

EL SERVICIO-APRENDIZAJE PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS PRÁCTICAS EN ESTUDIANTES DE LA ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO XAVIER

The service – learning for the development practical skills in students of the subject of Operations Administration of career of Business Administration of the University of San Francisco Xavier

EDWIN VELASQUEZ SARAVIA

edwinvelasquezsaravia@gmail.com

Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca

RECIBIDO: Febrero 10, 2022

ACEPTADO: abril 10, 20212

DOI:

RESUMEN

El presente artículo está referido al servicio-aprendizaje como una estrategia para el desarrollo de las competencias prácticas en estudiantes de la asignatura de administración de operaciones de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier.

Inicialmente, se desarrolla la introducción, donde se ha planteado como problema científico: ¿Cómo desarrollar las competencias prácticas en Estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier en la gestión 2021?

Asimismo, se realiza una sistematización de los principales fundamentos teóricos relacionados al nivel de aprendizaje del Servicio-Aprendizaje. De igual forma, se presentan los conocimientos científicos acumulados sobre el tema de diversos autores.

Luego, se desarrolla el Diseño Metodológico referido al conjunto de procedimientos para dar respuesta al problema científico formulado y alcanzar los objetivos de investigación.

También, se efectúa la Presentación de los Resultados del trabajo de campo realizado en la presente investigación, se datos recolectados de la realidad, a través de una encuesta aplicado a Estudiantes, utilizando el cuestionario como instrumento de investigación.

La encuesta fue aplicada a los Estudiantes para conocer la situación actual sobre sus competencias prácticas en la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Una vez recolectada la información requerida para la presente investigación, mediante las encuestas aplicadas a los Estudiantes, la misma fue tabulada, analizada e interpretada; finalmente, se realiza la discusión de los resultados de la investigación, de forma breve y objetiva, con el propósito de alcanzar una mayor comprensión sobre la situación actual de las competencias prácticas en Estudiantes.

PALABRAS CLAVES.-

Servicio-Aprendizaje, Competencias prácticas, desarrollo.

ABSTRACT

This article refers to service-learning as a strategy for the development of practical skills in students of the subject of operations management of the Business Administration career at the Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier.

Initially, the introduction is developed, where it has been raised as a scientific problem: How to develop practical skills in Students of the subject of Operations Administration of the Business Administration Career of the Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier in management 2021?

Likewise, a systematization of the main theoretical foundations related to the learning level of Service-Learning is carried out. In the same way, the accumulated scientific knowledge on the subject of various authors is presented.

Then, the Methodological Design is developed referring to the set of procedures to respond to the formulated scientific problem and achieve the research objectives.

Also, the Presentation of the Results of the field work carried out in the present investigation is made, data collected from reality, through a survey applied to Students, using the questionnaire as a research instrument.

The survey was applied to the students to know the current situation regarding their practical skills in the Operations Management Course of the Business Administration Career at the Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Once the information required for the present investigation was collected, through the surveys applied to the Students, it was tabulated, analyzed and interpreted; Finally, the discussion of the research results is carried out, briefly and objectively, with the purpose of achieving a greater understanding of the current situation of practical skills in Students.

KEY WORDS.-

Service-Learning, Practical skills, development.

1. Introducción

Las universidades del país han venido formando profesionales, en la mayoría de los casos, utilizando estrategias didácticas tradicionales como la clase magistral, la exposición, el desarrollo de talleres, realización de trabajos externos, lecturas, resúmenes, esquemas y mapas conceptuales en los cuales se debe centrar el interés y atención para lograr el aprendizaje de los alumnos.

El sistema educativo en las universidades requiere de nuevas estrategias para fortalecer el aprendizaje y, por ende, el rendimiento académico de los alumnos, no se trata sólo de aprender a conocer, sino también de aprender a hacer, aprender a saber, aprender a vivir y aprender a ser.

En este contexto, las universidades deben incorporar en sus procesos educativos nuevos modelos y estrategias como la combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficiente y eficaz.

La misión y visión de la Universidad como espacio y actor transformador de la sociedad, se exige la presencia general de elementos educativos claves que impulsen una formación de todos para la ciudadanía global y no una oferta reducida en un campo formativo especializado (postgrado, congresos, acciones singulares) o para un grupo de profesionales específicos.

El proceso de aprendizaje en la educación superior se vuelve cada vez más complejo y requiere, entre otros, de nuevas estrategias.

Una nueva y buena estrategia que surge en los últimos tiempos es la referida al Servicio-Aprendizaje.

Esta nueva estrategia del Servicio-Aprendizaje posibilita la combinación de diferentes competencias básicas o específicas, como son el trabajo en equipo interdisciplinar, las habilidades en las relaciones personales, el compromiso ético o el razonamiento crítico, involucra a las personas en acciones responsables y retadoras por el bien común, articulan objetivos claros de servicio y aprendizaje para todos los participantes, contribuye a una comprensión más profunda del tema de la materia, a una comprensión de la complejidad de los problemas, posibilita la aplicación de los materiales de clase a problemas reales.

Coadyuva en el desarrollo de habilidades específicas necesarias en la comunidad, establece conexiones entre la experiencia personal y las vidas de las personas, mejora de las habilidades para el análisis de los problemas y desarrollo cognitivo, entre otros.

En consecuencia, la universidad debe responder a los problemas de la sociedad mediante la formación de profesionales competitivos, la investigación, las prácticas y el servicio a la comunidad, tomando en cuenta que uno de los grandes desafíos del sistema universitario es afrontar y desarrollar uno de los pilares fundamentales de la educación superior como educación del futuro, siendo una interesante alternativa la estrategia del Servicio-Aprendizaje.

El Servicio-Aprendizaje *“es un programa educativo que integra el aprendizaje académico con el servicio a la comunidad; es una pedagogía basada en la experiencia del servicio que proporciona tiempo estructurado para la reflexión que posibilita desarrollar aprendizaje significativo; y es una filosofía que comprende a la educación como un servicio orientado a atender una necesidad real de la comunidad que permite que el estudiante desarrolle valores, actitudes, comportamientos sociales y cívicos inmerso en prácticas solidarias”*. (SALAZAR, 2016: 12)

Uno de los grandes desafíos de la educación superior del futuro es precisamente el Servicio-Aprendizaje, tomando en cuenta que el aprendizaje no debe realizarse únicamente entre las paredes de una universidad, sino que los estudiantes universitarios deben salir de esas murallas para que mediante un servicio a la comunidad adquieran experiencia y logren fortalecer sus competencias en la asignatura de Administración de Operaciones y, al mismo tiempo, desarrollar valores como la solidaridad, el respeto, la honestidad, la responsabilidad y la equidad, entre otros.

1.1. Planteamiento del problema

El insuficiente desarrollo de competencias prácticas en los alumnos universitarios de la asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier, hace que se vean reducidas sus habilidades y conocimientos sobre la producción y bienes y la prestación de servicios para lograr una mayor optimización de los recursos utilizados en un ciclo productivo., principalmente en los dos últimos años como consecuencia de la pandemia que afectó en el contexto local, nacional e internacional.

En la actualidad, la asignatura de Administración de Operaciones no integra al estudiante en un contexto de prácticas. El alumno no realiza prácticas sobre casos reales, no tiene la oportunidad para fortalecer sus conocimientos a través del servicio a pequeños emprendedores o microempresas; es decir, no desarrolla competencias prácticas para mejorar sus conocimientos y habilidades en la administración de procesos de producción de bienes o prestación de servicios, basados en casos reales.

Por tanto, el servicio aprendizaje al no desarrollarse como estrategia para mejorar las competencias prácticas de los alumnos en la asignatura de Administración de Operaciones, significa que los alumnos universitarios de esta asignatura se limitan a adquirir conocimientos teóricos, pero sin realizar el servicio a la comunidad que les permita mejorar sus competencias prácticas.

El estudiante, al no desarrollar el servicio a la comunidad no ha desarrollado sus habilidades sobre sus conocimientos teóricos por lo que no está en mejores condiciones para su inserción en el mercado de trabajo y tener mayores probabilidades de mejorar su empleabilidad futura en este ámbito.

El estudiante de la asignatura de Administración de Operaciones al no desarrollar competencias prácticas no habrá desarrollado sus habilidades y no habrá adquirido experiencias reales, durante el desarrollo de la asignatura, por ejemplo, sobre el diseño de procesos de producción, la administración eficiente de la cadena productiva, la realización de pronósticos de demanda o de ventas, entre otros .

Los alumnos no tienen competencias prácticas, por lo que es más probable que tengan dificultades para aplicar los conocimientos adquiridos y para resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos del área productiva, relacionados con la administración de operaciones para producir bienes o prestar servicios.

Las estadísticas de los últimos años, respecto al rendimiento académico de los estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas muestran bajos porcentajes.

El bajo rendimiento de los estudiantes no es atribuible únicamente a una deficiencia propia del estudiante, sino que pasa a ser un problema estructural, por cuanto afecta a un gran porcentaje de estudiantes que cursan estudios en la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier, a nivel de licenciatura, las consecuencias, secuelas y efectos de la pandemia.

Estos problemas se manifiestan aún más a través de indicadores como los siguientes: conocimientos y habilidades para resolver problemas relacionados a la administración de Operaciones, rendimiento académico promedio, calidad de la educación superior, porcentaje de deserción, porcentaje de repitentes y porcentaje de egresados, entre otros.

La reprobación de los estudiantes trae como consecuencia los arrastres de materias y la deserción. Los arrastres les ocasiona cruce de horarios con Asigna-

turas del siguiente nivel y mayores dificultades para alcanzar un mejor aprovechamiento. La deserción, provoca que se incremente los índices de estudiantes no egresados.

En ambos casos, la reprobación y la deserción de Estudiantes constituyen una frustración y una pérdida económica, tanto para el estudiante como para su entorno familiar, pero también se vería afectada la imagen y el prestigio de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Sin embargo, la reprobación y la deserción de estudiantes es atribuible a diversos factores, por ejemplo, actitudinales, cognitivos, sociales, económicos, políticos, familiares, personales, etc., que afectan en la toma de decisiones de los Estudiantes.

Por lo tanto, la Universidad y la Carrera de Administración de Empresas deben generar conocimientos a través de investigaciones científicas y diseñar estrategias para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, tomando en cuenta que para ello es necesario saber cómo y qué estrategias se desarrollarán.

En consecuencia, surge la necesidad de diseñar estrategias para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes en la asignatura de Administración de Operaciones y, de esta manera, la Universidad, como lo expresa Rimari (2004): “la universidad debe ser un modelo que libere talentos que duermen en el interior de cada uno de ellos”.

De esta manera, los estudiantes podrían apoderarse de los conocimientos y obtener resultados positivos en la evaluación y, por ende, en su rendimiento académico en la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas.

Por lo expuesto precedentemente, se puede resumir mediante la formulación del problema científico:

¿Cómo desarrollar las competencias prácticas en Estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier en la gestión 2021?

2. Diseño metodológico

2.1. El paradigma sociocrítico

La adopción del paradigma sociocrítico permitirá describir la visión del pasado de forma racional y objetiva, identificar las potencialidades, analizar la realidad influenciada por el compromiso social de los Estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

De igual forma, se desarrollarán prácticas para los

estudiantes, con el propósito de mejorar las competencias prácticas para desarrollar habilidades y adquirir experiencia, compromiso ético o razonamiento crítico, conexiones entre la experiencia personal y las vidas de las personas, su desarrollo cognitivo y la búsqueda de soluciones a problemas de diversos sectores de la sociedad, haciendo especial énfasis en el análisis crítico y la solución de problemas económicos, sociales y empresariales.

El paradigma sociocrítico facilitará conocer y comprender la realidad mediante las prácticas y la búsqueda de soluciones a través de los estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas, tratando de poner en práctica lo aprendido en teoría; es decir, unir la teoría con la práctica, integrando el servicio con las habilidades y la experiencia y el aprendizaje con el conocimiento teórico de la asignatura, realizando prácticas en pequeños emprendimientos, microempresas, pequeñas y medianas empresas e instituciones públicas, poniendo especial énfasis en el análisis crítico y la solución de problemas económicos, sociales y empresariales.

El paradigma sociocrítico permitirá alcanzar la adopción de una visión global de la realidad formativa de los estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, no solo para resolver problemas sino para aprender prestando un servicio a la comunidad.

Además, el paradigma sociocrítico permitirá conocer y comprender la realidad como praxis, unir teoría y práctica, integrando conocimiento, acción y valores y proponer la integración de todos los participantes, incluyendo al investigador, en procesos de autorreflexión y de toma de decisiones consensuadas, las cuales se asumen de manera corresponsable.

2.2. Enfoque de investigación

Enfoque mixto:

Tomando el enfoque cuantitativo estará caracterizado por las experiencias de los estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca en la realización del servicio a la comunidad y que, a la vez, aprenden consolidando sus conocimientos teóricos mediante la puesta en práctica para la búsqueda de soluciones a diversos problemas planteados por la comunidad.

Se describirá el proceso que integra el aprendizaje académico con el servicio a la comunidad para conocer la realidad objetiva.

El enfoque cualitativo se efectuará principalmente para explicar y contextualizar la integración del aprendizaje académico con el servicio a la comunidad.

En el enfoque mixto se utilizarán las fortalezas de ambos enfoques, tanto del enfoque cuantitativo como del cualitativo; es decir, se realizará una combinación de ambos, tratando de minimizar sus debilidades y aprovechar sus potencialidades. Esta situación, implica la recolección, análisis e interpretación de los datos cualitativos y cuantitativos, para luego generar inferencias de ambos enfoques.

En resumen, el enfoque mixto, permitirá realizar la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su interpretación y discusión conjunta, para realizar inferencias a la totalidad de los alumnos sobre la información obtenida respecto al Servicio-Aprendizaje de los alumnos de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas que permitan lograr una mayor comprensión sobre la realidad objetiva.

2.5. Universo y unidades de análisis

Universo

La población de estudio para la presente investigación científica estará constituida por los alumnos de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, mismos que están distribuidos en cuatro grupos (A, B, C y D) en el 3er. Nivel, que alcanzan a 315 estudiantes universitarios en total.

Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones

Grupo	Universo (N° Estudiantes)	Unidades de análisis (N° Estudiantes)
A	85	5
B	83	5
C	79	5
D	68	5
Total	315	20

Fuente: Unidad de Kárdex de la Carrera de Administración de Empresas, 2021.

Unidades de análisis

Para la presente investigación, las unidades de análisis estarán constituidas por 20 alumnos de la Asignatura de Administración de Operaciones estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca (5 estudiantes por grupo).

Los resultados de las unidades de análisis serán inferidos a todas las unidades que constituyen el univer-

so. La técnica de muestreo a utilizar en el presente trabajo de investigación; es decir, para identificar y ubicar a los encuestados (estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones) se utilizará la Técnica de muestro por conveniencia, tomando en cuenta las unidades de análisis de acuerdo a lo establecido en la tabla anterior.

3. Metodología

3.1. Método de análisis-síntesis

En la presente investigación se efectuará el análisis de la realidad para conocer mejor el objeto de estudio; es decir, se realizará un estudio pormenorizado y de forma organizada del objeto de estudio. La síntesis será aplicable para hacer una presentación metódica y breve de los resultados de la presente investigación.

3.2. Método de Inducción-deducción

Para la presentación de los resultados de las encuestas se utilizará el método de la inducción, para que los resultados de las encuestas se generalicen a toda la población. Es decir, se procederá a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales.

En este sentido, el método inductivo permitirá realizar generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas.

El método deductivo posibilitará ir de lo general a lo particular de la población a la determinación de la muestra, entre otros aspectos. Es decir, permitirá extraer una conclusión en base a una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas.

En este sentido, el método deductivo permitirá ir de lo general (como leyes o principios) a lo particular (la realidad de un caso concreto).

3.3. Estudio Documental

El estudio documental como método empírico se utilizará para realizar el análisis de la documentación existente (impresos, gráficos, electrónicos, etc.), que esté directa o indirectamente relacionada con el objeto de estudio.

3.4. Encuestas

La encuesta se utilizará para la recopilación de datos de fuentes primarias; es decir, para efectuar la aplicación de un cuestionario a los alumnos de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas, que hayan sido seleccionados como unidades de análisis, para conocer las opiniones, actitudes y comportamientos, entre otros aspectos.

3.5. Cuestionario

En base a los objetivos de la investigación, se diseñó un cuestionario dirigido a los Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones.

El cuestionario se utilizó como un instrumento de investigación que contiene un conjunto de preguntas, preguntas cerradas y preguntas mixtas, con el objetivo de recopilar información de los Estudiantes.

3.5. Resultados

3.5.1. Trabajo de campo

Previamente a la realización del trabajo de campo, cabe recordar que se realizó la prueba piloto, se han identificado los errores o problemas en el diseño, formato, redacción y elaboración del cuestionario y se han revisado los contenidos y se han realizado las modificaciones y correcciones de diseño y redacción, recién se procede a realizar el trabajo de campo para la recolección de la información requerida para el presente trabajo de investigación. Se realizó la Encuesta a 20 Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones, a cinco de cada Grupo. Para la selección a los estudiantes a ser encuestados se aplicó el Método no probabilístico, eligiendo la técnica de muestreo por conveniencia. En este caso, se seleccionó a cinco Estudiantes con mayor rendimiento académico de cada Grupo de la Asignatura, haciendo un total de 20 Estudiantes seleccionados, a los cuales se aplicó la encuesta.

En resumen, la encuesta fue aplicada a los Estudiantes que forman parte de las Unidades de Análisis. Se realizó la Encuesta a 20 Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones, a cinco de cada Grupo. Se seleccionó a los Estudiantes con mayor rendimiento académico en la Asignatura de Administración de Operaciones. La recopilación de la información se realizó mediante el llenado de las encuestas por los Estudiantes de las Unidades de Análisis.

3.5.2. Tabulación de datos

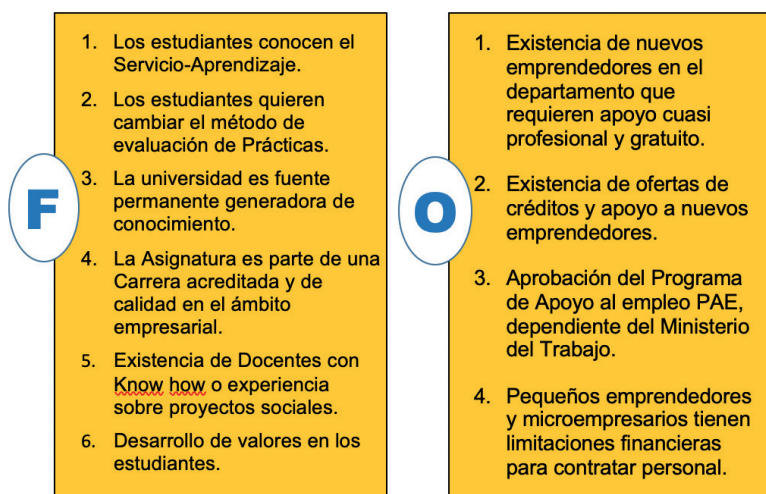
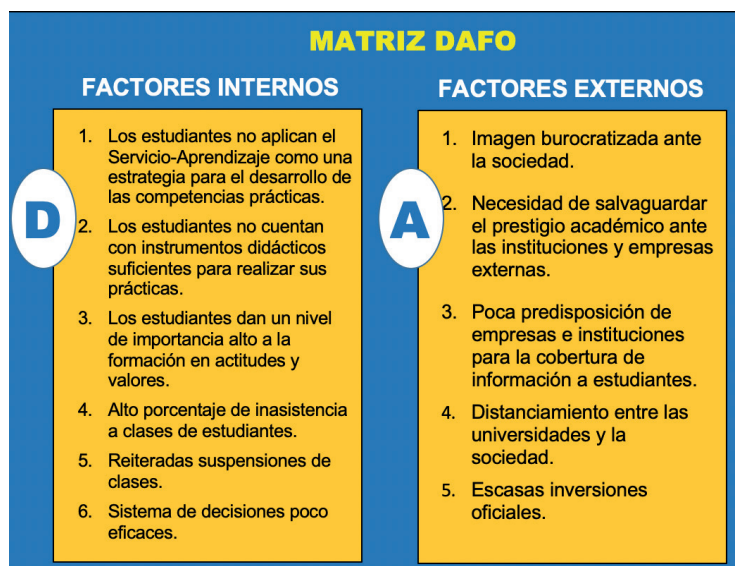
Se realizó la tabulación de datos para contar y organizar los datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas a los Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones. Esta herramienta permite abarcar las operaciones relacionadas con conseguir resultados que se conectan al objeto de estudio y los mismo sean tomados en cuenta para la elaboración de la propuesta.

Asimismo, la tabulación de datos permite presentar los resultados del trabajo de campo, agrupados y, a su vez, en forma de gráficos o tablas. Por tanto, es un proceso mediante el que se agrupan los datos y se los presenta mediante gráficos o tablas para una mejor comprensión e interpretación, cuyos resultados podrán ser inferidos al resto de la población.

Las encuestas han sido tabuladas no solo para presentar los resultados sino para analizar los datos. El proceso se realizó en forma manual, pero utilizando una hoja de cálculo Excel en una computadora. La tabulación de datos se realizó mediante la elaboración de tablas simples, fáciles de leer y que de manera general ofrece una acertada visión de las características más importantes de la información recopilada. La información recopilada permite conocer la situación actual sobre las competencias prácticas en estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas en contextos reales y solución de problemas.

3.5.3. Análisis DAFO sobre prácticas de estudiantes en la asignatura Administración de Operaciones

El análisis DAFO, FODA, DOFA son exactamente lo mismo, solo que en otro orden o en otro idioma. Son las iniciales de Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades. Por ejemplo, SWOT es exactamente lo mismo que DAFO pero en inglés y en otro orden. El análisis DAFO es una técnica indispensable para analizar la situación actual sobre prácticas de estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones y para tomar las decisiones estratégicas para el desarrollo de competencias prácticas en estudiantes mediante el Servicio-Aprendizaje.



Se realiza el análisis DAFO, tomando en cuenta las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

Las **debilidades** constituyen los aspectos limitadores de la capacidad de desarrollo de competencias prácticas en estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier.

Las **amenazas** son todos aquellos factores externos que pueden llegar a impedir la aplicación del Servicio-Aprendizaje como estrategia para el desarrollo de competencias prácticas en estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones.

Las **fortalezas** se refieren al conjunto de recursos internos, posiciones de poder y cualquier tipo de ventaja competitiva inherente al programa de la asignatura de administración de Operaciones y al Servicio-Aprendizaje.

Las **oportunidades** son aquellos factores que no forman parte directa del programa de la asignatura de Administración de Operaciones y que tampoco están bajo el control directo del Docente o de la Dirección de Carrera, pero que favorecen la aplicación del Servicio-Aprendizaje como estrategia para el desarrollo de las competencias prácticas en Estudiantes.

3.5.4. Estrategias resultantes del análisis DAFO y CAME

El análisis CAME es la herramienta que te permitirá definir la estrategia para el desarrollo de competencias prácticas en estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas, en base a la matriz DAFO.

El análisis CAME permite identificar aquellos factores que se pueden corregir, afrontar, mantener y explotar, para hacer mejorar el aprendizaje de los estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones.

El acrónimo de la matriz del CAME (término en inglés) responde a: Correct, Adapt, Maintain, Explore, que en castellano implica:

Corregir las Debilidades.

Afrontar las Amenazas.

Mantener las Fortalezas.

Explotar las Oportunidades.

Como resultado del análisis DAFO y CAME es posible destacar principalmente cuatro tipos de estrategias:

- La estrategia Debilidades – Oportunidades (Estrategias de reorientación)
- La estrategia Debilidades – Amenazas (Estrategias de supervivencia)
- La estrategia Fortalezas – Oportunidades (Estrategias ofensivas o de ataque)
- La estrategia Fortalezas – Amenazas (Estrategias defensivas)

MATRIZ DAFO - CAME

4. Discusión de los resultados

DAFO - CAME		OPORTUNIDADES		AMENAZAS
DEBILIDADES	DO	<p>Corregir debilidades</p> <p>Convenios interinstitucionales para que los estudiantes realicen Servicio-Aprendizaje, con el apoyo material y logístico de las empresas y de la Carrera.</p>	DA	<p>Afrontar amenazas</p> <p>Ser capaces de plantear soluciones a los problemas identificados en las empresas, de forma eficiente y eficaz para mejorar la imagen de la Carrera y de la universidad.</p>
		<p>Estrategia de reorientación</p> <p>Decidir</p>		<p>Estrategia de supervivencia</p> <p>Conocer limitaciones</p>
FORTALEZAS	FO	<p>Explotar oportunidades</p> <p>El Servicio-Aprendizaje para el desarrollo de competencias prácticas en estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones.</p>	FA	<p>Mantener fortalezas</p> <p>Seguimiento y control del Docente a los estudiantes durante el desarrollo de la propuesta del Servicio-Aprendizaje.</p>
		<p>Estrategia ofensiva</p> <p>Potenciar</p>		<p>Estrategia defensiva</p> <p>Evaluar riesgos</p>

Luego de realizar la presentación de resultados de la encuesta aplicada a Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas y los respectivos análisis de dichos resultados, como también de las estrategias resultantes del análisis DAFO – CAME, corresponde ahora, la discusión de los resultados.

La discusión estará referida a la interpretación de los resultados obtenidos, a través de la encuesta aplicada a los estudiantes, en relación a las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico y también en relación con el primer objetivo específico de la presente investigación, con el fin de evaluar si los hallazgos del estudio confirman las teorías o se generan debate. La discusión de resultados no está referida a una repetición de los resultados en forma narrativa.

4.1. Dimensiones de las competencias

Para que los estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas desarrollen las competencias prácticas, es necesario que aprendan un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes mediante la aplicación del Servicio-Aprendizaje.

En esta parte, se describe tres dimensiones de las competencias prácticas, a través del Servicio-Aprendizaje:

4.1.1. Aprendizaje de conocimientos (saber saber)

Relacionado con la adquisición, integración y profundización del conocimiento por parte de los estudiantes, respecto a la Administración de Operaciones; es decir, respecto a los procesos para producir bienes y prestar servicios, procurando alcanzar la mayor optimización posible de los recursos utilizados en cada proceso productivo.

4.1.2. Desarrollo de habilidades (saber hacer)

Relacionado a la aplicación del conocimiento por parte de los estudiantes, bajo el tutoraje, seguimiento y control del Docente, se presta un servicio a la comunidad; en este caso, podría ser una empresa, un nuevo emprendimiento, una microempresa, etc., creadas para producir bienes o prestar servicios.

4.1.3. Aprendizaje de actitudes y valores (saber ser)

Relacionado con los valores (empatía, responsabilidad, puntualidad, disciplina, etc.), actitudes y percepciones positivas sobre el aprendizaje de los estudiantes

4.2. Discusión de los resultados

Ahora bien, en la discusión de los resultados, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones del Servicio-Aprendizaje, antes señaladas.

Los cuestionarios utilizados en la encuesta aplicada a los estudiantes han sido preparados tomando en cuenta el perfil de los estudiantes; luego, se validó por tres expertos Docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier. Una vez validados cuestionarios, se procedió a la realización de la prueba piloto. Como consecuencia de los resultados de la prueba piloto se eliminaron los errores; y, finalmente se aplicó la encuesta a los 20 estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas.

- 1) La mayoría de los estudiantes conocen lo que es el Servicio-Aprendizaje; sin embargo, no lo aplican. En consecuencia, es oportuno repensar en la pertinencia social para el desarrollo de competencias prácticas en los estudiantes, mediante el Servicio-Aprendizaje para integrar el servicio a la comunidad con el aprendizaje académico. De esta manera, se lograría también integrar las tres dimensiones del Servicio-Aprendizaje; es decir, el servicio a la comunidad con el aprendizaje académico.
- 2) Sin embargo, a pesar de que los estudiantes conocen el Servicio-Aprendizaje, desconocen lo que implica el Servicio-Aprendizaje como una estrategia para el desarrollo de las competencias prácticas en Estudiantes. Esta situación, significa que los Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones no desarrollaron competencias prácticas.
- 3) Por otro lado, los Estudiantes conocen lo que implica el desarrollo de habilidades, resolución de problemas, colaboración y comunicación, durante su formación profesional, pero, no realizan las prácticas respectivas para combinar sus conocimientos, habilidades y actitudes. Por ello, el Servicio-Aprendizaje se constituye en una estrategia pertinente para desarrollar las competencias prácticas en los estudiantes.
- 4) En la actualidad, no se desarrollan prácticas de servicio a la comunidad en la Asignatura de Administración de Operaciones, lo que implica que los Estudiantes no desarrollan competencias prácticas y no aprovechan las ventajas que ofrece el Servicio-Aprendizaje.
- 5) Los Estudiantes consideran que los aspectos indispensables para desarrollar competencias prácticas en la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas son los aspectos teórico-prácticos; luego, consideran también que es importante que el Estudiante conozca la realidad de la institución donde realizará sus prácticas. Esta situación, sin duda, es una potencialidad para integrar la teoría con la práctica a través del Servicio-Aprendizaje.
- 6) Luego de realizar el análisis de los resultados se puede también concluir que los aspectos metodológicos que los Estudiantes consideran importantes para desarrollar competencias prácticas en la Asignatura de Administración de Operaciones es principalmente el método heurístico. A través de este método los estudiantes pueden seguir los pasos para identificar en el menor tiempo posible una solución de calidad para un problema identificado en beneficio de una empresa o institución, con la cual la Carrera de Administración de Empresas haya suscrito un convenio interinstitucional para que los estudiantes de la asignatura de Administración de Operaciones realicen el Servicio-Aprendizaje.
- 7) También, los Estudiantes al realizar sus prácticas en la Asignatura de Administración de Operaciones no cuentan con los suficientes instrumentos didácticos requerido, lo que significa que no pudieron combinar adecuadamente medios y técnicas para alcanzar mayores niveles de aprendizajes a través de sus prácticas. En este sentido, en los convenios interinstitucionales, antes referidos, deben tomar en cuenta los instrumentos didácticos requeridos para para que los estudiantes realicen el Servicio-Aprendizaje de forma eficiente y eficaz.
- 8) Más de dos tercios de los Estudiantes opinan que el actual método de evaluación de Prácticas en la Asignatura de Administración de Operaciones debe cambiarse. Esta situación, es una oportunidad para cambiar las actuales prácticas por las del Servicio-Aprendizaje para el desarrollo de las competencias prácticas en los estudiantes.
- 9) Ahora, la evaluación del desarrollo de las competencias prácticas (a través del Servicio-Aprendizaje) en Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones de la Carrera de Administración de Empresas debe ser realizado por el Docente, el Tutor institucional y el Estu-

dante; es decir, los principales protagonistas de la participación del proceso del Servicio-Aprendizaje.

- 10) Si bien en la actualidad no existe un plan de trabajo previo para el desarrollo de las prácticas que se realizan en la Asignatura de Administración de Operaciones, es necesario realizar la capacitación, observación del lugar, información previa sobre la empresa o institución donde realizarán el Servicio-Aprendizaje y asistencia permanente a los estudiantes para el desarrollo de las competencias prácticas, mediante el Servicio-Aprendizaje.
- 11) Existen muchas debilidades en la formación profesional de los Estudiantes que pudieran afectar negativamente en su desempeño como futuro Administrador de Empresas. Entre las principales debilidades se pueden señalar las siguientes: No existe el desarrollo de competencias prácticas, poca o ninguna experiencia laboral, no se promueve el desarrollo de valores, insuficientes conocimientos teóricos y poco conocimiento de la realidad donde se realizan las prácticas.
- 12) El desarrollo de las competencias prácticas en Estudiantes de la Asignatura de Administración de Operaciones, deben tener relación con el Programa Analítico de la Asignatura.
- 13) En el Servicio-Aprendizaje deben promoverse valores o actitudes como, por ejemplo, la creatividad, el desarrollo de habilidades, el liderazgo, la responsabilidad social y el respeto, entre otros. Por cuanto la formación en actitudes y valores en la Asignatura de Administración de Operaciones tiene un alto nivel en importancia para los estudiantes, de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a ellos.
- 14) Los estudiantes están conscientes acerca de la importancia de recibir dentro de su formación aspectos que fortalezcan las competencias prácticas que les permita combinar el conocimiento, habilidades y actitudes y, precisamente, se podrá alcanzar mediante el Servicio-Aprendizaje.
- 15) Las prácticas de Estudiantes en la asignatura de Administración de Operaciones, es limitada para el efectivo, eficiente y oportuno desarrollo de las competencias prácticas en Estudiantes. Por ello, queda claro que, los objetivos se podrán alcanzar mediante la aplicación del Servicio-aprendizaje como una estrategia para el desarrollo de las competencias prácticas en estudiantes de la referida asignatura.

BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri, Roberto: "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN", sexta edición, editorial Mc Graw Hill Education, 2014, México.
- MALHOTRA Naresh K.: "INVESTIGACIÓN DE MERCADOS", quinta edición, Pearson Educación de México S.A., 2008, México.
- Pinilla Roa, Análida Elizabeth: "COMPETENCIAS EN EDUCACIÓN UNIVERSITARIA", Revista EDUCyT, 2010; Vol. 2, Junio- Diciembre, ISSN: 2215-8227
- Puig Rovira Josep María: "APRENDIZAJE SERVICIO - EDUCAR PARA LA CIUDADANÍA", editorial: Ediciones Octaedro, 210, España.
- Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier, división de Servicios Académicos: Guía del Estudiante 2015, Sucre – Bolivia.