



Universidad Austral de Chile

Conocimiento y Naturaleza

FICHA SISTEMATIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

INFORME DE DIFUSIÓN DE INDICADORES DE PROGRESIÓN ACADÉMICA

Equipo responsable de la práctica	
Nombres:	Carolina Vidal
Cargos:	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
Macrounidad/Unidad/Departamento:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

1. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA PRÁCTICA

Dar una visión general de la práctica y los objetivos que busca lograr, en relación al plan estratégico de la facultad o de la institución.

La práctica consiste en la elaboración de un informe que recoge los indicadores más relevantes respecto a los programas de pregrado de la facultad. Entre los indicadores contenidos en el informe están:

- Ingresos de primeros años de las carreras
- Postulaciones efectivas
- Matrículas efectivas
- Puntajes de los matriculados del sistema único de admisión y matrícula por acceso PACE y accesos especiales
- Tasas de retención desde primer hasta cuarto año de cada una de las carreras
- Seguimiento estado académico histórico de cohortes de ingreso por carrera
- Tasas de titulación acumuladas y oportunas
- Tiempo real de titulación por cohorte de titulados
- Renuncias formales y el detalle de los motivos de dichas renuncias
- Eliminaciones académicas y sus motivos
- Información respecto a movilidad estudiantil para cada Carrera.

El informe se entrega al equipo de decanatura y se presenta en una sesión ordinaria del consejo de facultad, con tiempo acotado como uno de los puntos a tratar dentro de la tabla de la sesión.

Objetivo general: Proporcionar información clave a las autoridades de la facultad sobre los indicadores académicos de las escuelas de pregrado

Objetivos específicos:

1. Elaborar un informe que sistematiza la información relacionada a indicadores de progresión académica, de las cuatro escuelas de pregrado de la facultad.
2. Difundir el informe en sesión anual del consejo de facultad.

En relación a la vinculación de esta práctica con el plan estratégico de la facultad, cabe señalar que, esta iniciativa podría vincularse específicamente con la dimensión de “pregrado”, en el objetivo estratégico de innovación curricular, dentro del cual se definió como acción el acompañamiento de los procesos de evaluación microcurricular, acorde a las demandas actuales de las cuatro carreras de pregrado. En esta línea el informe contribuye con información clave para la eventual toma de decisiones que directa o indirectamente pueden influir en estos procesos gestión académica.

2. DIAGNÓSTICO

Describir cual es el problema que atiende, describiendo la situación de partida, haciendo referencia a las causas del problema y los efectos en los grupos involucrados.

El informe comenzó a desarrollarse el año 2021, a raíz de una solicitud de Prodecanatura a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad FACEA. Se necesitaba contar con un solo documento que reuniera toda la información sobre indicadores relevantes de pregrado, y que incorporara información desde las fuentes (Unidades) oficiales de nuestra institución. Era necesario además que este documento incorporara un margen de visión retrospectiva de los datos de por lo menos los últimos cuatro o cinco años.

La propuesta de estructura del Informe por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad recabó la información desde las fuentes oficiales y consideró el período de tiempo solicitado para las presentaciones de cada indicador. Para algunos de ellos se consideraron márgenes de tiempo de cinco años de antigüedad (postulaciones, matrículas, renunciaciones formales, tasas de retención) y para otros diez años de antigüedad (seguimiento académico histórico de cohortes de ingreso, datos sobre movilidad estudiantil).

Cabe señalar que dado que el informe solo lleva dos versiones elaboradas, aún no ha sido posible observar los efectos que su uso ha tenido en las instancias de toma de decisiones al interior de la Facultad. En este sentido, uno de los aspectos a mejorar para esta iniciativa corresponde a explorar los espacios de análisis en los cuales las autoridades pueden utilizar esta información clave para la posterior toma de decisiones con las unidades clave involucradas, por, sobre todo, las Escuelas de Pregrado.

No obstante, lo anterior, es destacable el hecho de que este documento ha permitido a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad contar con información oficial y actualizada para atender las necesidades de información de las carreras en los momentos en que han tenido que realizar análisis previos a tomar decisiones. Por ejemplo, en el año 2022, la carrera de Administración de Empresas de Turismo, decidió dedicar por completo una sesión de Consejo de Escuela extraordinaria para analizar los indicadores más relevantes sobre su carrera, y allí se analizaron iniciativas para mejorarlos, además de analizar las posibles causas que llevaron a ellos. Para esta sesión del Consejo se invitó a la encargada de Oficina de Aseguramiento de la Calidad, quien colaboró realizando la presentación de los datos y su interpretación.

3. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA

Describir los pasos, las etapas o estrategias desarrolladas en la implementación de la práctica responsables por actividad y recursos (incluidos los financieros).

Las etapas de desarrollo de esta práctica son las siguientes:

1. **Solicitud de información oficial a las unidades respectivas:** Entre ellas están, el Departamento de Admisión y Matricula (datos sobre matrículas y postulaciones efectivas de los ingresos de primer año, puntajes de ingresos vía sistema único de admisión, matrícula de ingresos especiales, y PACE); la Unidad de Análisis Institucional (tasas de retención al primer, segundo, tercer y cuarto año, tiempo de titulación real); La secretaria de comisión académica (detalle de las eliminaciones académicas y sus causales) y la Oficina de movilidad estudiantil (n° de estudiantes salientes y entrantes de cada carrera y su país de origen y/o destino).
También se recopila información disponible en los módulos de escuelas de pregrado del sistema administrativo, donde se puede conocer el estado académico de cada estudiante, de acuerdo a su cohorte de ingreso, así como el número de renunciaciones formales y sus causales.
2. **Elaboración del informe:** posteriormente se define la estructura del documento, se elaboran los gráficos y tablas, y se complementan con una descripción general de ellos.
3. **Revisión y validación del informe:** Se envía el informe a Pro-decanatura, para incorporar observaciones al texto final.
4. **Presentación en el consejo de Facultad:** Se presenta el informe en una sesión ordinaria del consejo de facultad, seguido de una breve ronda de preguntas para resolver cualquier duda.
5. En particular, en cuanto a recursos asociados, se necesita el recurso humano que trabaja en la elaboración y presentación del informe de indicadores, en este caso, un(a) profesional a cargo de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad, y del tiempo necesario para realizar el análisis de la información proporcionada por parte de los actores involucrados (Equipo Decanatura, Escuelas de Pregrado y sus Consejos, o Reuniones de Direcciones de Escuelas de Pregrado).

4. ABORDAJE DE LAS DIFICULTADES PRESENTADAS EN EL PROCESO DE EJECUCIÓN

Describir como se abordaron las dificultades que se presentaron en el proceso de ejecución, que pudieron amenazar la sostenibilidad de los objetivos o metas alcanzadas o requirió un ajuste en la planificación del trabajo. Además, describir la participación de otras áreas de la institución y/u otros actores que contribuyeron para el logro de los objetivos, si aplica.

Una dificultad que se enfrenta para elaborar el Informe es el hecho de que las unidades institucionales puedan brindar la información solicitada en el tiempo que se requiere. En general esta dificultad no ha presentado grandes problemas, ya que se han tomado las precauciones necesarias, se solicitan los datos con un mes de

anticipación para que las unidades que envían la información puedan contar con el tiempo suficiente para compartirla.

En ocasiones se encuentra discordancia en ciertos datos al recopilar la información desde diferentes unidades; por ejemplo, al comparar datos desde módulo Escuela y datos de Admisión y Matrícula, se obtienen diferentes “N” para el número de estudiantes de las cohortes de ingreso. En estos casos se ha indagado a qué se deben dichas diferencias (que a veces se deben a diferentes criterios para clasificar los datos, o diferentes fechas de cierre de los datos) y explicitarlas en el informe.

Otra dificultad es el acceso al sistema académico, específicamente al módulo de Escuelas de Pregrado, para poder obtener la información necesaria. Dado que los profesionales que prestan apoyo en materia de gestión académica (como es el caso de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad) no cuentan con perfil propio de ingreso al sistema, se debe solicitar permiso a otras unidades para la creación del perfil en sistema con visualización de los módulos de escuelas de pregrado. Antes de que la Oficina de Aseguramiento de la Calidad contara con su propio perfil (septiembre 2022), una medida que se tomaba era que las Direcciones de Escuelas brindaban acceso provisorio al Sistema para obtener la información desde el Módulo Escuela.

Cabe señalar que, otro desafío importante que ha sido difícil de abordar es la alta carga de trabajo administrativo (y académico) de las autoridades de la facultad o jefaturas, que muchas veces se traduce en un impedimento para destinar más tiempo a tareas de aseguramiento de la calidad, por ejemplo, para más instancias de revisión previa del informe o de análisis de los datos de forma posterior a la sesión de Consejo de Facultad. Esta es una amenaza importante para la sostenibilidad en el tiempo de esta iniciativa, ya que podría quedarse en un mero reporte de datos, y no transformarse en la herramienta de gestión que debiera ser, es decir, un instrumento de información clave que sirva de base para procesos de toma de decisiones posteriores.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

Describir los resultados obtenidos, por medio de evidencia cualitativa y/o cuantitativa, relacionándolos con los objetivos planteados y la sostenibilidad en el tiempo. Además, mencionar los cambios y beneficios que ha generado la implementación de la práctica en la institución, en la manera de realizar las actividades con respecto a la situación inicial.

El resultado más destacable de esta práctica es que la elaboración de este documento anual ha permitido a la Oficina de Aseguramiento de la Calidad FACEA contar con información oficial y actualizada para atender las necesidades de información de las carreras en los momentos en que han tenido que realizar análisis para tomar decisiones. Este es el caso por ejemplo de la carrera de Auditoría, para cuyo proceso de autoevaluación interna, en el contexto del pilotaje del Sistema de Autoevaluación de Pregrado (SAP) de nuestra universidad, se pudo contar con información complementaria relevante para el análisis de fortalezas y debilidades a partir de lo recogido en el informe.

Otro resultado obtenido destacable es que, a partir de la presentación del Informe, la carrera de Administración de Empresas de Turismo decidió dedicar por completo una sesión de Consejo de Escuela extraordinaria para analizar los indicadores más relevantes sobre su carrera, donde analizaron iniciativas para mejorarlos, además de analizar las posibles causas. Para esta sesión del Consejo se invitó a la encargada de Oficina de Aseguramiento de la Calidad, quien colaboró realizando la presentación de los datos y su interpretación.

Esta última acción podría ser completamente replicable para que las otras carreras de la Facultad también organicen instancias de análisis al interior de sus equipos, y puedan generar líneas de acción de mejora basadas en información actualizada.

En entrevista al ex Director de Escuela de Turismo, Prof. Mirko Vera, durante noviembre 2022, sostuvo que este informe de indicadores ha permitido contar con información clave de forma más clara y unificada, porque normalmente la información no se encuentra en un solo lugar en plataformas de nuestra universidad. Por otra parte, al momento de analizar el rol de los actores que hacen posible que exista este documento cabe destacar el trabajo realizado por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, que recopila toda la información y que posteriormente puede presentarla en los espacios en los que se le solicite. Además, la existencia de esta unidad permite velar por la continuidad del documento, y facilitar el seguimiento a la evolución de los datos presentados.

Adicionalmente, Prof. Mirko Vera sostiene que contar con este tipo de documentos es necesario para poder tomar decisiones como Facultad o como carrera en base a evidencia real, y no actuar a ciegas. En este sentido, y como un aspecto de mejora a realizar, opina que la entrega del documento a las autoridades de la Facultad debe acompañarse necesariamente de espacios de análisis y toma de decisiones como Facultad, y al interior de los Consejos de Escuela, bajando así la información a los(as) usuarios(as) más directos. Lo anterior, también permite complementar la información del informe con datos que tal vez solo conozcan con detalle las carreras y sus equipos.

En general, se puede mencionar que el objetivo general para esta práctica que consistía en “Proporcionar información clave a las autoridades de la facultad sobre los indicadores académicos de las escuelas de pregrado”, se ha cumplido. Sin embargo, es necesario expandir dicho objetivo, para que esta iniciativa sea sostenible en el tiempo, y así no solo sirva como un instrumento de reporte de datos, sino como un instrumento de gestión, para la toma de decisiones, tanto a nivel de macrounidad, como a nivel de carreras.

6. APRENDIZAJES Y OPORTUNIDADES PARA SU REPLICABILIDAD

Describir las principales lecciones aprendidas y oportunidades que sirvan de guía para su replicabilidad en otros contextos y equipos (macrounidades).

Señalar el nivel de posible replicabilidad en otras acciones de la misma unidad, en otras unidades (alto/medio/bajo) o en el sistema universitario.

Desde que se ha implementado esta práctica en sus dos primeras versiones, ha sido posible observar que un punto relevante para otras unidades o equipos que quisieran replicarlo, es considerar los tiempos y cargas de trabajo que tienen las unidades que proporcionan algunos de los indicadores contenidos en el informe. Por ello, siempre ha resultado bien el hecho de solicitar la información con un margen de tiempo suficiente para que las unidades puedan enviar la información. Por ello, por ejemplo, se decidió presentar este informe en Mayo o Junio de cada año, para poder poner como fecha de cierre de información la primera semana de Abril, fines de Marzo o 31 de Diciembre del año posterior, dependiendo del indicador presentado.

Otro punto importante a considerar para la elaboración del informe y en cualquier acción posterior relacionada con la información que se presenta en él, es contar con el recurso humano que pueda apoyar en la recolección de información, construcción del documento, presentación de información en espacios formales solicitados y seguimiento de las eventuales decisiones de acción que se puedan tomar a raíz de ello. Para hacer esto posible, en el caso de la Facultad se cuenta con una profesional que realiza todas estas acciones (Oficina de Aseguramiento de la Calidad FACEA).

Adicionalmente, sería muy valioso que se pudiera contar con un plan anual de trabajo en torno al seguimiento de los indicadores contenidos en el informe para establecer instancias fijas en cada año académico, y así analizar ciertos indicadores según su pertinencia en el momento del año. De esta forma, el informe podría contar no solamente con una sola instancia de difusión, sino con instancias de análisis posteriores, y se podrían sumar otros indicadores que la macrounidad considere relevantes, o complementar la información con el recogimiento de antecedentes complementarios para su análisis. Por ejemplo, en mayo de cada año, se podrían analizar los indicadores relacionados a ingresos de primer año de cada carrera (N° postulaciones efectivas, ratio de ocupación por vacante ofrecida, N° matrículas efectivas, puntajes de matriculados SUA), y así tomar decisiones para establecer acciones de difusión de carreras para el próximo año; o al cierre de cada semestre, se podrían analizar las tasas de reprobación de cada asignatura en cada carrera, y evaluar acciones remediales que puedan implementarse en las asignaturas con altas tasas de reprobación, además de analizar las causas que provocan dichas tasas; o al cierre del segundo semestre, se podrían analizar las tasas de retención, de titulación oportuna y tasa de titulación acumulada para cada carrera, y evaluar cómo éstas se han comportado a raíz de las innovaciones curriculares que han tenido en los últimos años.

En síntesis, como recomendación general, es necesario transformar el uso de informe desde un documento de reporte de datos a una herramienta que permita a la facultad y a las carreras, tomar decisiones basadas en datos empíricos y actualizados.

7. CARÁCTER INNOVADOR DE LA PRÁCTICA

Describir los aspectos innovadores (procesos, organización o metodología nueva o significativamente mejorada)

Esta práctica es innovadora en cuanto permite organizar en un solo instrumento información que está disponible en diferentes unidades al interior de nuestra institución. Adicionalmente, este informe puede dar lugar a instancias de toma de decisiones basadas en evidencia con datos actualizados, y hacer cruces de información que los usuarios estimen convenientes.

Por último, cabe señalar que al ser un instrumento trabajado al interior de la Facultad (con fuentes oficiales de información), da lugar a que se puedan incluir todos los datos que vayan siendo necesarios en el tiempo, de acuerdo a las necesidades de la macrounidad, o de las carreras. En otras palabras, es un instrumento, que, si bien puede tener una estructura relativamente definida, puede adaptarse también a las necesidades de sus usuarios.