

---

## Propuesta de modelo de gestión para el absentismo universitario

### Proposal for a management model for university absenteeism

Carlos Andrés Chaparro Arias<sup>a</sup>  
carlos.chaparroarias@uptc.edu.co

---

#### Resumen

En esta investigación se acoge la definición del “absentismo universitario como la acción consciente y premeditada de ausentarse del medio físico de la clase universitaria” (Rojo Gallego-Burín 2016, p. 87). A partir de las cifras de la Tasa de Ausencia Intersemestral (TAI) podemos afirmar que el fenómeno del absentismo en la actualidad es de gran importancia debido a que ha venido incrementándose anualmente logrando ser uno de los problemas universitarios que afecta la vida profesional, personal y académica del estudiante que puede llevar a una consecuencia grave como la deserción. Se propone un modelo de medición para este fenómeno usando el Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM). Para el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), mediante el Acuerdo 02 de 2020<sup>1</sup>, destaca como una parte fundamental la permanencia y graduación teniendo como referencia políticas institucionales y del orden nacional, brindando acompañamiento de forma semestral. Donde se realiza una caracterización de los estudiantes al momento de ingresar con el fin de hacer un seguimiento de su proceso formativo. El MEN a partir de la Resolución 021795 de 2020<sup>2</sup> plantea la descripción de los modelos pedagógicos que conduzcan a los resultados de aprendizaje, dando un valor añadido a su parte fundamental los estudiantes y profesores con un liderazgo integral ejecutando por medio de alianzas estratégicas el fortalecimiento de la permanencia y graduación. A partir del modelo de medición propuesto se contribuye a alcanzar uno de los objetivos del Acuerdo 014 de 2021 de la UPTC política permanencia y graduación, establecer los fundamentos para generar un modelo de gestión de la permanencia y graduación Upetecista que responda a la naturaleza multicausal y dinámica de la deserción, logrando de este modo el fortalecimiento de aspectos académicos, personales y humanos de los estudiantes.

**Palabras clave:** Modelo EFQM, Tasa de Ausencia Intersemestral (TAI).

---

<sup>a</sup>Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

<sup>1</sup>[https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848\\_documento.pdf](https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848_documento.pdf)

<sup>2</sup>[https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-402045\\_pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-402045_pdf)

### Abstract

This research accepts the definition of university absenteeism as the conscious and premeditated action of being absent from the physical environment of the university class” (Rojo Gallego-Burín, 2016, p. 87). From the figures of the Intersemester Absence Rate (TAI) we can affirm that the phenomenon of absenteeism is currently of great importance due to the fact that it has been increasing annually, becoming one of the university problems that affects professional, personal and academic life. student’s academic performance that can lead to a serious consequence such as dropping out. A measurement model for this phenomenon is proposed using the European Foundation for Quality Management (EFQM) Model. For the National Accreditation Council (CNA), through Agreement 02 of 2020, permanence and graduation stand out as a fundamental part, having institutional and national policies as a reference, providing accompaniment on a semi-annual basis. Where a characterization of the students is carried out at the time of admission in order to monitor their training process. The MEN, based on Resolution 021795 of 2020, proposes the description of the pedagogical models that lead to learning results, giving added value to its fundamental part, students and teachers with comprehensive leadership, executing through strategic alliances the strengthening of permanence and graduation. Based on the proposed measurement model, it contributes to achieving one of the objectives of Agreement 014 of 2021 of the UPTC permanence and graduation policy, establishing the foundations to generate an Upetecist permanence and graduation management model that responds to the multicausal nature and dynamics of desertion, thus achieving the strengthening of academic, personal and human aspects of students.

**Keywords:** Model EFQM, TAI.

## 1. Introducción

En términos generales, algunos indicadores del absentismo y la calidad académica de los estudiantes universitarios ponen de manifiesto la necesidad de considerar el proceso de enseñanza y aprendizaje que tiene lugar al cursar un programa académico, así como evaluar el problema de asistencia que no resulta relevante para algunos estudiantes. El absentismo universitario se define como “la acción consciente y premeditada de ausentarse del medio físico de la clase universitaria, el aula, condicionada por una serie de factores, y que conduce a la búsqueda de alternativas en el uso del tiempo” (Rojo Gallego-Burín 2016, p. 87). Las investigaciones indican que el absentismo va de la mano con la deserción, pérdida de asignaturas y pérdida del cupo en un programa. De acuerdo a lo establecido por (Diez & Nalda 2021, p. 2), la asistencia significativa: *Representa el grado en que los estudiantes perciben que las clases impartidas por sus profesores posibilitan su desarrollo personal y profesional futuro, contribuyendo a la adquisición de competencias básicas y específicas definidas en el perfil de egreso de su titulación, y haciendo que disfruten con la actividad académica, se entusiasmen con las ta-*

*reas emprendidas y encuentren utilidad al conocimiento desarrollado durante las mismas.*

Así las cosas, resulta importante reconocer la relación del fenómeno del absentismo con la excelencia académica y buscar alternativas que puedan aportar su disminución, ya que a largo plazo las instituciones buscan mejorar la calidad del desempeño laboral de las personas que se gradúan, brindando a la sociedad buenos trabajadores que aporten al desarrollo mediante una formación integral, la universidad espera formar personas que se caractericen por su responsabilidad social. En segundo lugar, se debe entender que este fenómeno puede llevar al abandono académico y, en tercer lugar, como menciona (Tejedor & García-Valcárcel 2007) “el bajo rendimiento académico, el excesivo tiempo invertido en el estudio de una titulación, el abandono de los estudios, son problemas comunes a todos los países de nuestro entorno cultural y económico y no sólo preocupa a las autoridades educativas, sino también a los responsables políticos (Comisión Europea, 1994), que en tiempos de ajustes presupuestarios comprueban cómo el gasto público en educación no produce los resultados deseados”. El MEN realizó el proceso de cálculo de los indicadores de tasa de deserción anual y de un nuevo indicador denominado Tasa de Ausencia Intersemestral para el periodo comprendido entre los años 2010 a 2018, lo cual puede reflejar el fenómeno del absentismo. La Tasa de Ausencia Intersemestral (TAI), se define como la proporción de estudiantes que estando matriculados en el periodo  $t - 1$  que son clasificados como ausentes en el período  $t$ .

$$TAI_t = 100 \times \frac{\text{Ausentes}_t}{\text{Matriculados}_{t-1}} \quad (1)$$

Donde  $t$  es el periodo.

Para (Piedrahita Naranjo 2017, p. 42) en las instituciones de educación superior en Colombia se indica que: El concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior, hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza. La calidad educativa supone el desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la evaluación y mejoramiento continuo, lo cual implica el despliegue de políticas, programas estratégicos, proyectos, acción y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promueven el cumplimiento de los enunciados misionales y de un ideal de excelencia con participación activa de la comunidad institucional, por esto cobra importancia en cada institución una estructura y unos mecanismos que realicen seguimiento permanente a la pertinencia, eficiencia y eficacia del que hacer institucional y de los programas en el marco de un proceso de autorregulación cuya expresión visible ante la sociedad y el mundo académico, es la acreditación temporal y su continua renovación.

Se debe dotar a las IES de un modelo de gestión que fortalezca los procesos de planeación adoptando esquemas descentralizados de operación manteniendo la unidad de propósitos y políticas académicas, modernizar los sistemas de información realizando acciones permanentes de evaluación que permitan los resultados consi-

derando la conceptualización y metodología de proyectos como parte de un proceso de gestión Un modelo de gestión de calidad según (Saumeth et al. 2013):

Un conjunto de disposiciones que facilitan a las organizaciones el desarrollo y alcance de sus objetivos, es susceptibles de imitación o reproducción, asimismo implica acciones para gobernar, dirigir y organizar. Disponer de un modelo de gestión resulta útil debido a que permite contar con un marco conceptual completo, proporciona unos objetivos y estándares claros, determina una administración coherente de las actividades de mejora y posibilita la evaluación a los largo del tiempo; por lo que es fácil detectar si se están alcanzando o no, las metas trazadas y establecer las estrategias de mejora (p. 219).

## 2. Desarrollo

Para el CNA, mediante el Acuerdo 02 de 2020<sup>3</sup>, destaca como una parte fundamental la permanencia y graduación teniendo como referencia políticas institucionales y del orden nacional, brindando acompañamiento de forma semestral en este sentido. De igual forma se propone una caracterización de los estudiantes al momento de ingresar con el fin de hacer un seguimiento de su proceso formativo. El MEN a partir de la Resolución 021795 de 2020<sup>4</sup> plantea la descripción de los modelos pedagógicos que conduzcan a los resultados de aprendizaje, dando un valor añadido a su parte fundamental los estudiantes y profesores con un liderazgo integral ejecutando por medio de alianzas estratégicas el fortalecimiento de la permanencia y graduación. En este orden de ideas realizar el seguimiento del absentismo a partir del modelo de medición, se establece en la medida en que éste demuestra la articulación y coherencia en cada uno de los principios, criterios y etapas que lo definen. Por lo tanto, el modelo propone los siguientes criterios: Liderazgo, planificación y estrategia, personal de la escuela, colaboradores y recursos, procesos, resultados en los estudiantes del servicio educativo, resultados de los miembros y resultados clave de la escuela, en la Tabla 4 se mencionan cuáles serían los principios del modelo.

Una vez establecidos los criterios y principios del modelo es preciso indicar cuales sus instrumentos que a continuación se presentan. El cuestionario de los profesores se encuentra organizado por características generales y ocho factores proponiendo un instrumento para medir la percepción de los profesores respecto al absentismo, asimismo se busca aquellas acciones y recursos que distinguen el quehacer de los profesores en el aula.

De la literatura consultada y después de un análisis de los diferentes documentos respecto al absentismo se construye un cuestionario para los estudiantes de la Escuela de Matemáticas y Estadística, se encuentra estructurado por características generales y seis categorías, lo que permite conocer el punto de vista que tienen los estudiantes sobre aspectos relacionados con la inasistencia a clase.

---

<sup>3</sup>[https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848\\_documento.pdf](https://www.cna.gov.co/1779/articles-402848_documento.pdf)

<sup>4</sup>[https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-402045\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-402045_pdf.pdf)

Tabla 1: Principios del modelo

Lograr los resultados	La Escuela desarrolla su modelo de medición mediante la planificación y el logro de un conjunto de resultados que cumpla los aspectos de calidad a corto, mediano y largo plazo de la comunidad académica.
Añadir valor para los estudiantes	La Escuela sabe que los estudiantes constituyen su razón principal y se esfuerza por el mejoramiento continuo de los fines académicos desarrollando acciones que propendan por la permanencia y graduación comprendiendo sus necesidades académicas y profesionales.
Liderar con visión, inspiración e integridad	La Escuela tiene encargados de la medición del fenómeno absentismo a partir del modelo propuesto; creando cooperación académica de profesores y estudiantes.
Gestionar por procesos	La Escuela deberá demostrar el impacto de sus políticas en la deserción, permanencia y graduación a partir de decisiones basadas en los datos del modelo de medición del absentismo.
Alcanzar el éxito mediante las personas	La Escuela valora a las personas que la integran como profesores, estudiantes, desarrollando acciones que permitan a los profesores y estudiantes ser más eficientes en su labor enseñanza y aprendizaje.
Favorecer la creatividad y la innovación	La Escuela desarrolla mejores resultados a través de la mejora continua del modelo de medición; los estudiantes aportan en la generación de nuevo conocimiento sobre el fenómeno del absentismo
Asumir la responsabilidad	La Escuela se argumenta en una serie de normas académicas y administrativas, para obtener un nivel de calidad que les permita avanzar en políticas de deserción, permanencia y graduación. publico-privadas.

Tabla 2: Resumen cuestionario profesores

Características Generales	Ge-	Factores	Propósito del factor
Sexo		Factor A Guía de la asignatura: información y recursos docentes	En este factor la guía de la asignatura establece con claridad y detalle los resultados de aprendizaje que se van a trabajar en la asignatura
Antigüedad profesor	como	Factor B: Uso de TIC para la docencia	En este factor se busca establecer cuales son los recursos online que aportan a los estudiantes en sus formación académica e información sobre tutorías virtuales.
Modo de vinculación		Factor C: Actividades para estimular el interés y el razonamiento	En este factor se busca que en cada tema se prepara una pregunta un problema estimulante o intrigante que atraiga el interés del alumno por lo que se va a tratar.
Área a la cual pertenece		Factor D Comunidad de aprendizaje	Se busca al iniciar semestre dejar planteado los criterios de evaluación, creando una interacción con lo estudiantes de respeto y confianza.
Número de estudiantes en las asignaturas orientadas durante el semestre		Factor E Transmisión de conocimientos	Con el desarrollo de este factor se busca un lenguaje claro y preciso en el desarrollo de las tutorías con ejemplos significativos para llamar la atención de los estudiantes.
La asistencia a clase se evalúa para la nota final directamente		Factor F Motivación y seguimiento	Se plantea la planificación de las asignaturas y la aplicación de pruebas en cada curso, de este modo se busca que los estudiantes identifiquen su grado de aprendizaje.
Nombre de la asignatura en la cual va a contestar preguntas		Factor G: Búsqueda de la excelencia en el aprendizaje	El sistema de evaluación que aplica es coherente con los objetivos de la asignatura y el desarrollo de las actividades de aprendizaje.
		Factor H Orientación y seguimiento	A partir de los resultados obtenidos por los estudiantes en cada unas de las pruebas se realiza una orientación para que tomen conciencia de sus debilidades y fortalezas de aprendizaje, de este modo se corrige de forma oportuna los errores para lograr un aprendizaje significativo.

Tabla 3: Resumen cuestionario profesores

Características Generales	Aspecto	Propósito del aspecto
Sexo Edad (Años cumplidos) - Semestre en el que se encuentra matriculado - Promedio Acumulado (A primer semestre de 2020) - Usted considera que eligió mal la carrera - En que semestre tiene matriculadas más asignaturas - Actualmente sufre de problemas graves de salud - Ha pensado en cambiar de carrera - Sus ausencias a clases son tan frecuentes que se hacen notorias ante sus profesores y compañeros - A que porcentaje de clases asiste habitualmente	Aspecto Familiar y Personal	En este aspecto se establece los problemas familiares y personales en los estudiantes que interviene en sus estudios.
Las siguiente preguntas son para el caso de desarrollo del semestre en forma presencial - Cuanto tiempo tarda en llegar a la Facultad - Llega tarde a la primera hora de clase - Se traslada de un municipio para asistir a clase	Aspecto Emocional	En el desarrollo de este aspecto se analiza el desinterés la falta de motivación y responsabilidad de los estudiantes por los estudios.
Las siguiente preguntas son para el caso de desarrollo del semestre de manera no presencial - Falto Usted a clase durante el primer semestre de 2020 - Solía ausentarse de clase para terminar un trabajo o estudiar para un parcial - Número de asignaturas que está cursando respecto a las asignaturas que cursó, alguna o alguna de ellas las estaba repitiendo - Se matriculó en la carrera como primera opción - De modo general, y considerando las asignaturas en las que estaba matriculado en primer semestre de 2020, asistió frecuentemente a clase - En caso de haber abandonado o cancelado una asignatura lo hizo - Lugar habitual de residencia durante el semestre	Aspecto Económico	En el análisis de este aspecto se mira la situación económica de los estudiantes y de que forma interrumpe sus estudios y en su formación académica y profesional.
	Aspecto de Puntualidad	En este aspecto se realiza un estudio del horario entre clases y la forma en que los estudiantes lo asimilan para su desarrollo académico.
	Aspecto Académico	A partir de este aspecto se observa el contenido de la asignatura los créditos, las técnicas de estudio y el horario de tutoría en su formación como profesional.
	Aspecto Profesional	En este aspecto se explica la participación activa que tienen los profesores en la formación académica de estudiantes, a partir de su metodología, participación, explicación, motivación y material académico.

Tabla 4: Porcentaje de los criterios

Criterio	Propósito del criterio
(1) Liderazgo 12 %	¿Cómo los Directivos impulsan el modelo de medición en la Escuela, al objeto de integrarla en su estrategia, estableciendo objetivos concretos, políticas e incentivos integrados y una gestión definida y soportada por un sistema de comunicación eficaz?
(2) Planificación y Estrategia 10 %	¿Cómo se gestionan los distintos factores internos que intervienen en el ciclo del modelo de medición, así como el propio proceso?
(3) Personal de la Escuela 7 %	¿La medición del absentismo es un resultado de la gestión de la Escuela, que se convierte en una de las ventajas difícil de imitar, y cuya única razón es la de constituir una de las más importantes palancas para alcanzar la calidad académica, identificando, definiendo e implantando los cambios necesarios para la constante adaptación a su entorno universitario?
(4) Colaboradores y Recursos 7 %	¿La vigilancia del entorno que constituye el modelo de medición da como resultado un conocimiento adecuado, el proceso involucra colaboradores y recursos el cual se puede mejorar si se realiza de forma estructurada y sistemática para su progreso continuo?
(5) Procesos 14 %	¿El proceso de formación de los estudiantes puede ser asignado a un grupo de la Escuela, preferiblemente multidisciplinar, dicha asignación no implica la creación de una unidad organizativa o equipo de calidad que puede pertenecer a organismos externos especializados o una combinación de ambos?

El modelo EFQM se estructura en nueve criterios los cuales se dividen en subcriterios, como se ha mencionado anteriormente, dichos criterios se dividen dos grupos principales, criterio agentes el cual representa lo que la IES o Escuela debería hacer respecto al modelo de medición indicando las orientaciones para interpretar el significado de cada subcriterio. La Escuela mide sus resultados y los determina a través del modelo donde los subcriterios hacen referencia a los indicadores que se tienen que analizar (medidas de percepción y rendimiento). El Esquema lógico REDER se utiliza como un modo más completo de evaluación de los criterios y subcriterios. En la siguiente tabla 4 se presenta la ponderación para cada uno de los cinco criterios y el propósito de la autoevaluación del criterio, donde se refleja la medición eficaz del absentismo para la Escuela de Matemáticas y Estadística.

Cada criterio responde a una pregunta que cumple con el desarrollo del modelo el cual se subdivide en una serie de subcriterios mencionados en la siguiente tabla 5 que definen mejor el criterio y dan respuesta con la pregunta inicial logrando una medición eficaz del modelo propuesto.

Tabla 5: Subcriterio Liderazgo

---

1a	Desarrollo de los fines y objetivos por parte de los Directivos y los miembros de la Escuela, y actuación de estos teniendo como modelo de referencia la medición del absentismo.
1b	Implicación personal de los Directivos y los miembros para garantizar el desarrollo e implementación de la medición del absentismo en la Escuela.
1c	Alcance de los Directivos y miembros de la Escuela responsables de la implementación del modelo con los beneficiarios del sistema educativo y otras Escuelas e IES del entorno.
1d	Identificación oportuna por parte de los Directivos y los miembros participantes de los esfuerzos y logros de las personas o IES interesadas en conocer el modelo implementado en la Escuela.

---

Tabla 6: Subcriterio Planificación y estrategia

---

2a	La planificación y la estrategia de la Escuela se basan en las necesidades y expectativas de todos los sectores de la comunidad educativa: profesores, estudiantes y personal administrativo.
2b	La planificación y la estrategia se basan en la información procedente del análisis y medición del absentismo que realiza la Escuela, sobre sus resultados y el proceso de aprendizaje del personal propio de las prácticas de mejora.
2c	La planificación y estrategia de la Escuela se desarrollan, se revisan y se actualizan.
2d	La planificación y estrategia se desarrollan mediante la identificación de los procesos clave.
2e	La planificación y estrategia se comunican e implantan.

---

Tabla 7: Subcriterio Personal de la escuela

---

3a	Planificación, gestión y mejora de los miembros de la Escuela.
3b	Identificación, desarrollo y actualización del conocimiento y capacidad de los miembros de la Escuela respecto al modelo de medición implementado.
3c	Implicación, participación y asignación de responsabilidades por parte del Directivos de la Escuela.
3d	Comunicación efectiva entre los miembros de la Escuela.
3e	Reconocimiento y atención a los miembros de la Escuela.

---

Tabla 8: Subcriterio Colaboradores y recursos

---

4a	Gestión de las colaboraciones externas.
4b	Gestión de los recursos económicos.
4c	Gestión de infraestructura y herramientas tecnológicas.
4d	Gestión de la tecnología.
4e	Gestión de los recursos de la información y del conocimiento.

---

Tabla 9: Subcriterio Procesos

5a	Diseño y gestión sistemática de todos los procesos identificados en la Escuela.
5b	Se introducen en los procesos las mejoras necesarias mediante la implementación del modelo de medición, con el objeto de satisfacer plenamente a los estudiantes e interesados.
5c	Los servicios educativos de la Escuela se diseñan y desarrollan teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes.
5d	Los servicios educativos de la Escuela se gestionan de forma sistemática.
5e	Gestión, revisión y mejora de las relaciones con los estudiantes con los servicios educativos que ofrece la Escuela.

### 3. Conclusiones

En primer lugar, de acuerdo al análisis documental de los diferentes modelos de gestión, se propone un modelo de medición para la Escuela de Matemáticas y Estadística, basado en el modelo EFQM, el modelo propone una filosofía de cambio anclada a la dirección de principios y criterios dejando establecidas las etapas e instrumentos para implementarlo. A partir del modelo de medición propuesto en este trabajo se cumple con unos de los objetivos del Acuerdo 014 de 2021 de la política permanencia y graduación, establecer los fundamentos para generar un modelo de gestión de la permanencia y graduación Upetecista que responda a la naturaleza multicausal y dinámica de la deserción. De igual forma se deja planteado una de las propuestas de la Oficina de Asuntos Estudiantiles Proyecto 1.1.2.2, se propondrá un modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil, que continua siendo uno de los retos de mayor importancia para la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia del Plan de Desarrollo Institucional logrando de este modo el fortalecimiento de aspectos académicos, personales y humanos de los estudiantes. Para la Escuela de Matemáticas y Estadística se deja estructurado los instrumentos asociados al modelo de medición del absentismo para el caso de profesores, estudiantes y de autoevaluación. Aspecto que permite dar cuenta del cumplimiento de los objetivos iniciales del proyecto, se cree conveniente que se pueda realizar la actualización y aplicación de los instrumentos con cada cohorte y así poder recolectar estadísticos que permitan observar el comportamiento y análisis del modelo de medición. El absentismo universitario tiene una relación con uno de los indicadores propuestos en el SPADIES 3.0, la Tasa de Ausencia Intersemestral (TAI), en el cual se encuentra la información de los estudiantes que estando matriculados un semestre atrás son clasificados como ausentes un periodo después. Los estudiantes que no se matriculan están faltando a clase aumentando las cifras de deserción; de este modo se evidencia la necesidad de desarrollar este tipo de investigaciones para hacer un seguimiento de las causas por las que se ausentan a las diferentes asignaturas durante un semestre. Finalmente es pertinente el desarrollo de este tipo de investigaciones que brindan herramientas para detectar el fenómeno del absentismo presente en aula de clase, creando estrategias pedagógicas y didácticas. De este modo contribuir a reducir las cifras de deserción. La funcionalidad del modelo de medición para este caso en particular, seleccionar

los referentes teóricos, los factores y variables indica que si es posible organizar información de gran alcance para la Escuela de Matemáticas y Estadística. Se espera que los hallazgos encontrados en el modelo de medición del absentismo sean tenidos en cuenta para replantear a futuro el Proyecto Académico Educativo (PAE) de la Escuela, las políticas académicas y los Planes de Desarrollo Institucionales en pro de mejorar la cifras de permanencia y graduación en la UPTC.

**Recibido: 12 de julio de 2023**

**Aceptado: 20 de octubre de 2023**

## Referencias

- de Excelencia, M. E. (2001), ‘Adaptación a los centros educativos del modelo de la fundación europea para la gestión de calidad’, *MECD. Madrid*.
- Diez, E. R. & Nalda, F. N. (2021), ‘Reflexiones sobre el absentismo en las aulas universitarias’, *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology* **9**(1), 1–14.
- Piedrahita Naranjo, L. J. (2017), Propuesta de un modelo de gestión para la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales, PhD thesis.
- Rojo Gallego-Burín, M. (2016), ‘La calidad de la docencia frente a dos males universitarios: la masificación y el absentismo’.
- Saumeth, K. T., Barraza, F. M., Afanador, T. R. & Ospino, L. S. (2013), ‘Una mirada hacia los modelos de gestión de calidad’, *Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas* **4**(1), 216–233.
- Tejedor, F. J. & García-Valcárcel, A. (2007), ‘Causas del bajo rendimiento del estudiante universitario (en opinión de los profesores y alumnos). propuestas de mejora en el marco del eees’, *Revista de educación* **342**(1), 443–473.