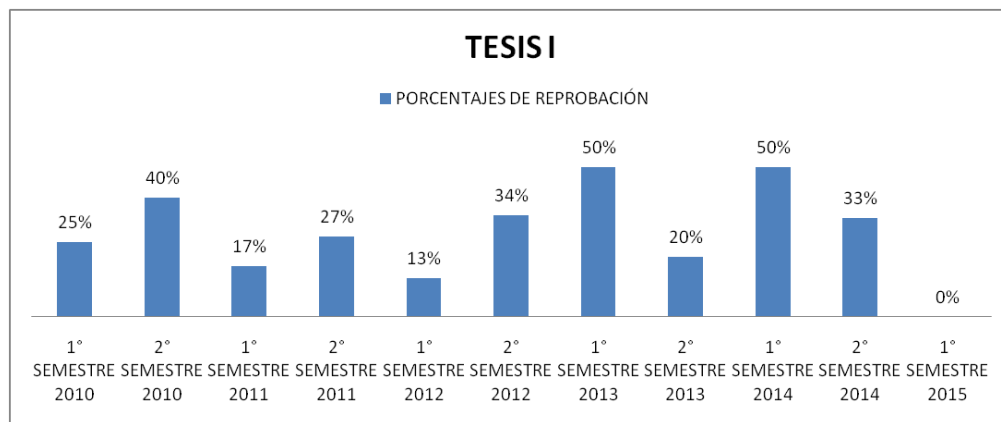
- Tesis 1
- Auditoría 3

La asignatura de tesis 1 llama la atención puesto que tiene un índice de reprobación alto y constante a través de los semestres en los que se imparte la cátedra, teniendo como excepción el primer semestre del año 2015. (Ver gráfico N°18)

El peak se encuentra en el primer semestre 2013 y en primer semestre 2014, ambos con un 50% de reprobación, mientras que el nivel más bajo en el 1° semestre de 2015.

Gráfico N°18

“Índices de reprobación de la cátedra Tesis I”

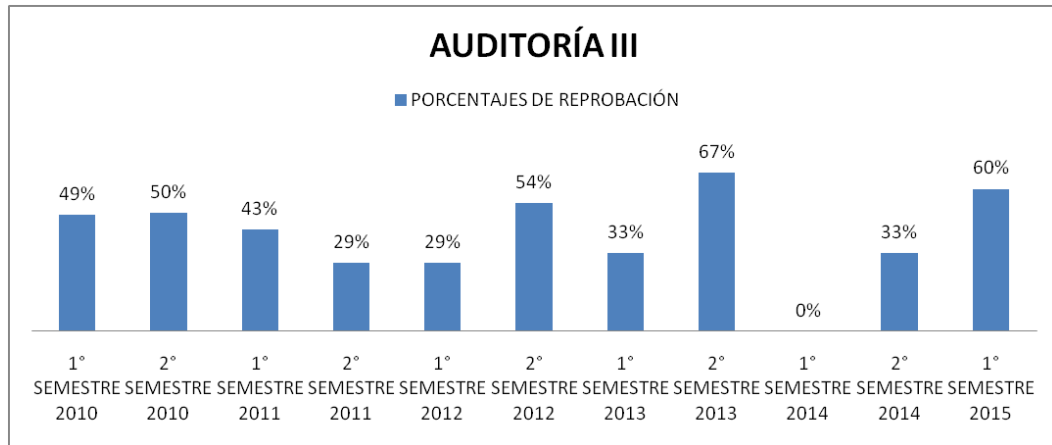


Fuente: Elaboración propia (2015)

Por último la asignatura de Auditoría 3 se repite al igual que en el caso de los alumnos de la jornada diurna, el índice de reprobación es alto y constante, sin embargo en el primer semestre del año 2014 el nivel de reprobación cayó a un 0% para pasar a aumentar en el segundo semestre del mismo año y continuar ascendiendo hasta el 1° semestre del año 2015. (Ver gráfico N°19)

Gráfico N°19

“Índices de reprobación de la cátedra Auditoría III”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Sede San Miguel Santiago, Jornada Diurna

Las ramas más afectadas en el campus Santiago son las ciencias matemáticas y el área legislativa, se hace mención a la asignatura de Auditoría 1 que presenta un alto índice de reprobación.

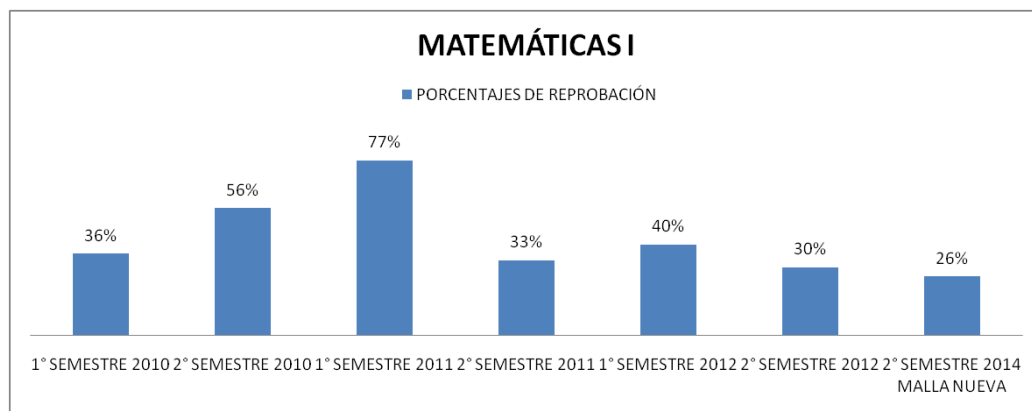
De la rama de las matemáticas las asignaturas con mayor reprobación son:

- Matemáticas 1 (Gráfico N°20)
- Matemáticas 2 (Gráfico N°21)
- Microeconomía (Gráfico N°22)
- Macroeconomía (Gráfico N°23)
- Técnicas de la Cuantificación Financiera (Gráfico N°24)
- Estadísticas (Gráfico N°25)
- Modelos de Decisión (Gráfico N°26)

A diferencia de lo observado en la casa central, los datos obtenidos de la sede San Miguel muestran en el área de las matemáticas un alto nivel de reprobación que se repite a través de los años, comenzando en los primeros semestres y terminando en los últimos de la carrera. Cabe mencionar que en Matemáticas I se aprecia una disminución del nivel de reprobación en los últimos semestres, en cambio matemáticas 2 ha pasado de tener un nivel constante a uno irregular pero igualmente alto.

Gráfico N°20

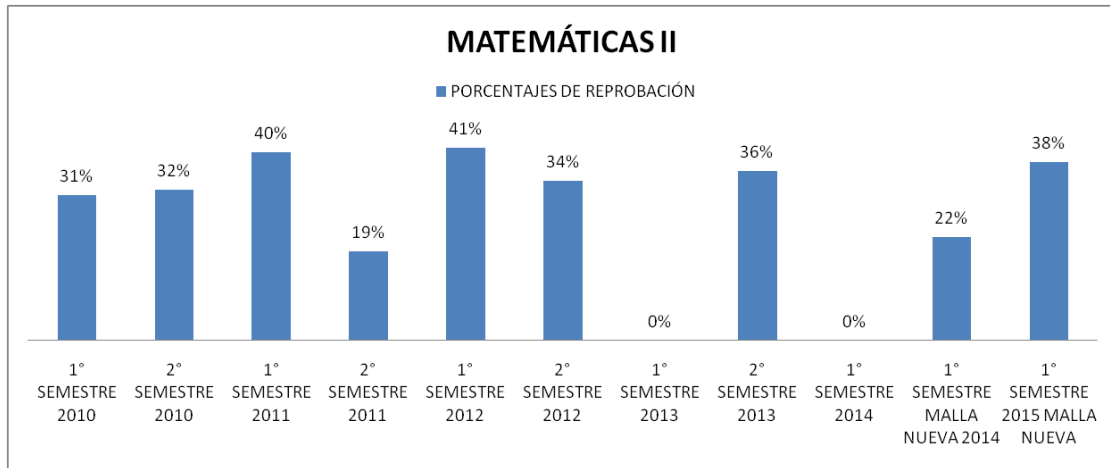
“Índices de reprobación de la cátedra Matemáticas I”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfico N°21

“Índices de reprobación de la cátedra Matemáticas II”

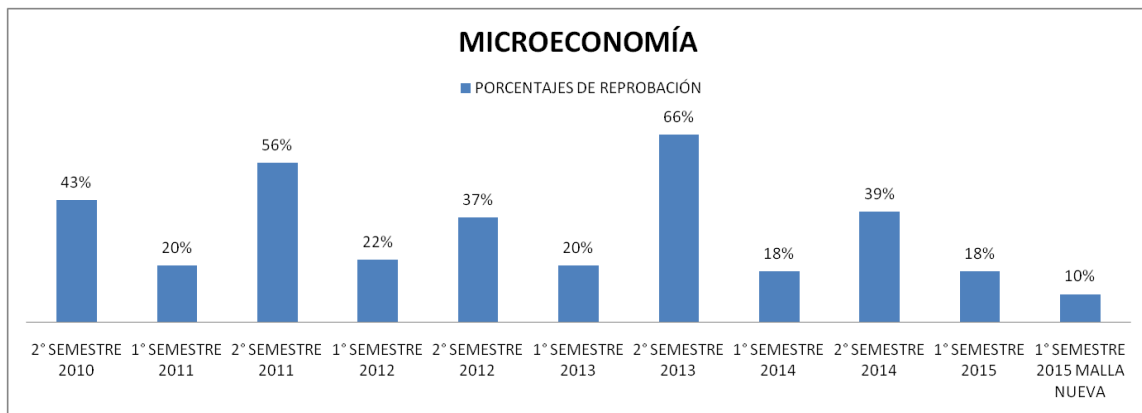


Fuente: Elaboración propia (2015)

En cuánto microeconomía ha mantenido un ciclo de altibajos en cuanto a los niveles de reprobación, manteniéndose de esta manera a lo largo del período estudiado. Por su parte Macroeconomía, ha mantenido su nivel de reprobación a lo largo de los años en forma constante, sólo en el año 2014 hubo una disminución importante de la reprobación, pero lamentablemente en el 2° semestre del mismo año el índice volvió a subir, manteniéndose de esta forma a contar de esa fecha.

Gráfico N°22

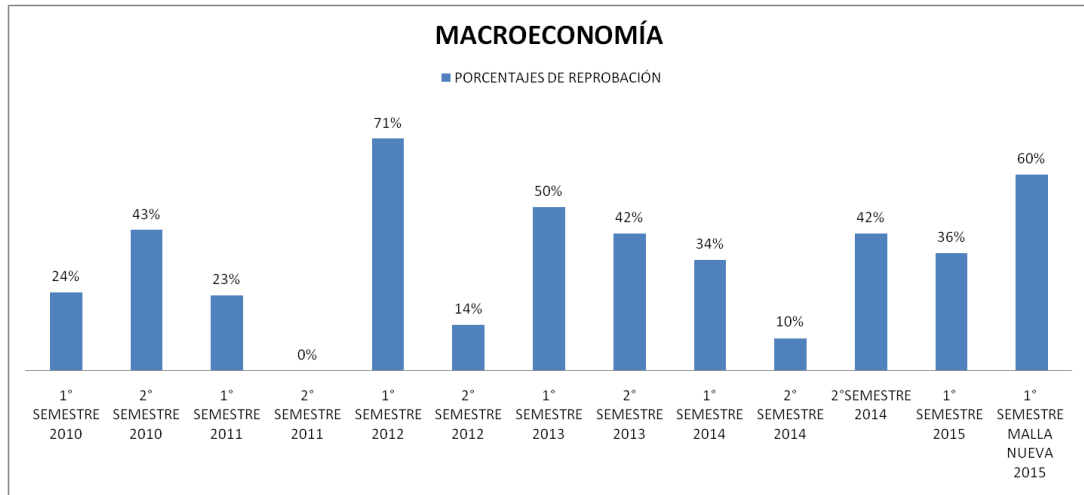
“Índices de reprobación de la cátedra Microeconomía”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfico N°23

“Índices de reprobación de la cátedra Macroeconomía”

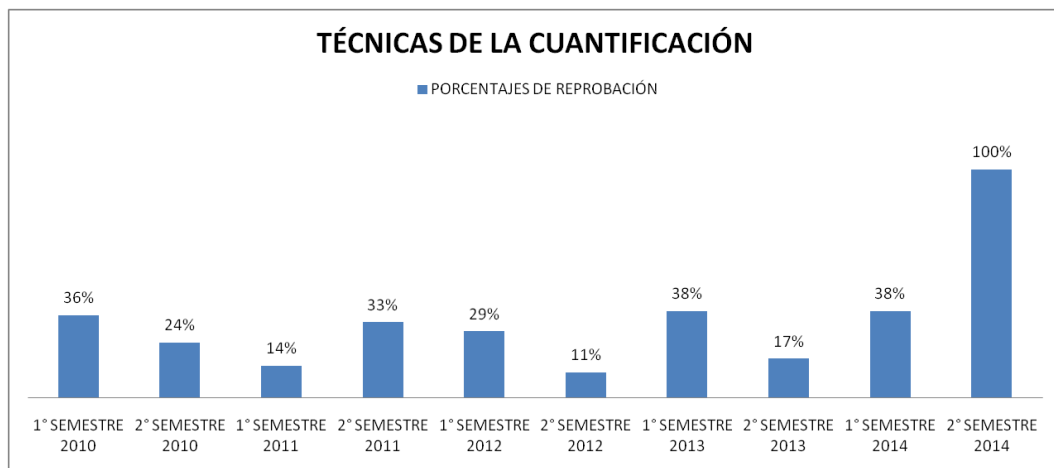


Fuente: Elaboración propia (2015)

La cátedra de técnicas de la cuantificación financiera tiene menor porcentaje de reprobación el que se repite con altibajos a través de los semestres impartidos. (Ver Gráfico N°24)

Gráfico N°24

“Índices de reprobación de la cátedra Técnicas de la Cuantificación Financiera”

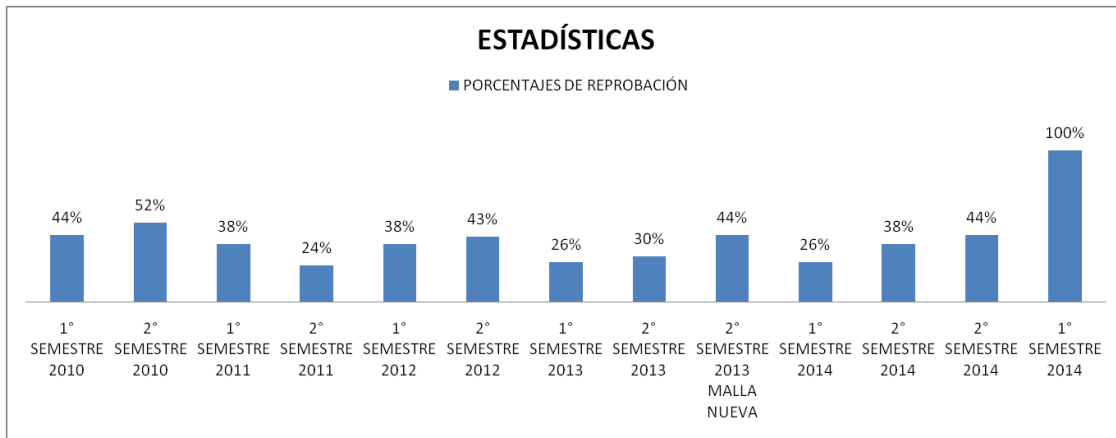


Fuente: Elaboración propia (2015)

Estadísticas tiene un porcentaje de reprobación importante y constante a través de los meses en que es impartida la cátedra, cabe destacar que en el último semestre en que se impartió la tasas de reprobación aumento alarmantemente alcanzando un 100% de reprobación. (Ver gráfico N°25)

Gráfico N°25

“Índices de reprobación de la cátedra Estadísticas”

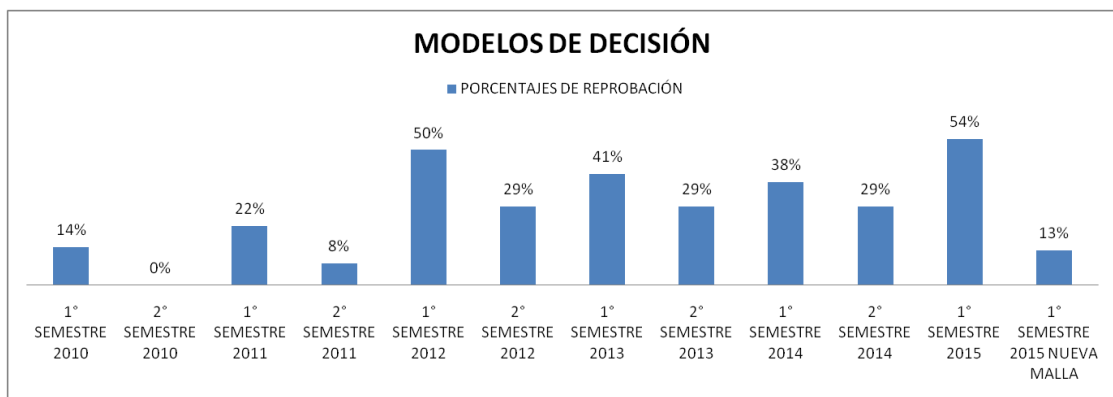


Fuente: Elaboración propia (2015)

Por último modelos de decisión presenta un nivel de reprobación con altibajos, se mantiene de esta manera a lo largo del período estudiado. (Ver Gráfico N°26)

Gráfico N°26

“Índices de reprobación de la cátedra Modelos de Decisión”



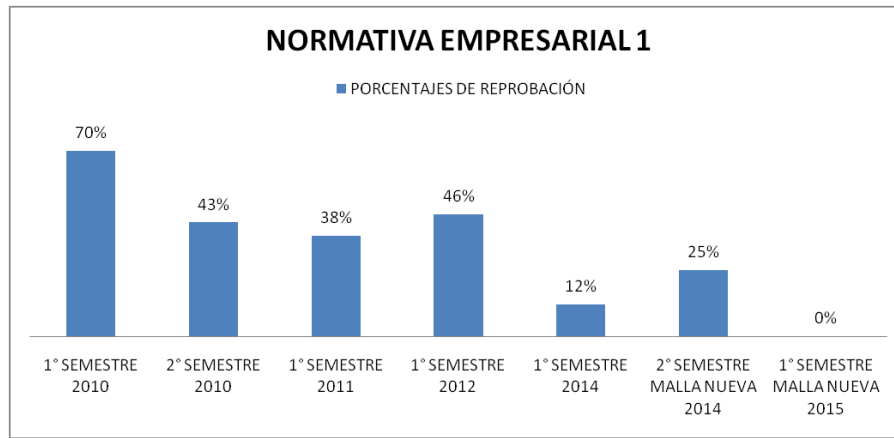
Fuente: Elaboración propia (2015)

En la rama normativa las principales cátedras con niveles de reprobación alto son:

- Normativa empresarial I (Gráfico N°27)
- Normativa empresarial III (Gráfico N°28)
- Derecho tributario I (Gráfico N°29)

Gráfico N°27

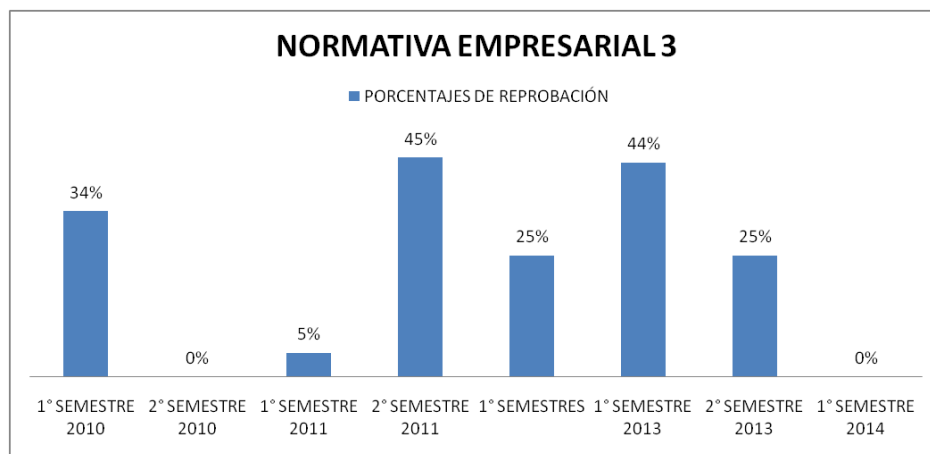
“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial I”



Fuente: Elaboración propia (2015)

Gráfico N°28

“Índices de reprobación de la cátedra Normativa Empresarial III”

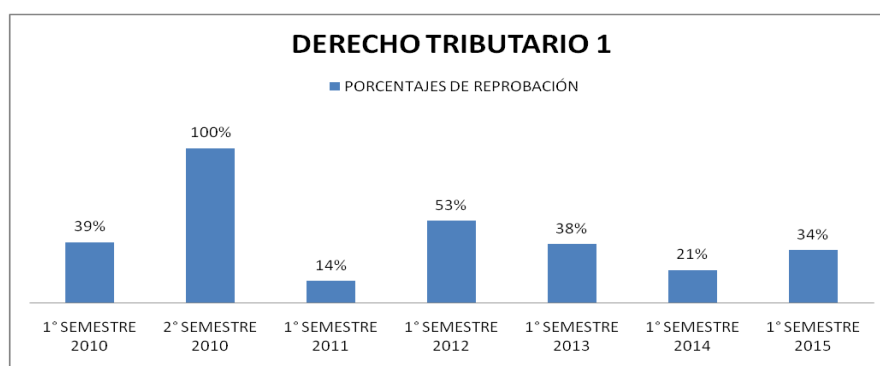


Fuente: Elaboración propia (2015)

En el caso de normativa empresarial 1 los índices de reprobación han ido disminuyendo progresivamente a través del tiempo. Por su parte normativa empresarial 3 ha tenido índices inconstantes provocados por altibajos que se presentan en los semestres en que se ha dictado la asignatura. Derecho tributario 1 presenta índices que si bien han disminuido luego de su peak en el año 2010 aún presenta índices altos de reprobación hasta el último semestre impartido.

Gráfico N°29

“Índices de reprobación de la cátedra Derecho Tributario I”

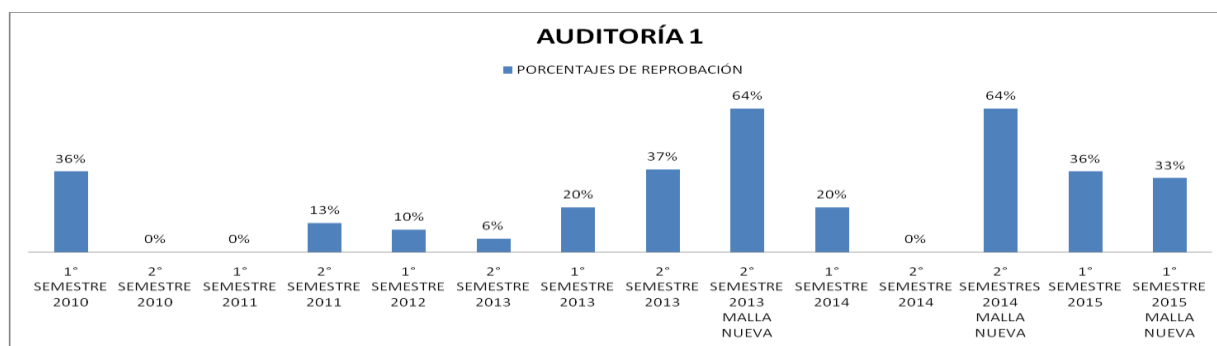


Fuente: Elaboración propia (2015)

Por último se debe mencionar el caso de Auditoría 1 que presenta un nivel alto y constante de reprobación en casi todos los semestres en los que se imparte la asignatura, incluyendo la malla nueva. (Ver Gráfico N°30)

Gráfico N°30

“Índices de reprobación de la cátedra Auditoría I”



Fuente: Elaboración propia (2015)

2. Identificar el sistema de gestión que se utiliza actualmente en la carrera, mediante entrevistas con docentes encargados del comité de innovación curricular de la carrera de Auditoría de la Universidad de Valparaíso.

Análisis de resultados:

Las entrevistas realizadas permitieron establecer que actualmente existe un sistema focalizado para los alumnos de primer año conocido con el lema “los estudiantes primero” esta iniciativa fue implantada por división académica y se instauró para todas las carreras que forman parte de la Universidad de Valparaíso, lamentablemente este buen sistema no realiza un seguimiento de los alumnos en sus años siguientes, debido a esto la única manera de saber que un alumno tiene un bajo rendimiento académico es cuando el estudiante reprueba la asignatura o cuando eleva solicitud a la dirección de la escuela solicitando dar una asignatura por tercera vez en más de dos ocasiones o pedir rendir una cuarta oportunidad.

El sistema actual utilizado para los primeros años es muy bueno y completo, pero lamentablemente no cuenta con indicadores del desempeño mínimos, tampoco cuenta con la opinión de todos los profesores sino que solo con aquellos que tienen mayor contacto con los estudiantes, el modelo no tiene parámetros establecidos y tampoco tiene continuidad en largo plazo como ya se estableció, esto se debe a la falta del recurso tiempo para que docentes se dediquen a esta actividad y falta de recursos para contar con un apoyo continuo para llevar a cabo este sistema en los cursos superiores.

Actualmente los escasos recursos y esfuerzos que se dedican a este sistema de seguimiento académico de los alumnos se enfocan en cerca de 70 alumnos de primer año, sin embargo en la carrera hay cerca de 222 alumnos de la jornada diurna y 66 alumnos de la jornada vespertina, por lo que se necesitan mayores recursos para poder ampliar el sistema a los estudiantes de cursos superiores.

3. Conocer la visión que tienen los profesores y estudiantes respecto al proceso académico en el aula mediante cuestionarios.

Para determinar la visión de profesores y alumnos se tomo una muestra de la población, en estas encuestas se tomo una muestra aleatoria compuesta por 56 alumnos y 10 profesores.

Análisis de resultados, visión de los alumnos:

Gráfico N° 1

1.- ¿Con qué metodología aprendes más en clases?



Fuente: Elaboración propia (2015)

Según los resultados obtenidos las principales metodologías mejor evaluadas por los alumnos son; las clases magistrales con un 43%, le siguen los trabajos en grupo desarrollados en clases y los trabajos de investigación con un 20% cada uno.

Gráfico N°2

2.- ¿Con cuál de los siguientes tipos de evaluaciones tienes mejores calificaciones?

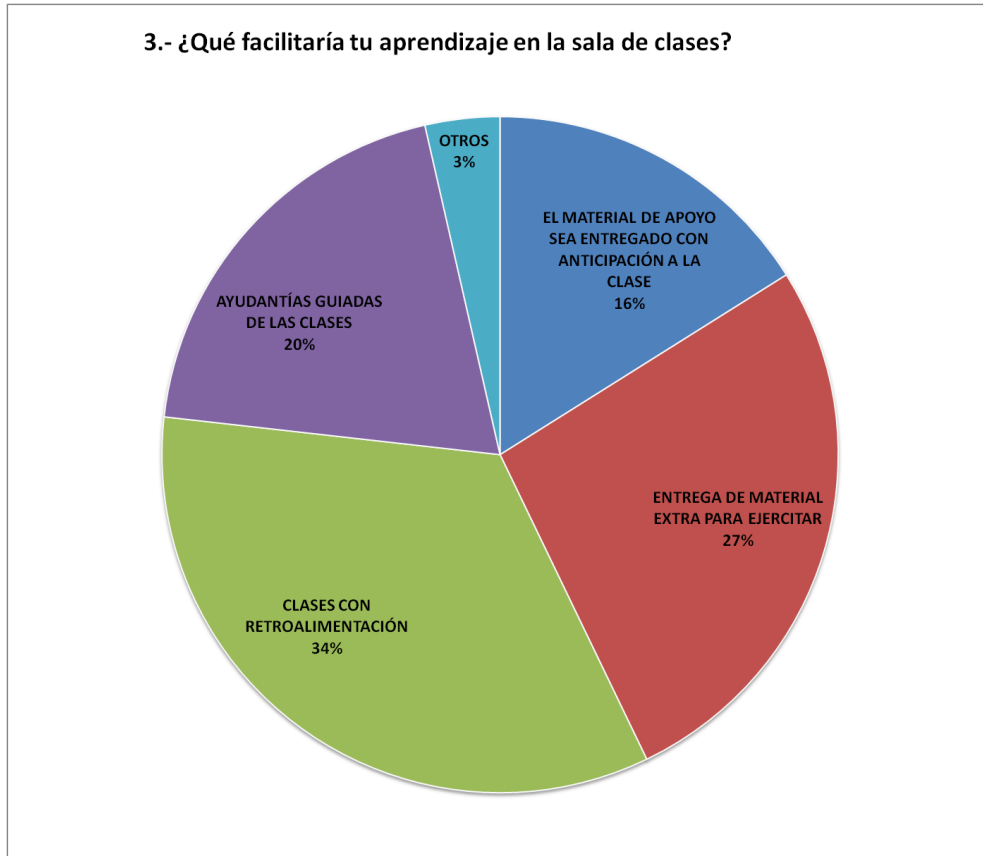


Fuente: Elaboración propia (2015)

De acuerdo a los datos obtenidos los alumnos determinan que con las exposiciones tienen mejores y más altas calificaciones con un 32%, las evaluaciones con preguntas de desarrollo están en segundo lugar con un 23% y en el tercero lo comparten los trabajos en grupo y las preguntas con alternativas con un 20% cada uno.

Gráfico N°3

3.- ¿Qué facilitaría tu aprendizaje en la sala de clases?

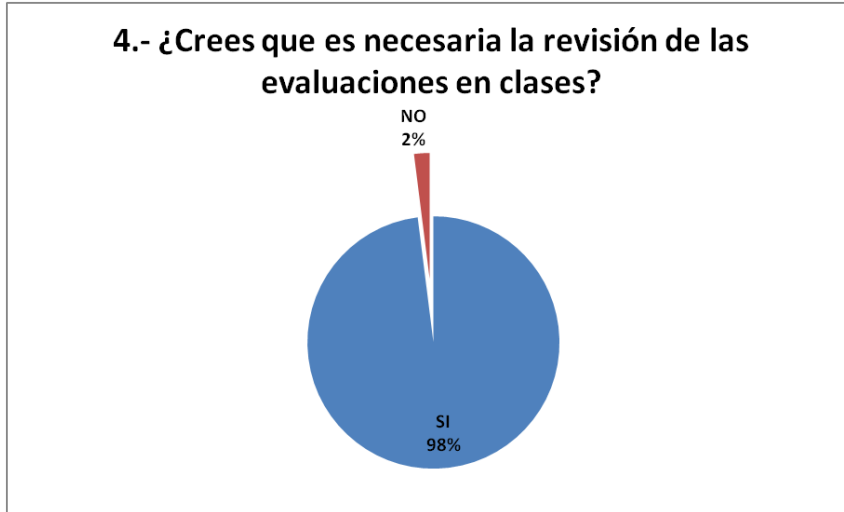


Fuente: Elaboración propia (2015)

En primer lugar se encuentran las clases con retroalimentación con un 34%, luego se nombra lo importante que es para los alumnos la entrega de material extraordinario para ejercitar con un 27%, se consideran relevantes las ayudantías que se podrían impartir en conjunto con las clases, con un 20% de aprobación y por último que el material de apoyo a utilizar en las clases sea presentado con anticipación.

Gráfico N°4

4.- ¿Crees que es necesaria la revisión de las evaluaciones en clases?

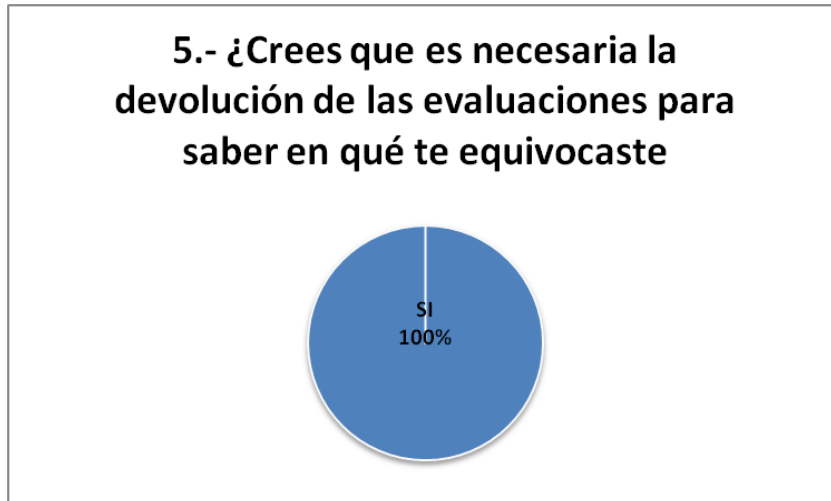


Fuente: Elaboración propia (2015)

Para casi la totalidad de los encuestados es relevante la revisión de las evaluaciones en clases en conjunto con una explicación fundada por parte del profesor, con esta actividad pueden corregir lo antes posible los errores cometidos y complementar el proceso de retroalimentación, además se considera más eficiente la revisión de las evaluaciones a la simple entrega de la pauta de corrección por parte del profesor, también se aprovecha la circunstancia para hacer las consultas y dudas pertinentes sobre la materia que fue evaluada, entre otras actividades. Para la mayoría de los estudiantes es la única oportunidad de retroalimentación que tienen con respecto al proceso de evaluación, por lo que se considera de vital importancia que los docentes realicen esta actividad en conjunto con los alumnos.

Gráfico N°5

5.- ¿Crees que es necesaria la devolución de las evaluaciones para saber en qué te equivocaste?



Fuente: Elaboración propia (2015)

La devolución de las evaluaciones es importante para el 100% de los estudiantes encuestados, de igual manera que en la pregunta anterior, la respuesta categórica se justifica por el hecho de que mediante la entrega física de la evaluación se pueden conocer los errores cometidos y las debilidades que tiene el alumno respecto a las materias evaluadas, esto permite mejorar las calificaciones de la próxima evaluación y ayuda a prepararse para el examen final formando parte del material de estudio, se reconoce el sentido de transparencia por parte del docente al entregar las evaluaciones, permite al alumno revisar su evaluación y en ocasiones debatir algún punto de vista distinto de cómo fue evaluado, forma parte de las clases didácticas que los alumnos estiman necesarias, para algunos alumnos constituye evidencia de sus calificaciones y por último se debe tener en consideración que el profesor es un ser humano que puede cometer errores por lo que es necesario obtener las evaluaciones para revisar el puntaje de las mismas.

6.- Indique según su criterio ¿Cuáles son las causas de reprobación de las asignaturas?

Las principales causas nombradas en las encuestas se presentan clasificadas en tres factores y son:

Factores que dependen de los alumnos

- Falta de interés del alumno
- Constancia del estudiante y responsabilidad
- Poco tiempo de dedicación al estudio
- Falta de comunicación con el profesor
- Problemas personales
- No entender la materia expuesta
- Sobrecarga académica
- Poco tiempo de recreación
- No investigar más sobre las materias impartidas
- Inmadurez del alumno
- Falta de participación del alumno en clases

Factores que dependen de los profesores

- Profesores que motivan poco
- Falta de ejercicios prácticos
- Falta de explicación en ciertas materias
- Exceso de actividades grupales y falta de tiempo para el estudio
- Nulo seguimiento del profesor para con sus alumnos
- Poca flexibilidad de los profesores
- No hay parecido entre las evaluaciones y lo que se pasa en clases
- Falta de retroalimentación
- Falta de ayudantías
- Ausencia de material extraordinario con resolución
- Poca objetividad en las evaluaciones orales
- Evaluaciones en clases con asistencia que perjudican a los que fallan

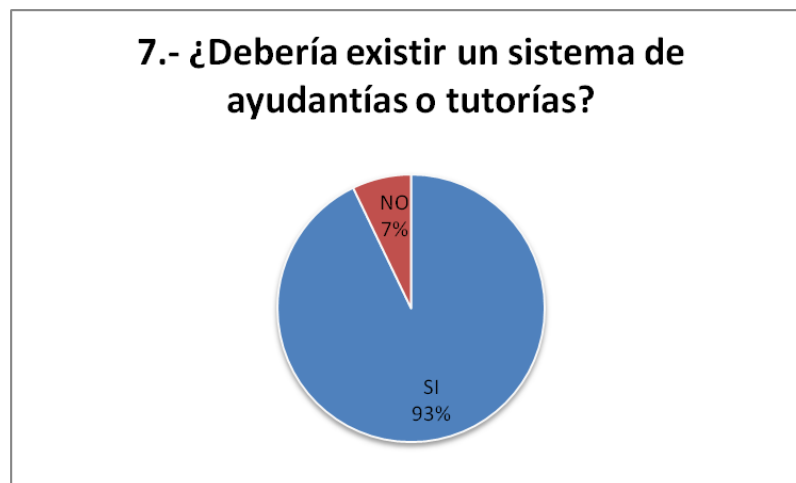
- No dejar entrar a las clases por atrasos lo que impide obtener conocimientos importantes
- Inexistencia de pedagogía y metodología docente
- No tener nueva bibliografía
- No ser claros a la hora de las evaluaciones
- Materia sin ejemplos prácticos
- No reforzar los conocimientos de clases anteriores
- Poca motivación de los profesores
- Dificultad superior en la forma de evaluación que ejercen algunos profesores
- Materias evaluadas a las que no se les dio profundidad en clases

Factores que dependen de la infraestructura y la universidad

- Problemas al ingresar al aula para descargar el material de las clases
- Recursos escasos de la biblioteca

Gráfico N°6

7.- ¿Debería existir un sistema de tutorías o ayudantías?



Fuente: Elaboración propia (2015)

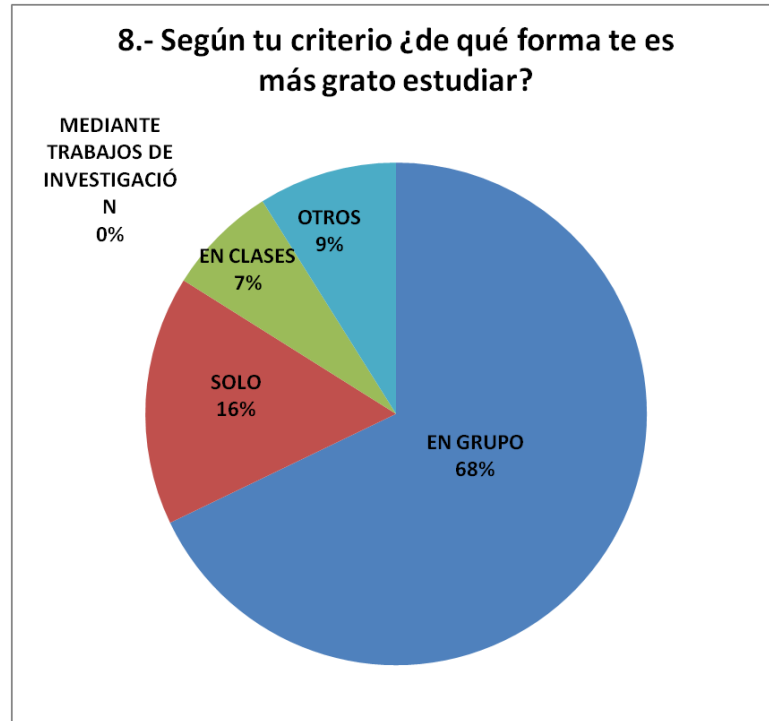
Un 93% de los alumnos encuestados cree necesario que se realicen ayudantías en conjunto con lo transmitido en clases, se considera importante que el ayudante maneje el contenido de las materias, tenga material extra al de las clases y que pueda explicarse de buena forma, se considera que no es necesario que para todas las materias exista este sistema, pero si para aquellas que requieran ejercicios o explicaciones más allá de la sala de clases debido a la complejidad que representan algunas asignaturas y también para aquellas que tienen índices altos de reprobación, algunos alumnos estiman que a mayor reforzamiento y enseñanza se obtendrán mejores resultados académicos, se menciona que los tutores pueden presentar distintas formas de resolver el mismo ejercicio lo que ayuda ver desde distintos puntos de vista una misma materia.

El sistema de tutorías o ayudantías es importante para los alumnos porque se beneficia a ambas partes, tanto a la persona que se está preparando para ser profesor como a los alumnos que refuerzan las materias vistas en clases. Se menciona que la comunicación con los profesores es distinta a la que se lleva con los ayudantes, existe una confianza que permite que los alumnos puedan consultar sin problemas dudas que no se atrevieron a preguntar en clases, además permite la interacción entre alumnos de distintos años ampliando así sus capacidades blandas fortaleciendo su el vínculo entre alumnos y ampliando su red de apoyo.

Se menciona las tutorías que hoy en día se realizan y se aprecia de muy buena forma lo bueno y estimulante que ha sido para los estudiantes.

Gráfico N°7

8.- Según tu criterio ¿De qué forma te es más grato estudiar?

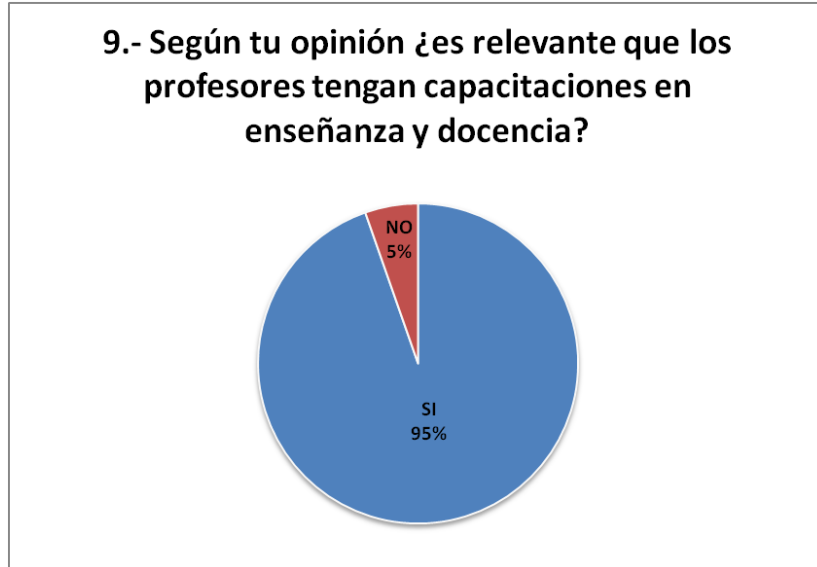


Fuente: Elaboración propia (2015)

El 68% de los estudiantes prefiere estudiar en grupo, puesto que de esta manera pueden conocer otros puntos de vistas para resolver un mismo problema, además pueden debatir los temas propuestos en clases y reforzar materias que tienen mayor dificultad. Un 16% de los encuestados prefiere estudiar solo, en general explican que se debe a que algunas asignaturas piden mayores niveles de memoria por lo que no es necesario debatir con otros compañeros sobre los temas impartidos en este tipo de cátedras.

Gráfico N°8

9.- Según tu opinión ¿es relevante que los profesores tengan capacitaciones en enseñanza y docencia?



Fuente: Elaboración propia (2015)

Un 95% de los alumnos cree que es importante que los profesores tengan capacitaciones en docencia y enseñanza, esto permite que los profesores puedan expresar sus conocimientos de mejor forma a los alumnos, lo que permite un mejor aprendizaje, una eficaz y eficiente comunicación de lo que se pretende enseñar es beneficioso tanto para el alumno como para el docente, mejorando su relación y permitiendo que los alumnos puedan entender de mejor manera las materias y preguntar en caso de dudas al docente. Se debe tener en consideración que hay profesores que poseen una gran cantidad de conocimiento, pero no logran transmitirlos de forma coherente a los alumnos, por lo tanto no sólo la experiencia profesional es importante sino que también la capacidad de docencia que puedan tener los profesores. Es necesario que los docentes tengan conocimientos de distintos tipos de metodologías que permitan facilitar la explicación de materias complejas y que permitan tener un buen sistema de evaluación, libre de sesgos y subjetividad. Cabe mencionar que los alumnos estiman relevante que los profesores con preparación docente tienden a tener mejor trato con los alumnos en comparación a aquellos que no lo tienen.

Por otra parte se piensa que no solo debe haber capacitaciones con respecto a la docencia sino que a los conocimientos técnicos de la carrera, esto permite que los profesores estén actualizados en las materias impartidas.

Por último cabe mencionar la relevancia que los estudiantes le dan a la docencia, puesto que se asocia a la calidad en la educación que entregan las universidades, debido a esto se puede decir, en términos generales, que se estima necesario que los profesores estén capacitados. Algunos alumnos que piensan que esta característica debería ser un requisito excluyente a la hora de seleccionar un profesor, el hecho que un profesor tenga la pedagogía necesaria provoca que el alumno note claramente la diferencia entre otros profesionales sin este requisito, puesto que hay profesores cuyas clases se limitan a ser la repetición de información más que enseñanza pura.

10.- Indique según su criterio ¿qué facilitaría el aprendizaje de las asignaturas?

Las principales causas nombradas en las encuestas se presentan clasificadas en tres factores y son:

Factores asociados a los profesores

- Docentes más motivados
- Ayudantías
- Clases más didácticas
- Clases más prácticas, desarrollo de más ejercicios
- Más ejemplos reales
- Más material audiovisual
- Actividades grupales
- Elecciones docentes acordes a lo exigido, profesionales de buena calidad
- Mayor disponibilidad de responder dudas ante los alumnos
- Ser más específicos a la hora de dar lecturas
- Mayor pedagogía en los profesores
- Mejor disposición de los profesores
- Retroalimentación de los profesores con respecto a los resultados obtenidos

- Clases de discusión con los alumnos
- Menor carga académica
- Más tiempo para ejercitar
- Salidas a terreno
- Revisión de las pruebas en clases
- Relacionar las asignaturas al futuro laboral
- Utilizar la pizarra más seguido
- Indicar que se espera de las clases
- El materia audiovisual sea entregado a principio del semestre
- Clases participativas
- Recompensar en clases para incentivar la participación
- Ambiente agradable al interior del aula
- Presentaciones más didácticas

Factores asociados a los alumnos

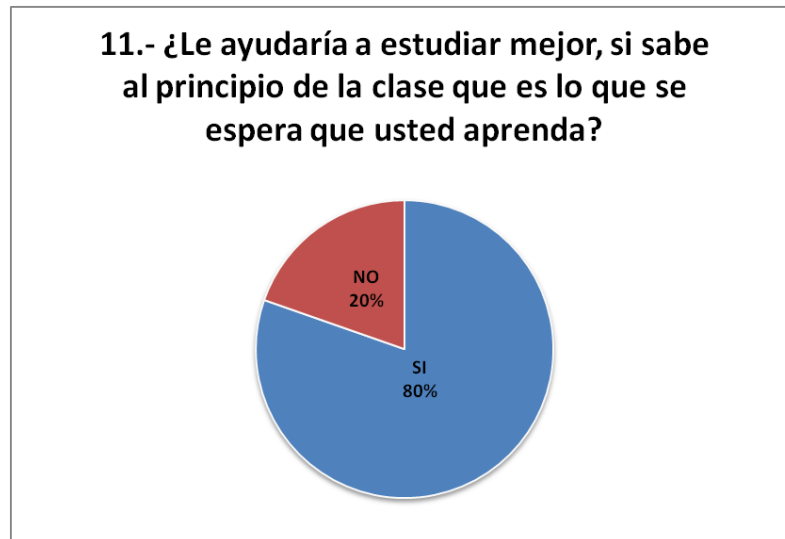
- Preparación con anticipación
- Retroalimentación de los alumnos
- Mayor participación del alumno
- Mayor atención del alumno
- Menor carga académica
- Mayor compromiso del alumno
- Mayor estudio personal

Factores asociados a la infraestructura y a la universidad

- Clases presenciales y virtuales
- Fomentar la tecnología
- Material de la biblioteca actualizado
- Contar con otra plataforma que explique lo que el profesor quiso enseñar
- Mejorar la infraestructura
- Mejores condiciones en el aula por ejemplo los computadores
- Más áreas verdes

Gráfico N°9

11.- ¿Le ayudaría a estudiar mejor, si sabe al principio de la clase que es lo que se espera que usted aprenda?



Fuente: Elaboración propia (2015)

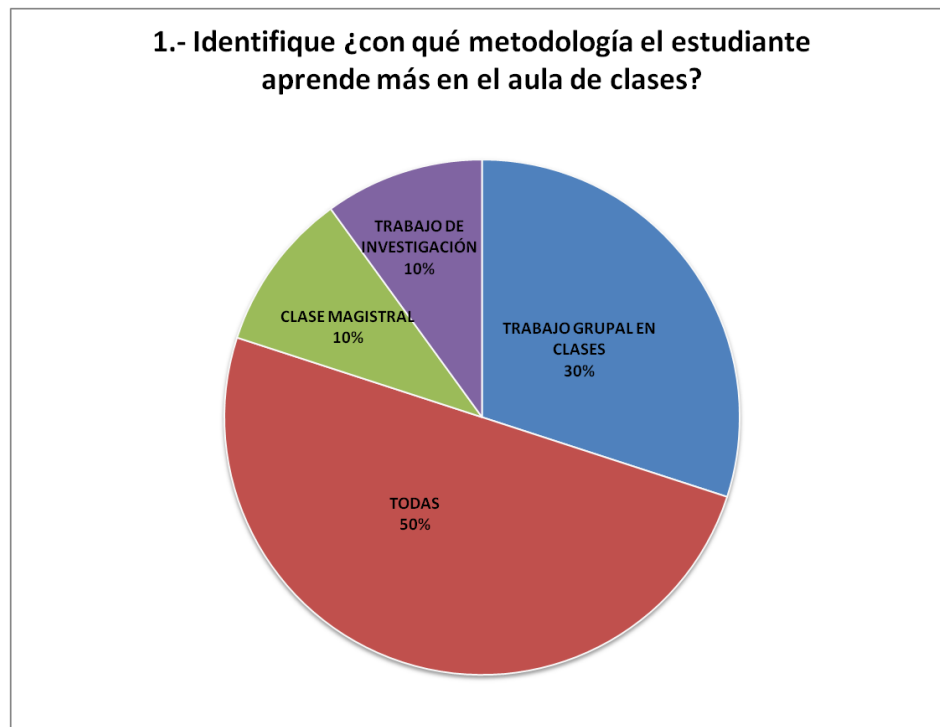
Un 80% de los estudiantes encuestados piensa que si es importante que al principio de la clase se explique y defina cual es el objetivo que se espera aprender, la falta de esta explicación confunde a los alumnos a la hora de las evaluaciones, provocando que el alumno desconozca que es lo que se evaluará en los exámenes y pruebas de la asignatura. Por otro lado los alumnos que conocen el objetivo al comienzo de las clases pueden buscar material complementario que ayude a entender y ejercitar de mejor manera lo planteado en clases. La explicación de los objetivos que se espera aprender contribuye a que los estudiantes puedan hacer todas las preguntas correspondientes al enfoque de resultados y a su vez permite tener una mejor orientación del tema tratado.

En conjunto a lo planteado anteriormente se debe mencionar que muchos alumnos no logran relacionar la utilidad de lo que se les enseña con la práctica de la carrera, por lo que tienden a prestar menos atención de la requerida cuando piensan que la materia no es relevante, por lo que se pide que los objetivos del aprendizaje tengan relación con la carrera y que los profesores puedan plantear la relación directa con la vida laboral de los futuros profesionales.

Análisis de resultados, visión de los profesores:

Gráfico N° 1

1.- Identifique ¿con qué metodología el estudiante aprende más en el aula durante la clase?



Fuente: Elaboración propia (2015)

En términos generales los profesores estiman que el aprendizaje se logra con clases participativas, presentaciones grupales y desarrollo de casos, las metodologías presentadas son complementarias, el mix o una combinación de los distintos tipos de evaluaciones presentadas es la mejor alternativa.

Sin embargo no se puede dejar de lado que los trabajos en grupo desarrollados en el aula suman un 30% de las opciones elegidas por los encuestados, mostrando de esta manera que los trabajos en equipo no solo mejoran las competencias blandas del alumnado sino que además permite que éstos aprendan de mejor manera las materias vistas en clases.

Gráfico N° 2

2.- ¿Con qué método de evaluación el alumno tiene mejores calificaciones?

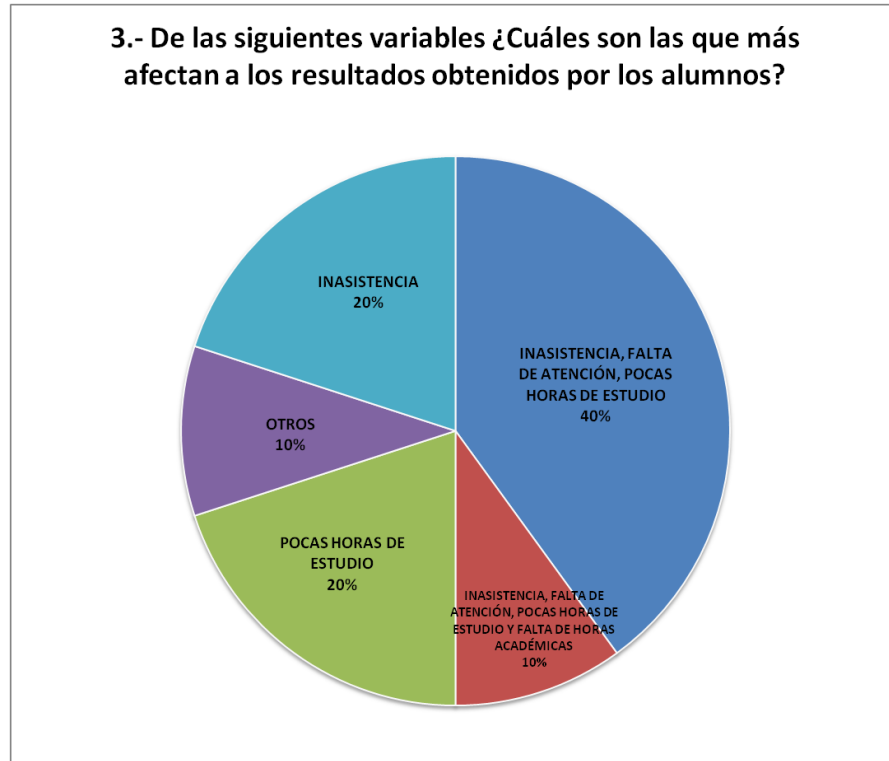


Fuente: Elaboración propia (2015)

El 50% de los docentes encuestados piensa que los alumnos tienen buenas calificaciones sin diferenciar los tipos de evaluaciones que se hagan, un 20% cree que con los trabajos en equipo realizados en el aula el alumno tiene una mejor nota, otro 20% cree que en las exposiciones es donde el alumno tiene mejores calificaciones y sólo un 10% cree que es mediante las pruebas con preguntas de desarrollo.

Gráfico N° 3

3.- De las siguientes variables ¿Cuáles son las que más afectan a los resultados obtenidos por los alumnos?

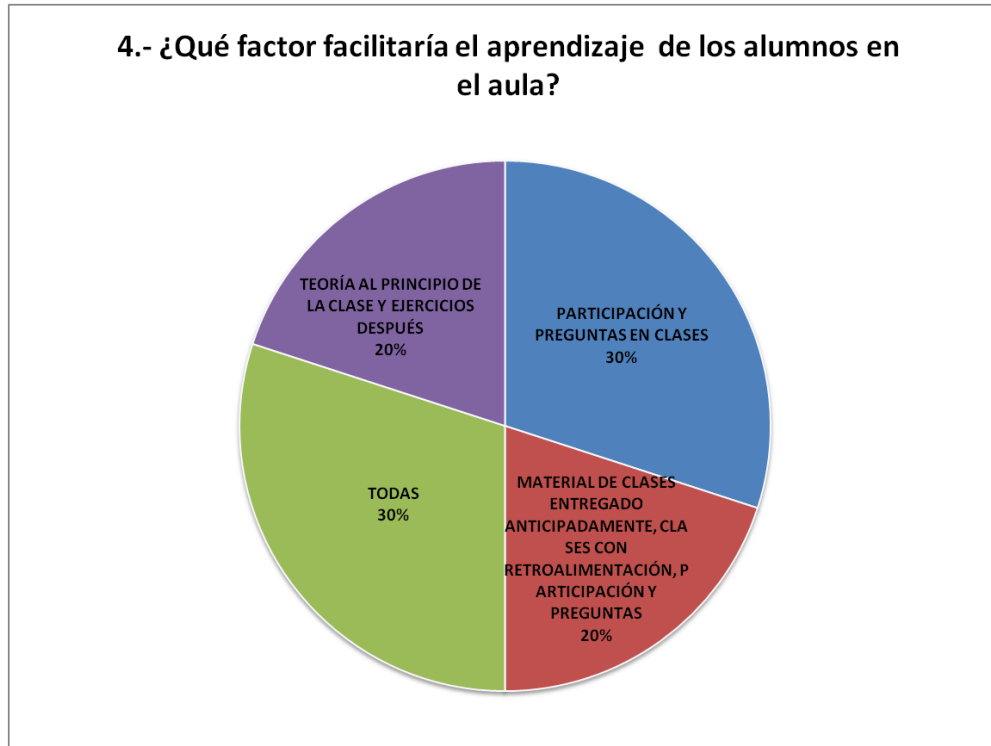


Fuente: Elaboración propia (2015)

Un 40% de los docentes piensa que el mix compuesto por las siguientes variables; la inasistencia, falta de atención en clases y pocas horas dedicadas al estudio por parte del alumno, son el principal motivo que afectan los resultados obtenidos por los estudiantes. Un 20% cree que la inasistencia a clases es el factor determinante a la hora de los resultados del estudiantes, mientras que otro 20% cree que el factor mas influyente es las pocas horas destinadas al estudio por parte del alumno, es necesario considerar que existen muchas otras variables externas que pueden influir en los resultados del estudiante, pero se trato de enfocar la pregunta netamente a la relación del alumno y las clases impartidas.

Gráfico N° 4

4.- ¿Qué factor facilitaría el aprendizaje de los alumnos en el aula?

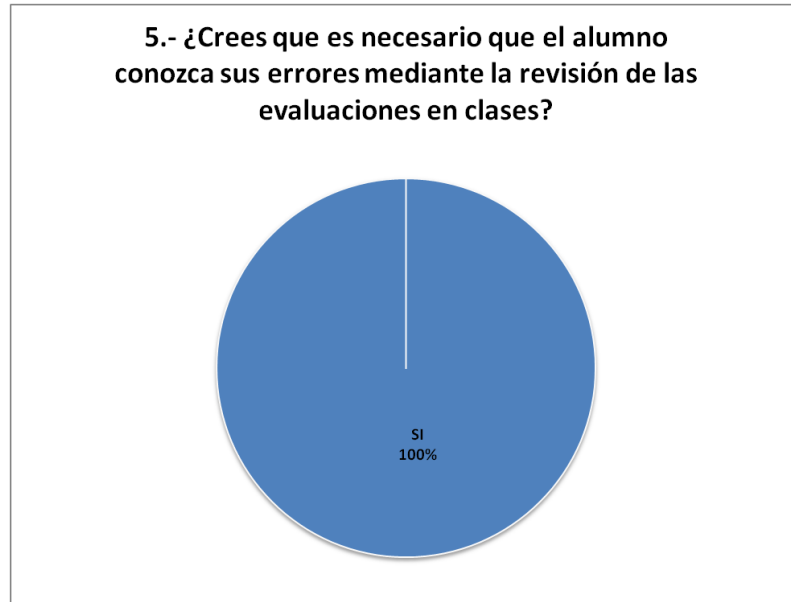


Fuente: Elaboración propia (2015)

Un 30% de los encuestados cree que todos los factores mencionados son importantes para facilitar el aprendizaje del alumno, otro 30% cree que la participación en clases y las preguntas realizadas por los estudiantes son vitales para que el aprendizaje sea llevado a cabo de mejor manera, un 20% cree que entregar el material de clases anticipadamente, la retroalimentación y la participación del estudiante es fundamental a la hora de los resultados obtenidos, el último 20% cree que es necesario entregar pautas teóricas en la clase para luego pasar a la parte práctica del mismo tema, dando de esta forma ejemplo prácticos que se relacionan directamente con lo aprendido y con la realidad de la profesión.

Gráfico N° 5

5.- ¿Cree que es necesario que el alumno conozca sus errores mediante la revisión de las pruebas en clases?



Fuente: Elaboración propia (2015)

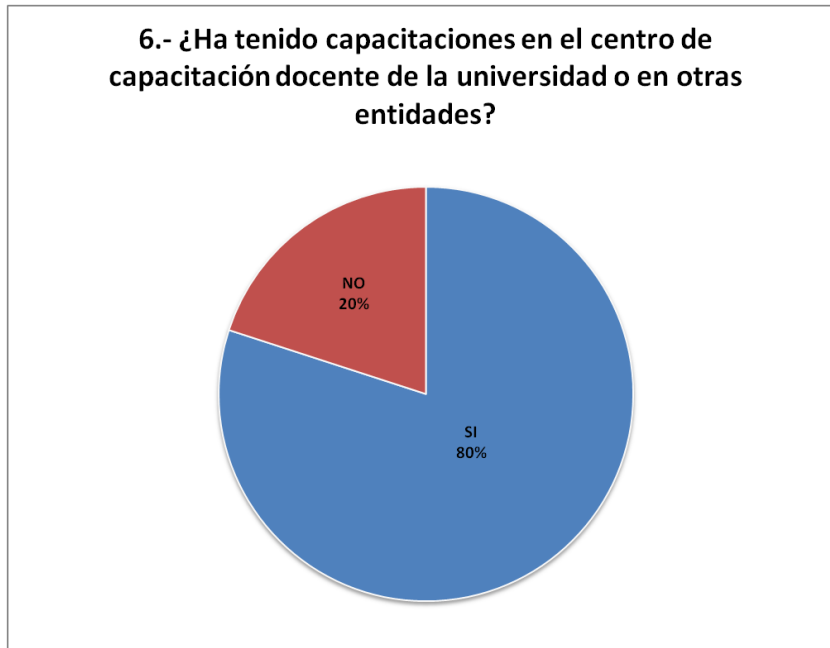
El 100% de los docentes consultados concuerda en que es necesario e indispensable revisar las evaluaciones en clases al momento de entregar los resultados junto a la pauta de corrección correspondiente, de esta forma los alumnos deben conocer en que se equivocaron y rectificar los conceptos errados o aprender nuevas formas de abordar esos errores, puesto que se aprende más de las equivocaciones que de los aciertos, así, el estudiante tendrá la oportunidad de corregir sus conocimientos, incorporando los correctos.

Inclusive algunos postulan que si fuera posible se podría aplicar la misma prueba después de las explicaciones, para de esta forma observar el potencial real de aprendizaje.

Esta es una de las pocas oportunidades de retroalimentación que tiene el alumno en el aula por lo que se estima que es realmente necesario hacerlo.

Gráfico N° 6

6.- ¿Ha tenido capacitaciones en el centro de capacitación docente de la universidad u otros organismos? Especifique cuales



Fuente: Elaboración propia (2015)

El 80% de los docentes dice haber tenido capacitaciones en la universidad o al menos contar con algún curso pedagógico orientado a la docencia universitaria, algunos de estos cursos son:

- a.- Modelo Educativo UV
- b.- Taller de Planificación de la Docencia
- c.- Alfabetización Avanzada en la Escuela de Auditoría
- d.- Diagnóstico y Desarrollo de la Competencia de Autorregulación.
- e.- Planificación y Evaluación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje
- f.- Taller Innovando en el aprendizaje autónomo a través de mapas temáticos en ciencias.
- g.- Negociación Relacional Avanzada

7.- Identifique que facilitaría el aprendizaje del alumno según su opinión.

Esta pregunta fue abierta para que los docentes pudieran explicar su visión sobre qué facilita el aprendizaje del alumno en clases, algunas de sus opiniones son:

- La cercanía con los docentes a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes para realizar un acompañamiento más estratégico.
- Que los alumnos tengan mayor responsabilidad a la hora de definir los tiempos de estudio.
- La infraestructura debe ser la adecuada para estimular el aprendizaje así como también el mobiliario y las condiciones de la biblioteca.
- Las metodologías utilizadas deben ser más didácticas, estimulantes y participativas y tendientes a la resolución de ejercicios.
- Los estudiantes deben tomar conciencia de que se preparan para desenvolverse en el mundo laboral.
- Que los alumnos asistan a clases y de que si no asisten se consigan la materia.
- Los profesores deben darse el tiempo de tener su propio material, y desarrollar nuevos ejercicios.
- Mayor estudio y ejercitación por parte de los alumnos.
- Los estudiantes deben tener mayor capacidad de análisis, debate y discusión.

8.- Indique ¿Cuáles cree usted son las causas de reprobación en su asignatura?

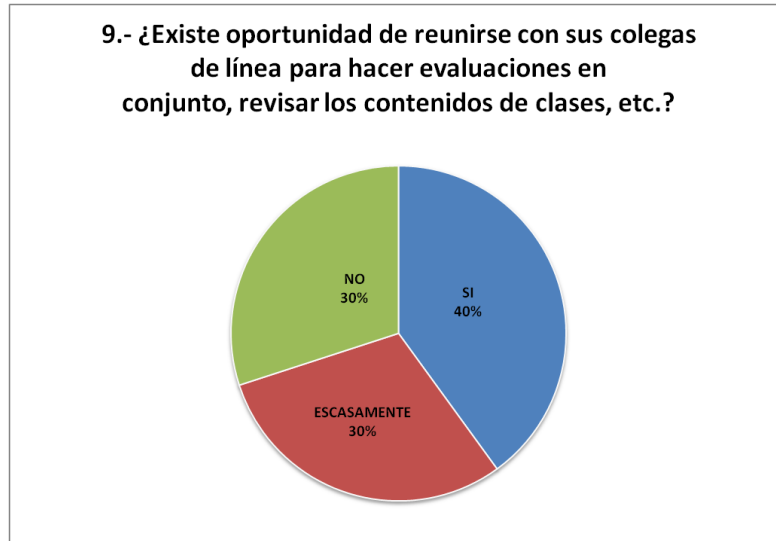
Al igual que la pregunta anterior esta es una pregunta abierta para conocer las opiniones de los docentes encuestados, a continuación se nombran algunas de ellas:

- Escasa comprensión de los temas presentados.
- Desmotivación del alumno.
- Estrategias pedagógicas deficientes.
- Falta de retroalimentación.
- Escaso conocimiento de la realidad de los estudiantes.
- Falta de lectura del material entregado por el docente y los métodos de estudios empleados por los alumnos.

- Los alumnos solo estudian para las evaluaciones, no aprovechan las instancias para reforzar las materias (no hacen consultas), en los talleres no hacen los ejercicios.
- Los estudiantes no se concentran en clases
- Existen causas multifactoriales tanto del alumno, del docente y del entorno que inciden en la reprobación del alumno, En relación al alumno pueden ser de tipo cognitivas, procedimentales, actitudinales y emocionales, es decir problemas de aprendizaje del alumno, problemas de la forma en que estudia el alumno, problemas en el comportamiento del alumno y problemas socio-afectivos.
Igualmente influyen el cuerpo docente, profesores mal preparados en lo técnico propiamente tal, falta de conocimiento en estrategias de enseñanza-aprendizaje, problemas personales que influyen en su trabajo.
Además debemos considerar el entorno, en término de las condiciones de la estructura educativa, de los recursos disponibles de todo tipo.
- Los alumnos no priorizan a las asignaturas, puesto que la perciben desligada de su desarrollo laboral o formación académica.
- Falta de ética en trabajos escritos.
- Falta de dedicación y conocimiento básico de materias previas.
- Falta de estudio del alumno.
- Brecha entre la educación escolar y la universitaria.
- Inadecuada presentación de las asignaturas por parte de los académicos.

Gráfico N° 7

9.- ¿Existe oportunidad de reunirse con sus colegas de línea para hacer evaluaciones en conjunto, revisar los contenidos de clases, etc.?



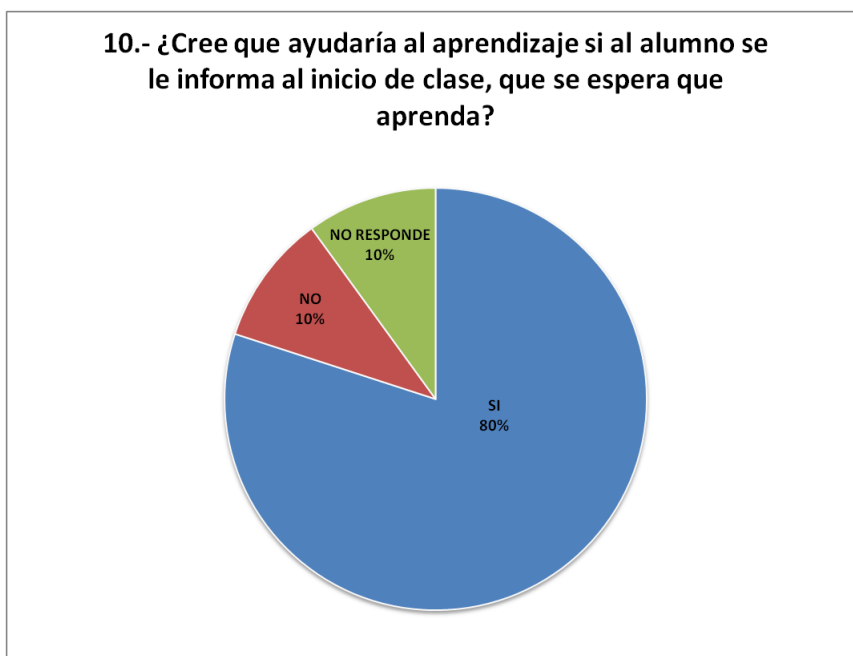
Fuente: Elaboración propia (2015)

Un 40% de los académicos afirma haber tenido reuniones de línea con sus pares para realizar evaluaciones en conjunto, comparar las materias enseñadas y revisar los contenidos de clases, entre otros, un 30% dice que escasamente tiene reuniones con sus compañeros, sin embargo, afirman lo positivo que les resulta tenerlas y la buena retroalimentación que se obtienen de ellas

Un no inferior 30% de los profesores encuestados comenta no haber tenido reuniones con sus colegas de línea.

Gráfico N°8

10.- ¿Cree que ayudaría al aprendizaje si al alumno se le informa al inicio de la clase, que se espera que el aprenda? Explique de ser necesario



Fuente: Elaboración propia (2015)

Un 80% de los profesores comenta que para ellos es importante y conveniente explicar al inicio de la clase a modo introductorio lo que se tiene programado (contenidos, actividades), junto con explicitar los objetivos de la cátedra, algunos profesores encuestados comentan que hacen y fomentan esta actividad con los alumnos tanto al inicio de cada unidad temática como al finalizar la asignatura, esto debido a que el proceso de la atención es selectiva, los docentes deben indicar aquellos puntos que se verán en clase para que los alumnos no dispersen su atención y recursos mentales. Teniendo claro su objetivo=aprendizajes esperados sus acciones de aprendizajes son más eficientes y eficaces.

Un porcentaje de profesores asume que es importante pero que no es suficiente, puesto que los alumnos aprueban las asignaturas pero sin tener un conocimiento profundo de las materias pasadas, por lo que se deben realizar otras actividades que complementen la enseñanza.

4. Elaborar una propuesta de un sistema de gestión académico estructurado e integrado que permita llevar a cabo el monitoreo constante de los estudiantes de la carrera de auditoría y de esta forma prevenir la deserción estudiantil y la reprobación académica.

En el último informe de autoevaluación que realizó la carrera de auditoría para el proceso de acreditación universitaria del año 2013 se estableció como debilidad de la carrera la falta de actividades de monitoreo del desempeño académico de los estudiantes, en especial para los alumnos de los últimos años de la carrera, para desarrollar un sistema de seguimiento del alumnado se debe en primer lugar establecer el existente, conociendo las bases del método actualmente utilizado, se pueden realizar desde un análisis FODA hasta un plan de mejora continua. En base a lo utilizado se pueden establecer premisas e instaurar nuevos métodos y sistemas de gestión académicas adecuadas a las necesidades de la carrera en particular.

El riesgo académico al que este proyecto se refiere se manifiesta con la reprobación de asignaturas en más de una ocasión con respecto al avance curricular de los alumnos de la carrera de auditoría de la Universidad de Valparaíso, ésta a su vez será la problemática de esta investigación, para enfrentar este problema se propondrá un sistema de gestión orientado al seguimiento de los alumnos de la escuela de auditoría, para lograrlo inicialmente se describirá la situación actual que presenta la carrera, se indagarán sistemas y/o métodos orientados a la gestión académica utilizados, se buscarán las causas más comunes de reprobación, se entrevistará a las personas responsables de planes establecidos para el seguimiento de los alumnos y se analizará la información de aprobación y reprobación de los períodos 2010 - 2015.

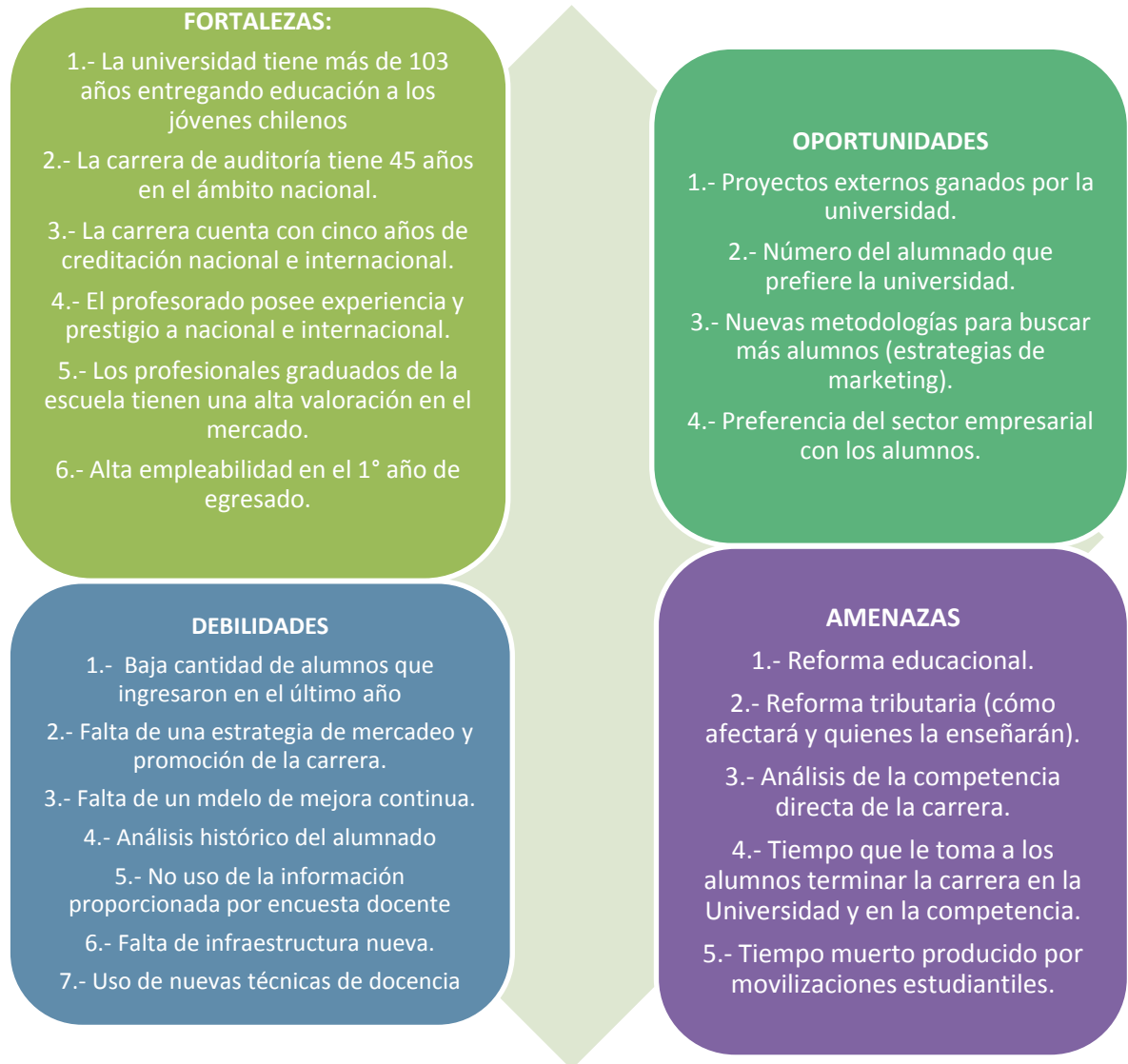
El desarrollo de esta propuesta permitirá detectar a tiempo el estado académico de los alumnos, no sólo se habla del bajo rendimiento sino que también el de los alumnos con un alto rendimiento, puesto que ambos casos son importantes para la institución, los alumnos que tienen buenas calificaciones deberían ser reconocidos por sus méritos y entrevistados, para conocer sus métodos de estudios, si poseen conocimientos previos, entre otros datos, ya que con ellos se puede beneficiar a los alumnos con mal rendimiento, incluso se

puede hacer uso del apadrinamiento de alumnos que puedan guiar y orientar a los alumnos menos aventajados.

Esta propuesta es realizada con el fin de apoyar y orientar a los alumnos de la carrera en sus estudios, disminuir las reprobaciones de asignaturas y con ello las consecuencias inherentes a este proceso, se busca tener un acercamiento al alumno y tener claridad con respecto a las falencias de ellos y de las herramientas con las que cuenta la universidad para brindar ayuda y apoyo en lo que a actividades académicas se refiere.

Actualmente la escuela sólo se da cuenta que un alumno tiene mal rendimiento cuando este eleva petición de dar una asignatura por tercera vez por más de dos ocasiones o cuando apela a una cuarta oportunidad, lo que es motivo de expulsión de la universidad, esta situación se ve en los consejos de escuela y luego como instancia final la decisión pasa por el decano de la facultad. Es este proceso el que se espera cambiar, debido a que nada se saca con tratar de ayudar a un alumno cuando ya está en esa situación, sino que se debe preveer y con ello tomar medidas preventivas para evitar llegar a este desenlace.

Figura N°1
“Análisis FODA de la escuela de auditoría bajo el enfoque
de un modelo de gestión académica”



Fuente: Elaboración propia (2014) Modelo basado en el Análisis FODA.

Descripción del modelo

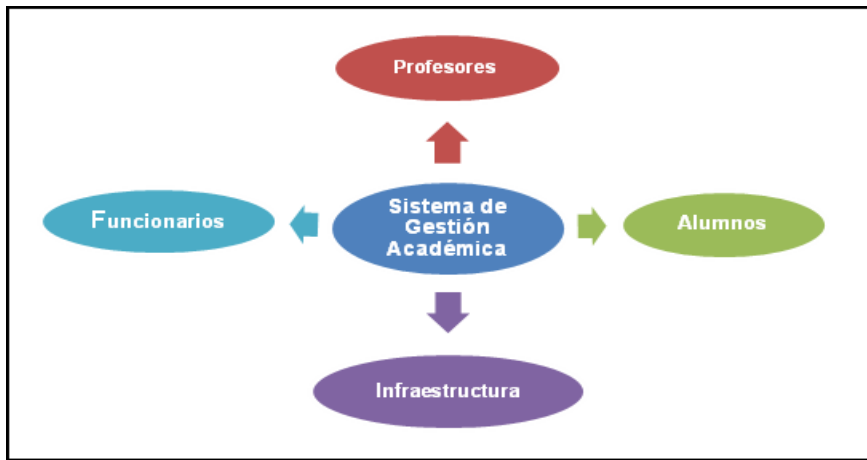
Un sistema de gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo que ayuda a lograr metas y objetivos de una organización trabajando de forma ordenada una idea hasta lograr mejoras y su continuidad mediante una serie de tácticas y estrategias. Ello engloba la información compartida, evaluaciones comparativas, trabajo en equipo y un funcionamiento acorde con los más rigurosos principios de calidad y del medioambiente.

El ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA (Plan – Do – Check – Act.), es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart, ampliamente utilizado en los sistemas de gestión.

El Ciclo de Mejoramiento Continuo de la Gestión Escolar es un sistema de análisis y toma de decisiones estratégicas que involucra a la totalidad de los ámbitos, niveles y dimensiones del quehacer institucional de los establecimientos educacionales, en vistas al mejoramiento permanente de su gestión (Véase Figura N°2). Liderado por el equipo directivo de la universidad, el Ciclo de Mejoramiento tiene como finalidad fortalecer el Proyecto Educativo Institucional a través de la consolidación de los procesos de gestión institucional y pedagógica, de modo de alcanzar los objetivos y resultados declarados por la institución. El Ciclo de Mejoramiento Continuo fomenta la generación al interior de los establecimientos educacionales de comunidades de aprendizaje, promoviendo de esta manera la participación y la corresponsabilidad de los diversos actores que conforman la comunidad educativa por el logro de los objetivos institucionales. De este modo, el Ciclo de Mejoramiento también promueve en las organizaciones escolares el desarrollo permanente de nuevas y mejores modalidades de ejecutar, con niveles crecientes de desempeño, el conjunto de tareas que la escuela debe realizar.

En otras palabras, el Ciclo de Mejoramiento Continuo contribuye a la creación y fortalecimiento en las escuelas y liceos de una cultura de la calidad, en virtud de la cual los establecimientos educacionales aprenden a efectuar sus diferentes acciones con altos niveles de excelencia.

Figura N°2
"Sistema integrado de gestión para unidad académica"



Fuente: Elaboración propia (2015)

Cómo se aprecia en la figura N° 2 existen cuatro pilares fundamentales en un sistema de gestión académico, estos pilares se mantienen para el sistema que se propone sea implementado por la escuela de Auditoría. A continuación se realizará un desglose de cada uno de ellos, revelando así la importancia de cada uno.

Figura N°3
"Proceso Productivo Institución universitaria"



Fuente: Elaboración propia (2015)

1.- Alumnos

El alumnado es el producto que saca la carrera de auditoría al mercado (Véase Figura N°3), es la razón de existir de una institución educacional y por ende debe ser el horizonte al cual dirigirse. Los egresados de la escuela representan a la Universidad, ellos son el fruto del esfuerzo de profesores y funcionarios y son ellos los que pondrán en alto a la carrera y la institución académica. Es por esto que son parte vital del sistema de gestión que se postula en esta propuesta.

Acerca de los estudiantes se debe hacer un análisis mínimo sobre su situación social, económica, familiar, lugar del cual provienen, etc. Estos son en general algunos de los motivos que llevan a los estudiantes a desertar de las instituciones superiores, esto se verá en mayor detención en el anexo de la propuesta.

2.- Profesores o docentes

Los profesores son parte vital de un sistema de gestión académica, sin ellos no tendría sentido el llevar a cabo esta actividad, son los que conviven a diario con los estudiantes y son ellos los que en general tienen el contacto directo para saber que alumnos presentan bajo rendimiento, alto o medio.

Las actividades realizadas por los docentes son de vital importancia para los estudiantes, ya que gracias a su motivación y apoyo los alumnos en general presentan mayor asistencia a clases y mayor nivel de aprobación en asignaturas. Este tema se verá de forma más amplia en el anexo de la propuesta.

3.- Funcionarios

Los funcionarios son los que trabajan e interactúan cotidianamente con la infraestructura de la institución, conocen de cerca los problemas que radican en ellos, así como también las falencias que existen.

Es gracias a los funcionarios que se puede hacer un chequeo constante de los lugares y de los mobiliarios que a diario ocupan estudiantes y académicos, la infraestructura es de vital importancia a la hora de realizar actividades académicas.

4.- Infraestructura

La infraestructura no es sólo el lugar que alberga el mobiliario y los instrumentos necesarios para llevar a cabo el proceso académico, sino que es el hogar de alumnos, profesores y funcionarios durante las horas que estos dedican al proceso educativo, es por ello que es de vital importancia que esta se encuentre en óptimas condiciones a la hora de ser utilizada.

Una infraestructura con desperfectos de edificación provoca la pérdida de clases y por ende perjudica directamente el ciclo educativo, además los profesores y funcionarios no pueden acceder a sus puestos de trabajo perdiendo tiempo y esfuerzo valioso a la hora de estimar los costos asociados a las actividades que debiesen haber realizado. Un recinto físico sin las condiciones mínimas de higiene también perjudica el proceso educativo, así como también un lugar lúgubre y oscuro, ya que no motiva a los estudiantes ni profesores a permanecer en el recinto de estudio, ni a formar lazos con otros habitantes del lugar, como compañeros de otras carreras o profesores de otras facultades.

Propuesta de mejoras

Como ya se dijo los sistemas de gestión se basan en la mejora continua para ello debemos esclarecer lo que existe hoy en día y aplicar nuevas metodologías que contribuyan al mejoramiento o establecimiento de actividades que sirvan para mejorar o crear el modelo apropiado a las necesidades de la entidad en cuestión.

Mejorar los servicios de apoyo a la gestión académica y administrativa:

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
1. Implementar un sistema de gestión académico	Disminuir la reprobación académica y la deserción estudiantil.	Mediante la implementación de un sistema de gestión académico establecido y protocolizado se pueden crear actividades que permitan el monitoreo del desempeño académico del estudiante y la intervención a tiempo en el proceso en el aula.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Planes de Acción
2. Establecer indicadores del desempeño estudiantil	Establecer objetivos y metas necesarias para que el sistema de gestión académico funcione correctamente.	Realizar y establecer indicadores que indiquen los valores o porcentajes mínimos aceptados del desempeño estudiantil, de esta forma se permite establecer metas y objetivos claros respecto al proceso académico.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
3. Diseño un sistema de información computacional para analizar el estado académico actual de los estudiantes adscritos a la carrera, de manera de detectar anticipadamente los posibles riesgos académicos a los que están sujetos los estudiantes.	Analizar el avance curricular y el desempeño académico de los estudiantes	Diseñar un sistema informático de gestión académica o adquirir uno de los sistemas que se encuentra en el mercado, el cual permita contar con la información de los alumnos a tiempo, de manera clara, breve y exacta. Esto con la finalidad de hacer un eficaz seguimiento del desempeño estudiantil.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
4. Seguimiento académico de los estudiantes	Detectar anticipadamente los posibles riesgos académicos a los que están sujetos los estudiantes.	Los docentes deberán tener una reunión después de la 1° evaluación, es decir, en el segundo mes de iniciado el semestre Estas reuniones se realizan con la finalidad de revisar el desempeño académico de los estudiantes de acuerdo a la información obtenida en la primera evaluación por el cuerpo docente. Estas fechas se deben respetar puesto que de esta manera se contará dos meses para reaccionar frente a bajas en el desempeño del estudiante.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Planes de Acción
5. Se debe realizar un cruce de la información obtenida por los profesores	Obtener información sobre las notas de los alumnos, las actividades que realiza en la universidad y establecer una relación entre estas.	Los docentes deberán tener reuniones bimensuales para conocer los datos sobre el desempeño del estudiante. Se deberán tener registro de las actividades realizadas en conjunto con los alumnos y las actividades realizadas con el centro de alumnos para establecer la relación de estas y conocer el compromiso de los estudiantes con la carrera.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
6. Realizar reuniones de línea con los profesores	Conocer y analizar los temas revisados en clases y lo que se medirá en las evaluaciones	Se deben realizar reuniones de línea, de manera que permita la comunicación entre profesores de la misma rama académica para conocer la concordancia entre los temas vistos en clases, los objetivos de las evaluaciones y los resultados obtenidos.

Mejorar y fomentar la relación entre alumnos y docentes:

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
7. Instancias de acercamiento con los alumnos.	Generar las instancias para realizar actividades extracurriculares que fomenten el compañerismo y la interacción entre estudiantes y profesores	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades extracurriculares a realizar en conjunto con el Centro de alumnos, por ejemplo olimpiadas internas, festivales, paseos, convivencias. - Actividades académicas que permitan el trabajo en equipo de alumnos, docentes y dirección de la escuela, por ejemplo: Seminarios, foros, conferencias, presentaciones, congresos, etc. - Instaurar un sistema de mentores y ayudantías que permita la colaboración de alumnos de cursos superiores con los nuevos alumnos.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
8. Implementar la realización reuniones con alumnos en riesgo	Bajar los niveles de reprobación y deserción estudiantil mediante la intervención a tiempo por parte de los profesores.	Mediante la realización de reuniones entre profesores y alumnos en riesgo académico, con esta actividad se espera conocer las causas que afectan el desempeño del alumno y de esta manera se puedan implementar soluciones frente a ellas, de esta forma se puede interferir a tiempo en el proceso educativo.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Planes de Acción
9. Permitir instancias de acercamiento entre alumnos, profesores y secretaría académica	Facilitar las vías de comunicación entre alumnos, profesores y secretaría académica.	Realizar reuniones con representantes de estudiantes, representantes de profesores y secretaría académica para ampliar y facilitar los canales de comunicación que se tienen en la escuela, en cuanto al proceso académico, de esta forma la retroalimentación es más rápida y además fomenta las actividades entre los integrantes del sistema de gestión.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
10. Instaurar un sistema de atención a los alumnos por parte de los académicos	Bajar los niveles de reprobación y deserción estudiantil mediante la intervención a tiempo por parte de los profesores.	Los docentes deben tener un tiempo designado con anticipación para la atención exclusiva de los alumnos, esto con la finalidad de realizar explicaciones más personalizadas y además aclarar dudas, preguntas o consultas que el estudiante pueda tener sobre la materia vista en clases.

Motivar el permanente mejoramiento de las competencias y la productividad del personal de la Universidad de Valparaíso:

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
11. Instaurar sistemas del desempeño docente	Contar con un registro del desempeño docente realizado por la dirección de la escuela y por los alumnos de la misma para realizar el cruce de información.	Realizar evaluaciones del desempeño docente mediante encuestas de opinión estudiantil, cuestionarios de autoevaluación y evaluaciones realizadas por la dirección de la escuela, estas actividades permitirán recolectar información válida y confiable que permita el cruce de información y la retroalimentación de los profesores con los datos recopilados en miras de brindar oportunidad a que los docentes bien evaluados puedan ser reconocidos y que los mal evaluados puedan reforzar aquellas competencias que afectan el aprendizaje mediante el apoyo de dirección y secretaría académica.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
12. Aumentar y Fomentar la formación de académicos	Profesores capacitados en docencia mediante cursos impartidos por la Universidad de Valparaíso o mediante postgrados y/o diplomados.	Los profesores deben contar con el tiempo y los recursos necesarios para que puedan realizar capacitaciones en docencia, postgrados y/o diplomados, estas actividades deben ser un compromiso con la calidad de la Universidad para con sus funcionarios y sus alumnos.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
13. Fomentar e impulsar a los docentes a que tengan especialidades técnicas enfocadas en la carrera	Docentes especializados en conocimientos técnicos propios de la carrera.	La universidad debe proporcionar estas instancias de mejora, así como permitir que los docentes asistan a seminarios y congresos donde puedan actualizar sus conocimientos respecto a la carrera.

Mantenición de las actividades que fortalecen el proceso académico:

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
14. Realizar una retroalimentación al final del semestre entre profesores y secretaría académica	Conocer los resultados de las actividades realizadas en el semestre	Secretaría académica en conjunto con los académicos de la carrera deben realizar una reunión al final de cada semestre para conocer de esta manera los resultados de las actividades realizadas y conocer los niveles de aprobación/reprobación de los estudiantes.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Plan de Acción
15. Seguir con las actividades de retroalimentación realizadas por la unidad de gestión pedagógica y por secretaría académica.	Conocer y analizar los resultados obtenidos en el semestre de acuerdo a las actividades realizadas.	No se deben dejar de realizar estas reuniones que permiten la retroalimentación del sistema de gestión académico utilizado, esto permite conversar y analizar los resultados obtenidos con todos los involucrados en el sistema.

Infraestructura:

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Planes de Acción
16. Revisión periódica del edificio	Detectar a tiempo los desperfectos o falencias de la infraestructura, con la finalidad de que el ciclo académico no se vea interrumpido.	Inspeccionar la infraestructura en forma constante y permanente, así como revisar el mobiliario de las salas de clases y de la biblioteca, de esta forma preventiva se espera evitar que el proceso académico se vea interrumpido por problemas ajenos al mismo.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Planes de Acción
17. Mantenimiento de la higiene en el edificio y sus áreas cercanas	Mantener el bienestar de los alumnos, profesores y funcionarios, así como la comodidad dentro del recinto.	Asegurar el bienestar físico de los alumnos, profesores y funcionarios mediante la mantención adecuada de la higiene al interior del recinto y en lugares aledaños al mismo.

Acciones de mejoras Propuestas	Objetivo a conseguir	Planes de Acción
18. Revisión y mantención de la biblioteca y el material de estudio	Asegurar que el alumno cuente con los medios necesarios para su estudio y realización de proyectos.	Mantener los espacios de la biblioteca mediante su revisión y limpieza tanto del mobiliario, el espacio físico y los textos de estudios que allí se encuentran.

Recursos disponibles

Según lo visto en las propuestas de mejoras, los recursos existen, al menos los esenciales, lo que se debe hacer es mejorar su gestión, organización y administración.

A modo de ejemplo se puede decir que si bien existen instancias de acercamiento entre los alumnos, los docentes y la dirección no existe una coordinación entre los mismos, por lo que las fechas se deben establecer de antemano, para que cada integrante pueda agendar la reunión y planificarse de la mejor manera posible según sus tiempos.

1.- Recursos Humanos

Actualmente la unidad pedagógica curricular realiza el seguimiento de los primeros años con la ayuda de otros docentes externos a la unidad, por lo que se requiere que se cree una unidad que incorpore esta función y la de los cursos superiores, para motivos de esta propuesta se le llamará unidad de mejoramiento académico (solo a modo de ejemplo) en ella y como es de esperarse se deberá contar con la ayuda de secretaria académica y de personal externo que ayude por ejemplo en la transformación y procesamiento de datos de las encuestas tomadas para que luego puedan ser estudiadas por las entidades correspondientes. (Ver tabla N°1)

Para el resto de las actividades el personal ya existe en su mayoría como es el caso de los funcionarios, lo que si se necesita es que se acomoden sus horarios para las nuevas responsabilidades que tendrán.

2.- Recursos materiales e infraestructura

Se necesitará lo mismo que se requiere en cualquier oficina, material de papelería, impresora y tinta disponible, archivadores, mesa de trabajo, sillas, etc. Además de contar con un espacio físico cómodo y relativamente espacioso para que trabaje un equipo de trabajo de alrededor de 4 personas. (Ver figura N°4)

Figura N° 4
“Referencia de la oficina requerida para reuniones”



Fuente: Magic M. (2015)

Tabla N°1 Recursos disponibles para el desarrollo del proyecto.

RECURSOS HUMANOS	CATEGORÍA CIENTÍFICA, DOCENTE O TECNOLÓGICA	INSTITUCION A LA QUE PERTENECE	HORAS DESTINADAS AL PROYECTO	\$/HORA	TOTAL
Nombre Director del proyecto de grado		Universidad Libre	Entre 80 a 100 Horas	22.000	
Nombre de los Estudiantes		Universidad Libre	Entre 800 a 1000 horas	2.500	
Nombre de los demás participantes (Asesor)			40 y 50 Horas		
<i>TOTAL RECURSOS HUMANOS</i>					

RECURSOS MATERIALES Y OTROS RECURSOS	COSTO	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Recursos materiales		
<i>subtotal</i>		
Otros recursos		
<i>subtotal</i>		
<i>TOTAL RECURSOS MATERIALES</i>		

<i>TOTAL RECURSOS HUMANOS</i>	<i>TOTAL RECURSOS MATERIALES</i>	<i>COSTO TOTAL PROYECTO</i>

Fuente: Formato para elaboración de propuestas de trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Ambiental. Universidad Libre Bogotá, Colombia 2012.

CONCLUSIÓN

El desarrollo de esta investigación ha permitido, a través de la discusión e interpretación de los datos de los instrumentos aplicados, analizar la aplicabilidad de un sistema de gestión académico en la empresa en estudio, este sistema permitirá mejorar la administración académica actualmente utilizada y gestionar de mejor forma los recursos existentes, con la finalidad de bajar las tasas de reprobación de los alumnos y la deserción estudiantil.

La empresa en estudio cuenta con un plan de mitigación para esta problemática, sin embargo esta sólo se enfoca en los alumnos de primer año y no en los cursos superiores, esto debido a que no se cuenta con recursos suficientes para su extensión, como lo son el tiempo de disponibilidad de los docentes, de los funcionarios que contribuyen con la información y que no se cuenta con una unidad de trabajo que se dedique a esta problemática, es por esto que el objetivo de este trabajo de investigación fue postular una propuesta de un modelo de gestión que sea funcional y práctico en cuanto a los recursos con los que se cuenta.

Los resultados derivados de la investigación propiamente tal como la obtenida por los instrumentos de medición otorgan las bases para la creación e implementación de un modelo de gestión académico que permitirá tener una relación más directa entre los alumnos, los docentes y la dirección de la escuela.

Por último se concluye que tanto académicos, alumnos y funcionarios apoyan y creen que es necesario tener un sistema de gestión académico que apoye la labor administrativa y la del proceso académico realizado por la empresa, el cual permitirá tener información clara y rápida sobre el rendimiento académico para tomar medidas preventivas y de resguardo en cuanto a los resultados obtenidos por los alumnos. Este trabajo de investigación trata de dar las herramientas y actividades necesarias para lograr los objetivos planteados.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Aracena R. y Sutz J. (2000). La Universidad Latinoamericana del Futuro.
- Garrido J., Arenas A. y Contreras D. (2014). Mejorando las prácticas de de evaluación de los aprendizajes en la docencia universitaria. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Gómez A. y Suarez C. (2006). Sistemas de Información Herramientas prácticas para la gestión empresarial.
- Heizer J. y Render B. (2009). Dirección de la producción y de operaciones, decisiones tácticas.

Revistas

- Programa de gestión y dirección escolar, fundación Chile (2011) ¿Qué podemos hacer para mejorar? Aplicación del ciclo de mejoramiento continuo de gestión escolar.
- Ramírez A. (2005). Reseña de "Estrategias docentes para un aprendizaje significativo" de Frida Díaz Barriga Arceo y Gerardo Hernández Rojas.
- Villegas A. (2014). Revista digital Akademia. Gestión en Educación Superior: Funciones, capacidades y necesidades directivas.

Informes

- Carrera de Auditoría (2013) Informe de autoevaluación carrera de Auditoría año 2013
- Carrera de Auditoría (2013) Informe final pares Contador Público auditor UV 2013
- Carrera de Auditoría (2013) Informe final internacional Contador Público auditor 2013
- Carrera de Auditoría (2015) Informe de Aprobación y reprobación de asignaturas por período y semestre.

Papers

- Espinoza O y González L. (2006). Procesos universitarios dinámicos: El modelo de gestión de la calidad total. Consejo Nacional de Educación.
- Labañino L. (2009). Los Sistemas de Gestión Integrados, un camino a la Excelencia.
- Lolas F. (2014). Sobre modelos de gestión universitaria.
- Salgado C. (2013). Procesos Integrados en la Administración de la Educación Superior. Una Visión Teórica y Práctica.
- Silva C.(2006). Aseguramiento en calidad de gestión de instituciones de educación superior: expectativas y desafíos.
- Turmero I. (2013). Módulo SAP y soluciones.
- Universidad de Montevideo (2006). La Universidad de Montevideo implementa la primera solución SAP para educación superior en América Latina.

Artículos

- Benaprés A. (2012). Las universidades acreditadas y las que no.
- Bernal J. (2013). Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua.
- Dubretic M. (2014). Módulos SAP: Introducción a SAP y los diferentes tipos de módulos.
- Informática hoy (2013). ¿Qué son los sistemas de gestión empresarial?
- Ministerio de Educación, gobierno de Chile (2014). Programas Beca de Nivelación Académica 2014.
- The British Standards Institution (2013). ¿Qué son los sistemas de gestión?
- Vergara G. (2009). ¿Qué es un sistema de gestión?

Información general

- Educación Superior e investigación (2014). Obtenga una buena nota, con nuestro software SAP para instituciones medianas de educación superior e investigación.
- Pontificia universidad Católica de Chile (2014). Diplomado en Gestión de Instituciones de Educación Superior.