



IMPACTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN EL CASO PARTICULAR DEL SISTEMA DE GESTIÓN CURRICULAR EN LA UNIVERSIDAD DE TALCA

**ORIETA DEL PILAR JIMÉNEZ ARENAS
HARRY LUCIANO CEA CÓRDOVA**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el impacto de las Tecnologías de Información (TI) en el caso particular del Sistema de Gestión Curricular (SGC) implantado en la Universidad de Talca. Los cambios que produce la introducción de una TI en una organización son variados, sin embargo la investigación se acoto a dos áreas: cambio en la estructura organizacional y determinación de la calidad del servicio curricular proporcionado por el SGC.

Para lograr este objetivo se realizó primero un estudio exploratorio que permitió establecer las variables a medir para determinar el impacto en las dos áreas mencionadas anteriormente. Luego, se determine que los sujetos de estudio serian por un lado los administrativos y académicos y por otro, los alumnos, todos usuarios del SGC.

El estudio exploratorio indico que para determinar el impacto en la estructura organizacional, se debe averiguar si se ha producido alguno de los siguientes cambios:

1. Disminución de mandos intermedios.
2. Perdida de puestos de trabajo rutinarios.
3. Desaparición de puestos secretariales.
4. Integración de departamentos.
5. Formación de equipos de trabajo.
6. Menor distanciamiento entre directivos y personal

7. Posibilidad de trabajo a domicilio.

Para determinar la calidad del servicio se realizaron distintos estudios para los dos grupos señalados (alumnos por un lado y administrativos y académicos por el otro). A los administrativos y académicos se les pregunto por la contribución que ha hecho el SGC a distintas áreas (recogidas a través de la bibliografía) y por los problemas que han tenido con el (cuyo listado fue señalado por personas relacionadas con el SGC).

Para evaluar la calidad del servicio curricular por parte de los alumnos, se utilizó el modelo SERVQUAL por ser el de mayor use en estos casos. Este modelo evalúa la calidad del servicio a través del intervalo entre expectativas y percepción de un conjunto de atributos que incluyen los distintos aspectos de un servicio, y además determina la importancia que los clientes le dan a los cinco factores que constituyen un servicio y que son: Tangibles, Confiabilidad, Profesionalismo, Garantía y Empatía. El modelo asume que a mayor diferencia, menor es la calidad del servicio. Con la información de las expectativas y las percepciones de cada factor, mas la importancia de cada uno, se construyo un índice denominado Índice Calidad Servicio, basado en las teorías de análisis de multicriterio, donde la evaluación de cada atributo/factor ponderado por la importancia relativa de este otorgan una evaluación final. El cuestionario utilizado tiene 22 afirmaciones para determinar las expectativas y otras 22 para las percepciones, las que se agregan para formar los cinco factores mencionados anteriormente.

El estudio a la estructura organizacional arrojó que los cambios son mínimos y al complementarlos con el estudio a los organigramas se aprecia que si bien se han producido algunos cambios, estos no tienen directa relación con la puesta en marcha del SGC.

En cuanto a la contribución del SGC a las cinco áreas consultadas, los encuestados señalaron que si ha contribuido a algunas y el orden de contribución de mayor a menor es: Capacidad, Control, Comunicación, Competitividad y

Costos.

Los administrativos y académicos señalan que sus principales problemas con el use del SGC se han debido a: errores del sistema, poco conocimiento del sistema, manuales poco claros e interfaz poco amigable, entre otras que fueron señaladas explícitamente.

La calidad del servicio curricular desde el punto de vista de los alumnos es considerada como Regular, esto se determine) a través del índice Calidad Servicio, construido con la diferencia entre expectativa y percepción para cada factor y la importancia asignada a cada uno de ellos.

Al hacer la diferencia entre expectativa y percepción se determine que el factor que presenta la mayor diferencia y por lo tanto tiene la calidad del servicio mas deficiente, es Confiabilidad seguido por Profesionalismo. El factor con la menor diferencia es Tangibles. En cuanto a la importancia que los alumnos asignan a los distintos factores se tiene que en términos generales el orden de mayor a menor importancia es el siguiente: Confiabilidad, Profesionalismo, Tangibles, Garantía y Empatía. Cuatro facultades presentan este mismo orden de importancia, sin embargo la facultad de Ciencias Forestales considera mas importante el factor Garantía que el factor Tangibles y la facultad de Ciencias de la Salud tiene un ordenamiento distinto excepto por el factor Empatía que también lo considera en el ultimo lugar de importancia.

Las recomendaciones apuntan principalmente a dos áreas:

1. Mejorar aspectos técnicos del software, tales como: perfiles de usuario, asignación de salas y registros de la información de la situación curricular de cada alumno.
2. Mejorar la interacción de las personas vinculadas al SGC con los alumnos mediante las siguientes acciones: capacitación adecuada para cada tipo de usuario, contar con personal para comprender las necesidades específicas de los alumnos de las distintas carreras y asistir a estos en sus problemas con el use del sistema y dudas sobre los cursos y secciones que están inscribiendo.