

Modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Diana Lucía Ovalle Monsalve

Beatriz Adriana Tangarife Gallego

Universidad Tecnológica de Pereira.

Facultad de Ciencias Empresariales

Maestría Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

Pereira

2019

Modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Diana Lucía Ovalle Monsalve

Beatriz Adriana Tangarife Gallego

Director:

Ing. Wilson Arenas Valencia

Trabajo final de Maestría presentado como requisito para optar al título de
Mágister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

Universidad Tecnológica de Pereira.

Facultad de Ciencias Empresariales

Maestría Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

Pereira

2019

Contenido

INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Antecedentes de la idea	9
1.2. Situación problema.....	17
1.3. Definición del problema.....	19
1.4. Hipótesis o supuestos	19
1.5. Objetivo general	19
1.6. Objetivos específicos.....	20
1.7. Justificación del estudio	20
1.8. Beneficios que conlleva	21
1.9. Limitaciones previsibles.....	22
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	23
2.1. Marco teórico	23
2.2. Marco conceptual	26
2.3. Marco normativo	29
2.4. Marco filosófico	31
2.5. Marco situacional	32
2.6. Glosario	33
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
3.1. Universo	37
3.2. Tipo de investigación	37
3.3. Método y enfoque investigativo.....	37
3.4. Caracterización de la población	38

3.5. Instrumentos para recolección de información	38
3.6. Procesamiento y análisis de información	38
CAPÍTULO IV. PROPUESTA.....	76
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	122
5.1. Conclusiones	122
5.2. Recomendaciones.....	123
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA	126

Listado de Tablas

Tabla 1. Acreditaciones Internacionales Universidades Colombia	40
Tabla 2. Comparación abierta.....	68
Tabla 3. Codificación axial por categoría.....	69
Tabla 4. Matriz triangulación.....	75
Tabla 5. Identificación y definición de componentes a intervenir.....	103
Tabla 6. Categorías centrales y componentes.....	104
Tabla 7. Objetivos y acciones de mejora	105
Tabla 8. Propuesta plan de mejoramiento.....	107
Tabla 9. Seguimiento plan de mejoramiento	110
Tabla 10. Entrevista guiada con preguntas abiertas.....	115
Tabla 11. Categorías centrales y componentes ajustados.....	120

Listado de Figuras

Figura 1. Proceso de acreditación CNA.....	44
Figura 2. Proceso de acreditación ARCU SUR	48
Figura 3. Proceso de acreditación bajo el sello EUR ACE.....	56
Figura 4. Línea de tiempo del proceso de acreditación ABET	64
Figura 5. Marco de acreditación EPAS.....	66
Figura 6. Proceso de acreditación EPAS	67
Figura 7. Categorías centrales.....	74
Figura 8. Modelo sistema integral	77
Figura 9. Mapa causal de niveles de calidad.....	97
Figura 10.Etapas plan de mejoramiento.....	101
Figura 11. Diagrama de flujo plan de mejoramiento	111
Figura 12. Visualización de frecuencias	116
Figura 13. Modelo sistema integral ajustado	119
Figura 14. Mapa causal de niveles de calidad ajustado	121

Anexos

Anexo 1. Cruce de lineamientos-Comparación Abierta	132
Anexo 2. Codificación axial por categorías	132
Anexo 3. Codificación axial por categorías consolidado	132
Anexo 4. Triangulación	132
Anexo 5. Entrevista guada directivos y experto	132
Anexo 6. Lineamiento acreditación CNA.....	132
Anexo 7. Lineamiento acreditación ABET.....	132
Anexo 8. Lineamiento acreditación EUR-ACE.....	132
Anexo 9. Lineamiento acreditación ARCU-SUR	132
Anexo 10. Lineamiento acreditación EPAS	132

TÍTULO: MODELO DE SISTEMA INTEGRAL PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.

INTRODUCCIÓN

El siguiente documento contiene el proyecto “Modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira” realizado para optar por el título de Magíster en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Las autoras de este proyecto de investigación han laborado y recogido experiencias en el tema de aseguramiento de la calidad de la educación superior, han trabajado en procesos de solicitud y renovación de registros calificados y acreditación y renovación de acreditación de programas de pregrado y posgrado en la Universidad Tecnológica de Pereira, con éste planteamiento pretenden consolidar su conocimiento y construir una propuesta que impacte el desarrollo humano y organizacional de los procesos académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la institución.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes de la idea

Para el desarrollo del problema de investigación se consideraron estudios realizados en torno a los aspectos directamente relacionados con el aseguramiento de la calidad en la educación superior a nivel nacional e internacional, como son el registro calificado, la acreditación de alta calidad y la renovación tanto de registro calificado y de la acreditación de alta calidad.

- Calidad de las instituciones de educación superior

A través del modelo educativo, las instituciones de educación superior responden a las directrices y lineamientos del gobierno a través del MEN, generando factores comunes que garantizan la calidad en la educación superior. Estas se esfuerzan constantemente en definir indicadores que contribuyan con la medición de la calidad teniendo en cuenta los aspectos fundamentales en el quehacer académico, principalmente relacionados con la docencia, investigación, innovación, extensión y desarrollo humano.

La formación de los docentes universitarios es esencial para contribuir a la calidad de la institución, debido a que son ellos los que hacen parte esencial del desarrollo de los estudiantes.

A continuación, se presentan algunas investigaciones de esta categoría:

En el artículo Comparación de los indicadores de la calidad de las universidades,(Buela-casal et al., 2009) los autores a través de este estudio evidencian que es necesario la creación de políticas y lineamientos que estandaricen procesos que garanticen la calidad en la educación superior, este análisis de indicadores en países con mayor número de universidades incluidas en el ranking académico mundial, revela que los indicadores más utilizados en estas instituciones están relacionados con los recursos materiales, la investigación y los recursos humanos, los cuales sirven de guía para mejorar la competitividad e incursionar en los ranking de carácter nacional e internacional.

Los autores del artículo Gestión de la Calidad educativa en educación superior del sector privado (Fabela-Cárdenas & García-Treviño, 2014), estudio resultado de entrevista con líderes de diferentes instituciones de educación del sector privado de México, en el cual se identifican factores claves de éxito que influyen en el modelo educativo, la vinculación con el mercado laboral y los aspectos gubernamentales, para mantenerse en el contexto cada vez más competitivo, debido a que es necesario cada vez que tanto las Universidad de carácter público como privado contribuyan al desarrollo integral a través de programas académicos de alta calidad, con mayor inclusión y que aporten a disminuir la tasa de pobreza de la población.

En el artículo, Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú (Gamarra, Di Gianvito, Carlos, & Oré, 2014), los autores referencian las acciones de mejora que se implementaron para mitigar las brechas de la calidad en la educación superior y destacan como a través del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación educativa SINEACE, se ha consolidado la existencia de un sistema que ha contribuido al desarrollo y evolución de la

educación superior en el país, garantizando a la sociedad que las instituciones de educación superior ofrezcan educación de calidad. Las instituciones de educación superior se interesan en definir mecanismos que permitan la calidad universitaria, permitiendo que a través de la autoevaluación y evaluación se identifiquen y reconozcan debilidades con el fin de adoptar acciones de mejora, teniendo en cuenta sistemas de carácter nacional y referentes internacionales, destacando el rol que desempeña la educación superior en el desarrollo humano, la adquisición de nuevos conocimientos y la investigación.

- Enfoque de calidad en las instituciones de educación superior

Los sistemas de gestión de calidad ya sea en instituciones educativas o en cualquier tipo de empresa juegan un papel fundamental ya que éstos tienen como objetivo normalizar los procesos que se llevan a cabo para realizar de manera eficiente un objetivo determinado. Ahora bien, es importante considerar que dentro de la normalización de los procesos se debe tener en cuenta siempre el mejoramiento continuo que lleve a optimizar recursos y personal para prestar un servicio adecuado y que las decisiones que se tomen al interior sean de alto impacto y que incidan directamente en la eficiencia de este servicio público. Para este objeto de estudio, es importante expresar que las instituciones de educación superior deben contar con información integral que incluya los aspectos necesarios en donde se integren factores administrativos y académicos para que en conjunto y por efecto mismo incrementen el desempeño organizacional, eficiencia y que tengan como resultado la sostenibilidad y mejoramiento continuo vital en una institución de educación superior. Lo anteriormente detallado debe formar parte necesariamente de la cultura organizacional de la institución, donde sus integrantes procuren que sus actividades cotidianas

conlleven al desarrollo y progreso institucional con el cumplimiento de todos los procesos plenamente establecidos y normalizados.

Para analizar en detalle dichos aspectos se hace necesario recopilar lo siguiente:

Caracterización de tres modelos de Aseguramiento interno de la Calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia, (Silva Bautista, Bernal Gamboa, Hernández Sanabria, & Sánchez, 2014) dicho trabajo permite analizar aspectos de suma importancia en el ofrecimiento de servicios de alta calidad en las IES y estas tienen que ver con las políticas institucionales para asegurar la calidad en las instituciones educativas, de igual manera se habla del sistema integral donde todos los procesos estén interrelacionados y donde el flujo de información se dé adecuadamente y finalmente el aspecto de la autoevaluación y el mejoramiento continuo. Lo anteriormente detallado es de vital importancia porque son procesos que se llevan a cabo al interior de la institución y que le permiten prepararse de cierto modo para asumir retos de mayor relevancia tales como acreditaciones nacionales e internacionales, certificados, registros calificados, que brindan un status y muestran mayor convicción a la población objetivo.

El trabajo Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones Públicas de Educación Superior: Estudio comparativo Universidad Nacional de Colombia - Universidad del Valle, (Hernández Figueroa, 2011) por tratarse de un análisis a instituciones educativas de Colombia se considera que este trabajo permite obtener conclusiones significativas donde el sistema de aseguramiento de la calidad permite el cumplimiento de metas previamente delimitadas y de amplio conocimiento por parte del personal de la institución, de igual manera se permite modificar la forma de hacer y de

llevar a cabo las actividades donde el trabajo en equipo es fundamental para lograr la eficiencia académica y administrativa.

Los autores del artículo Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 en Instituciones Públicas de Educación Superior de México, (Hernández, Arcos, & Sevilla, 2013) indican que contar con sistemas de gestión de calidad no garantizan a las instituciones ofrecer un servicio de calidad. Dicho estudio trae como objetivo fundamental el identificar que la normalización de procesos al interior de las instituciones necesariamente debe incluir que el personal cuente con lo que se denomina cultura de la calidad donde exista plena conciencia en la forma de llevar a cabo las actividades es decir “el saber hacer”. Se debe tener enfoque en procesos y que estos sean medibles en el tiempo para garantizar el mejoramiento continuo para prestar un servicio acorde.

El documento Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias, (Andrade, Casilda; Labarca, 2011) de los autores Casilda Andrade y Nelson Labarca, consideran que la implementación de los procesos es fundamental para una institución, sin embargo lo anterior no es suficiente pues es vital medir la gestión de calidad y contar con herramientas donde se midan y analicen los procesos los cuales deben cumplir con unos objetivos claros y de fácil medición con el objetivo de garantizar la mejora continua. La formación basada en resultados de aprendizaje es pilar fundamental para que las personas que hacen parte del sistema sean eficientes y logren los resultados esperados.

Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior, (Pons Murguía, Bermúdez Villa, Villa González, & Martínez, 2013) el presente trabajo

brinda herramientas importantes para identificar, caracterizar, evaluar y procurar por la implementación de una mejora continua en los procesos que se llevan a cabo en las IES, es por ello que el sistema de gestión de la calidad permite identificar claramente los factores de desempeño para que la dirección realice los ajustes necesarios y por ende se ofrezca un servicio de mayor calidad al interior de la institución.

- Acreditación

Los estudios consultados para esta categoría evidencian que la Acreditación de programas va de la mano con el mejoramiento continuo, se muestran avances significativos en los procesos académicos y en la gestión académica y administrativa de los programas. Establecer un sistema de aseguramiento de calidad contribuye en gran medida al logro de los objetivos propuestos por los programas en torno a la formación de profesionales, en la prestación del servicio y una gestión eficiente de recursos que apoyan el mejoramiento de la calidad de los mismos. Algunos de los estudios consultados son:

En la tesis doctoral “La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades. Propuesta de criterios e indicadores cualitativos” (Cruz López, 2009) muestra como la calidad en las universidades está dada por las acciones de la institución para responder a las necesidades sociales, y como para garantizar calidad se deben dar óptimos procesos de comunicación que faciliten establecer relaciones que articulen esfuerzos colectivos para el logro del mejoramiento continuo y el desarrollo deseado, por otra parte, el estudio expone la necesidad

de que la educación superior sea parte activa de los proyectos y estrategias que a nivel nacional se proponen y para lo cual es indispensable su pertinencia y calidad.

En el artículo “Diferencias en la percepción de variables educativas antes y después de la implantación de sistemas de acreditación de calidad” (Etxague, Xabier; Huegun, Asier; Lareki, Arkaitz; Sola, Juan Carlos; Aramendi, 2009) se muestra el análisis de diferencias en la percepción de variables educativas antes y después de la implantación de sistemas de acreditación de calidad en escuelas de formación profesional de España; análisis que demuestra como los docentes perciben mejora en: recursos físicos, económicos, humanos, en la motivación de los alumnos y los sistemas de evaluación de estos, en la formación docente y en el currículo en general. También se perciben mejoras en la gestión académica y administrativa y las relaciones internas y externas tanto a nivel institucional como a nivel de programas.

En el artículo “Percepción del enfoque gerencial y del modelo de acreditación por alta calidad aplicado en universidades colombianas” (Uribe Urán, 2014) se concluye según la percepción de varias universidades colombianas que los diferentes modelos de acreditación llevan a los programas académicos a mejorar sus procesos administrativos y académicos y en general a mejorar la prestación del servicio educativo, por otra parte también se expone el enfoque gerencial de estas instituciones que buscan la efectividad en su gestión y son manejadas de forma análoga a una empresa productiva.

- Sistemas integrados de gestión

Para hablar de sistemas integrados de gestión en la educación superior se hace necesario alinear los factores de acreditación institucional y de programas, los requisitos de las normas ISO 9001 y GP 1000, así como la reglamentación vigente respecto de Registro Calificado y pruebas de estado; esto permitirá centralizar esfuerzos, capitalizar experiencias institucionales y establecer una real cultura del mejoramiento continuo.

“Incidencia del sistema de gestión de calidad en el proceso de acreditación” (Bahamón, 2008) es un estudio donde se puede observar la forma en que contar con indicadores definidos para el seguimiento de los objetivos establecidos, un sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 y NTC GP 1000 alineados a los modelos de acreditación y la reglamentación para Registros Calificados, aporta de forma positiva y decisiva en los procesos de acreditación y mejoramiento continuo, haciendo de la gestión académica cada vez más efectiva y eficiente.

Modelo para la articulación de los sistemas de Acreditación, Certificación y Validación de los niveles de Calidad en el Instituto Tecnológico Metropolitano (RINCÓN & RAMÍREZ, 2011) , en este estudio se muestra el modelo que busca la excelencia académica al integrar los diferentes sistemas de gestión de calidad en el Instituto Tecnológico Metropolitano donde se incluyen los relacionados a NTC GP 1000, control interno y acreditación de alta calidad, la estructura del modelo se basa en macroprocesos y procesos institucionales, todos en función de lineamientos y requisitos de la norma.

“Factores comunes de la acreditación de alta calidad y de la norma ISO 9001:2008 en un sistema de gestión de calidad: Caso Universidad de Medellín” (GARCÍA, 2012) en este estudio se muestra la forma en que se establecen indicadores para la medición tanto de lo requerido por la norma ISO 9001:2008 como de los lineamientos para acreditación de alta calidad y como se crea un modelo basado en estos indicadores y en los procesos relacionados a nivel institucional y de programas.

1.2. Situación problema

Uno de los aspectos que concentran mayor atención en las Instituciones de Educación Superior y sus Facultades, por su nivel de complejidad, es la forma de articular los procesos necesarios para el aseguramiento de la calidad, de tal manera que le permitan garantizar el cumplimiento de su objeto social (Shawyun, 2016), es decir, el servicio público de la educación superior, que requiere optimizar recursos humanos, financieros y académicos con el firme propósito de hacerlo en el contexto de condiciones de calidad.

Es por esto que comúnmente se carece de procesos de autoevaluación y acreditación que puedan desarrollarse de manera sistemática e integral, esta situación redundante en desconocimiento por parte de algunos actores académicos de los procesos de aseguramiento de la calidad, contrario a lo expresado por los lineamientos institucionales que buscan generar una cultura académica de la autorreflexión, la autoevaluación y la autorregulación a través de la participación activa de su comunidad (UTP, 2018).

Por otra parte diferentes universidades del país y sus programas le están apostando a las acreditaciones internacionales como estrategia de internacionalización (Comité Ejecutivo CONFEDI & Consejo Directivo ACOFI, 2018), sin embargo, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad Nacional carece de un modelo de autoevaluación que contemple criterios internacionales para asegurar su propia calidad (CESU, n.d.) lo que deja al país sin un referente nacional claro que seguir y la necesidad de diseñar y adoptar un sistema o linamiento propio.

El esfuerzo permanente por articular la información, los lineamientos institucionales y dar respuesta a los requisitos básicos de funcionamiento y a los modelos de acreditación tanto nacionales como internacionales exigen esfuerzos adicionales e ineficiencia a la hora de emplear los recursos necesarios para tal fin.

Por tanto, este trabajo pretende formular un modelo integral de aseguramiento de la calidad para la Facultad de Ciencias Empresariales, que permita articular los procesos necesarios para que, la autoevaluación y el mejoramiento continuo formen parte de la cultura organizacional y los programas cumplan el objetivo de la educación superior en términos de su contribución al desarrollo humano, económico y social; pero en un escenario de aseguramiento de la calidad de la misma.

1.3. Definición del problema

¿Cómo debe estar estructurado el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira?

1.4. Hipótesis o supuestos

La falta de un modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira ocasiona mayor inversión de tiempo en la obtención de registros calificados, acreditación de programas académicos de pregrado y posgrado y sus respectivas renovaciones.

Con la forma en que actualmente están estructurados los procesos de aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira no se integran todos los elementos que permiten dinamizar estos procesos.

1.5. Objetivo general

Diseñar un modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

1.6. Objetivos específicos

Definir los elementos que conformarán el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Identificar las variables de los elementos del modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Establecer los procesos que conforman el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Validar el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira con directivos académicos.

1.7. Justificación del estudio

Considerando que actualmente el Ministerio de Educación Nacional promueve dentro de sus políticas el fortalecimiento de la calidad de la Educación Superior, que la Universidad Tecnológica de Pereira adopta dichas políticas y que el aseguramiento de la calidad de los programas

académicos de pregrado y posgrado se evidencian desde la obtención y renovación de sus registros calificados y sus acreditaciones, esta investigación es de gran utilidad debido a que permite fortalecer dichos procesos al interior de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira, e integrarlos en un modelo.

Sin un modelo de éstas características los procesos de aseguramiento de la calidad seguirán siendo una tarea aislada y de momento, sin el impacto deseado en la calidad de los programas académicos de pregrado y posgrado.

1.8. Beneficios que conlleva

Contar con los mecanismos apropiados para que los programas de la facultad cumplan con las condiciones de calidad para la obtención de sus registros calificados y los de alta calidad para que sean acreditados, a la vez que se desarrolle una cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo.

Realizar los procesos de autoevaluación de forma sistemática para los programas académicos de pregrado y posgrado.

Disminuir tiempos en el desarrollo de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

Alinear las necesidades detectadas con los recursos institucionales.

1.9. Limitaciones previsibles

Sistematizar la información necesaria para desarrollar los procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

Establecer comunicación y acuerdos entre las diferentes áreas y procesos involucrados para la consolidación del sistema.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico

Actualmente la sociedad enfrenta problemas de desigualdad y pobreza que los gobiernos tratan de resolver desde diferentes frentes y estrategias, una de ellas, tal vez la más poderosa, es la educación.

Una sociedad sin educación carece de los elementos necesarios para lograr su transformación, por lo cual las instituciones de educación superior están llamadas a responder a su principal función con calidad (Ministerio de Educación Nacional, 2019), pertinencia, de manera inclusiva y centrada en el desarrollo humano integral (CESU, n.d.).

A sí mismo, de acuerdo a lo expresado en la Conferencia Mundial sobre Educación superior (UNESCO, 2009), para garantizar la calidad, se requiere implementar tanto un sistema como unos criterios de evaluación y, principalmente, la participación de todas las partes interesadas, donde se alcancen consensos a través de acciones argumentativas (Brits, 2015).

En este sentido, se puede observar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, consolidado por el Ministerio de Educación Nacional, integrado por los componentes de información, evaluación y fomento; a su vez y como tema central de este documento, la evaluación está compuesta por dos elementos fundamentales, el registro calificado, garantía de condiciones básicas

de calidad y la acreditación como reconocimiento público de alta calidad de programas e instituciones. (Ministerio de Educación Nacional, n.d.-b).

Por otra parte, y como elemento característico de los sistemas de educación de América Latina, se cuenta con mecanismos de evaluación controlados a través de organismos externos (Rodríguez, 2012), de manera que en Colombia se crea el Sistema Nacional de Acreditación, con el fin de garantizar los más altos requisitos de calidad en las instituciones de Educación Superior (Ministerio de Educación Nacional, 2019) y por el cual existe especial interés para presentar los programas académicos para su evaluación.

Al mismo tiempo se puede evidenciar que la participación en el sistema contribuye al desarrollo y evolución de la educación superior, en cuanto que promueve en las IES la definición de mecanismos de autoevaluación y autorregulación (Gamarra et al., 2014) así como los procesos de acreditación de programas e instituciones se han convertido en estrategias para el aseguramiento de la calidad y la rendición de cuentas a la sociedad.

Según la percepción de varias universidades colombianas, los procesos de acreditación llevan a los programas a mejorar su gestión administrativa y académica (Uribe Urán, 2014) a generar cambios y mejorar recursos físicos, económicos y humanos, además de mejorar sus relaciones internas y externas (Etxague, Xabier; Huegun, Asier; Lareki, Arkaitz; Sola, Juan Carlos; Aramendi, 2009) lo que redundará en una cultura de la calidad y mejora continua, que a la vez mejora la eficiencia y competitividad de la institución y sus programas.

Por otra parte, y de acuerdo a (Shawyun, 2016) al lograr articular los sistemas de gestión de la calidad, gestión de la información y la gestión de la planificación estratégica, surge un sistema de gestión de desempeño estratégico (para este caso, sistema integral de aseguramiento de la calidad), que a la vez llevará a capitalizar el control de calidad como base para la mejora continua y la innovación.

El sistema de gestión de desempeño estratégico, permitirá pasar del plan estratégico institucional a planes de acción basados (Hernández et al., 2013) en los procesos de aseguramiento de la calidad, empezando por estandarizar e implementar procesos que soporten las estrategias, planes y actividades (Ministerio de Educación Nacional, 2019), alinear procedimientos operativos de planificación y presupuesto, generar datos y evaluar los resultados de desempeño.

La integración de estos tres sistemas deberá manejarse de manera holística, basados en la gestión a través de la medición y la evidencia, lo que aportará valor en la medida que conlleve a aprendizajes e integración con otros sistemas desde allí se pretende crear valor para las partes interesadas y llegar a la excelencia educativa.

Por otra parte, las expectativas de integración de sistemas y regiones que faciliten procesos de internacionalización y movilidad, reconocimiento de estudios y homologación de títulos profesionales (LAMARRA, 2016) han impulsado la participación de los programas académicos en acreditaciones de carácter internacional, es así como en Colombia se pueden distinguir entre otras acreditaciones ABET, ARCU SUR, EUR ACE y EPAS para programas de ingeniería y administración.

Los procesos de acreditación disminuyen la brecha entre los programas y lo requerido por la sociedad, en efecto, originan el espacio propicio para la cooperación al abordar problemas reales y solucionarlos a través del trabajo académico (Comité Ejecutivo CONFEDI & Consejo Directivo ACOFI, 2018), lo que a su vez facilita el impacto del programa en el medio y la inserción del egresado en el mercado laboral (Fabela-Cárdenas & García-Treviño, 2014).

Dentro de los procesos de autoevaluación y en consonancia con la planeación estratégica de las instituciones, se deben desarrollar los planes de mejoramiento, en estos se sistematizan las estrategias y acciones que llevan a los programas a su mejoramiento.

Para este caso, de acuerdo a la filosofía institucional de autorreflexión y participación (UTP, 2018) en esta etapa, se busca construir planes de mejoramiento a través de un proceso de evaluación y negociación colaborativa y comunicación-acción, donde se logren consensos y compromisos por parte de los miembros del programa y la institución (Brits, 2015).

2.2. Marco conceptual

El Ministerio de Educación Nacional define el sistema educativo colombiano en cuatro etapas de educación obligatoria:

- Educación inicial y atención integral a la primera infancia, que va desde el nacimiento hasta los 6 años.
- Educación básica primaria, incluye cinco años de educación primaria a partir de los 6 años.
- Educación básica secundaria, se compone de y cuatro años de básica secundaria.

- Educación media, para jóvenes de 15 y 16 años, incluye los grados 10 y 11.

Además de las etapas obligatorias el sistema educativo incluye la educación superior, en Colombia existen aproximadamente 288 instituciones de educación superior que están divididas en 4 tipos:

1. Universidades: Ofrecen programas académicos de pregrado y posgrado, corresponden al 28% de todas las instituciones de educación superior del país.
2. Instituciones universitarias: Ofrecen programas profesionales de pregrado y especializaciones, corresponden al 42% de todas las instituciones de educación superior del país.
3. Instituciones tecnológicas: Ofrecen programas técnicos y corresponden al 18% de todas las instituciones de educación superior del país.
4. Instituciones técnicas profesionales: Ofrecen programas de formación profesional para trabajos y ocupaciones específicos, corresponden al 13% de todas las instituciones de educación superior del país.

El encargado de definir y consolidar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior es el Viceministerio de educación Superior, desde allí se articulan los diferentes organismos que promueven y gestionan el mejoramiento continuo de la calidad de las instituciones y programas de educación superior, a través de mecanismos, procesos y nuevas metodologías.

El sistema incluye el Ministerio de Educación Nacional, el Consejo Nacional de Educación Superior (Ministerio de Educación Nacional, 2015) , CESU, la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CONACES (Ministerio de Educación Nacional, 2015) el Consejo Nacional de Acreditación, CNA (Ministerio de Educación Nacional, 2015) el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, Icfes (Ministerio de Educación Nacional, 2015) y las Instituciones de Educación.

El sistema está conformado por tres subsistemas interrelacionados entre sí, el subsistema de evaluación, el subsistema de información y el subsistema de fomento.

Bajo esta estructura las instituciones de educación superior y sus programas son evaluados de carácter obligatorio para su creación de acuerdo a la Ley 30 de 1992 (Ministerio de Educación Nacional, n.d.-b) y evaluados de carácter voluntario bajo los lineamientos emitidos por el CNA para acreditación de Alta calidad tanto institucional como de programas de pregrado (Ministerio de Educación Nacional, 2013) y posgrado (Ministerio de Educación Nacional, 2010)

En la evaluación obligatoria de programas se establecen criterios y niveles específicos de calidad, sobre la viabilidad y pertinencia de un programa. teniendo en cuenta sobre todo las condiciones académicas, los recursos físicos y humanos disponibles y la pertinencia social y profesional del programa que se ofrece.

Para la evaluación voluntaria se pretende ir alcanzando cada vez niveles más exigentes de calidad y generar una cultura donde se autoevalúe y autorregule tanto la institución como sus programas y los resultados se enriquezcan de forma complementaria.

2.3. Marco normativo

- Constitución Política: Artículo 67, establece que la Educación Superior es un servicio público, tiene una función social. Artículo 69, garantiza la autonomía universitaria.
- Ley 30 de 1992: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículos 53, 54 y 55. Creación del Sistema Nacional de Acreditación.
- Ley 1188 de 2008: Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2904 de 1994: por el cual se reglamentan los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992.
- Decreto 4322 de 2005: Por el cual se crea la Orden a la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Educación Superior "Francisco José de Caldas".
- Resolución 3010 de 2008: Por la cual se reconoce el registro calificado a programas acreditados de alta calidad.
- Decreto No. 1075 del 26 de mayo de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.
- Acuerdo CESU No. 06 de 1995: Por el cual se adoptan las políticas generales de acreditación y se derogan las normas que sean contrarias.

- Acuerdo CESU No. 02 de 2005: Por el cual se subroga el Acuerdo 001 de 2000 del Consejo Nacional de Educación Superior -CESU-, y con el cual se expide el reglamento, se determina la integración y las funciones del Consejo Nacional de Acreditación.
- Acuerdo CESU No. 02 de 2006: Por el cual se adoptan nuevas políticas para la acreditación de programas de pregrado e instituciones.
- Acuerdo CESU No. 01 de 2010: Por el cual se autoriza al Consejo Nacional de Acreditación para que diseñe y promulgue los lineamientos para la acreditación de alta calidad de los programas de Maestría y Doctorado y se unifican los rangos de acreditación para los programas de pregrado, maestrías y doctorados e instituciones.
- Acuerdo CESU No. 02 de 2011: Por el cual se establecen los criterios para los procesos de acreditación de instituciones y programas académicos de educación superior.
- Acuerdo CESU No. 03 de 2011: Por el cual se establecen los lineamientos para la acreditación de programas de instituciones acreditadas institucionalmente.
- Acuerdo CESU No. 02 de 2012: Tiene por objeto establecer el procedimiento general para iniciar el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de programas académicos.
- Acuerdo CESU No. 03 de 2014: Por el cual se aprueban los Lineamientos para la Acreditación Institucional.
- Circular MEN No. 03 de 2015: Por la cual se expide información sobre el proceso de acreditación de alta calidad para programas de pregrado.
- Decreto 1330 del 25 de julio de 2019: Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación

- Circular Externa MEN No. 32 del 06 de agosto de 2019. Orientaciones y criterios para la aplicación del Decreto 1330 de 2019. Procesos de registro calificado y trámites asociados.

2.4. Marco filosófico

Conscientes de la importancia que para las instituciones de Educación Superior y sus programas tiene formar parte del Sistema de Aseguramiento de la calidad nacional, en la medida que se cumplen los estándares básicos se avanza al desarrollo de niveles más exigentes de calidad, que impactan directamente el cumplimiento de su labor social, ofreciendo cada vez programas más pertinentes, mejor estructurados y con mayor accesibilidad, este trabajo pretende desarrollar un modelo para la Facultad de Ciencias Empresariales de la UTP que permita articular los actores necesarios para que la autoevaluación y el mejoramiento continuo formen parte de la cultura organizacional.

Para que este sea un valor vivido dentro de la facultad, es necesario proporcionar elementos tanto conceptuales como operacionales que dinamicen este propósito y que lleven al mejoramiento mismo del sistema.

Las universidades en la actualidad están llamadas a impulsar tanto la formación profesional como la generación de conocimiento, ambos propósitos deberán desarrollarse buscando cubrir las necesidades y demandas sociales y económicas, sin descuidar el aspecto humano que lleva al desarrollo evolutivo de la sociedad.

El fortalecimiento de la calidad de una institución depende a su vez de la calidad de sus programas, por esta razón se hace fundamental que al interior de las facultades encargadas de administrar los programas de pregrado y posgrado se genere una cultura de aseguramiento de la calidad apropiada por sus miembros como práctica cotidiana, que sea útil para la administración de los procesos académicos y no solo se asuma como un evento esporádico que obedece a procedimientos aislados.

2.5. Marco situacional

La Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira está compuesta por dos programas de pregrado, Ingeniería Industrial y Administración de Empresas, una especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica, una especialización en Gerencia de Proyectos y 4 maestrías en áreas relacionadas:

Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional.

Maestría en Administración Económica y Financiera.

Maestría en Investigación Operativa y Estadística.

Maestría en Sistemas Integrados Gestión Calidad.

La Facultad de Ciencias Empresariales cuenta con 2540 estudiantes, de los cuales 2270 pertenecen a pregrado y 270 a posgrado y 97 docentes con el siguiente nivel de formación: 8 con doctorado, 51 con maestría, 24 con especialización y 14 profesionales.

2.6. Glosario

Acreditación (CNA, n.d.) La Acreditación es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la Acreditación no es sólo una oportunidad para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de un programa o de una institución; es una ocasión para comparar la formación que se imparte con la que reconocen como válida y deseable los pares académicos. Es decir, aquellos que representan el deber ser, los que tienen las cualidades esenciales de la comunidad que es reconocida como poseedora de ese saber y que ha adquirido, por ello mismo, una responsabilidad social. También es una ocasión para reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo deseable. La participación de pares internacionalmente reconocidos dentro del proceso de acreditación podría derivar en un reconocimiento internacional de la calidad de programas e instituciones.

Comisión Nacional Intersectorial Aseguramiento de la Calidad de la Educación – CONACES (Ministerio de Educación Nacional, 2015). Tiene como funciones la coordinación y orientación del aseguramiento de la calidad de la educación superior, la evaluación del cumplimiento de los requisitos para la creación de instituciones de educación superior, 5 Continuación del Decreto "Por medía del cual se expide el Decreto Único Reglamentaría del Sector Educación" su transformación

y redefinición sus programas académicos y demás funciones que le sean asignadas por el Gobierno Nacional. Lo anterior, sin perjuicio del de las funciones propias cada uno sus miembros.

Consejo Nacional de Educación Superior-CESU (Ministerio de Educación Nacional, 2015). El CESU, creado por artículo 34 de la Ley 30 1992, es un organismo permanente vinculado al Ministerio de Educación Nacional que tiene como objeto proponer al Gobierno Nacional políticas y planes para la marcha la educación superior y la reglamentación y procedimientos para:

1. Organizar sistema de acreditación.
2. Organizar el sistema nacional de información.
3. Organizar los exámenes Estado.
4. Establecer las pautas sobre la nomenclatura de títulos.
5. La creación las instituciones de educación superior.
6. Establecer los requisitos de creación y funcionamiento de los programas académicos.
7. La suspensión de las jurídicas otorgadas a las instituciones de educación superior.
8. Los mecanismos para evaluar la calidad académica de las instituciones de educación superior y de sus programas.
9. Su propio reglamento de funcionamiento.

Las funciones que considere pertinentes en desarrollo de la Ley 30 de 1992. (Colombia, 1992)

Consejo Nacional de Acreditación-CNA (Ministerio de Educación Nacional, 2015). El CNA, creado por el artículo 54 de la Ley 30 de 1992, es un organismo cuya función esencial es la de promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el Gobierno Nacional con el asesoramiento del CESU, y coordinar los respectivos procesos; por consiguiente, orienta a las

instituciones educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final.

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" – ICETEX (Ministerio de Educación Nacional, 2015). Tiene por objeto el fomento social de la educación superior, priorizando la población de bajos recursos económicos y aquella con mérito académico en todos los estratos a través de mecanismos financieros que hagan posible el acceso y la permanencia de las personas en la educación superior, la canalización y administración de recursos, becas y otros apoyos de carácter nacional e internacional, con recursos propios o de terceros. El ICETEX cumplirá su objeto con criterios de cobertura, calidad y pertinencia educativa, en condiciones de equidad territorial. Igualmente otorgará subsidios para el acceso y permanencia en la educación superior de los estudiantes de estratos 1, 2 y 3.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES (Ministerio de Educación Nacional, 2015). Tiene por objeto ofrecer el servicio de evaluación de la educación en todos sus niveles y adelantar investigación sobre los factores que inciden en la calidad educativa, con la finalidad de ofrecer información para mejorar la calidad de la educación.

Ministerio de Educación Nacional-MEN (Ministerio de Educación Nacional, n.d.-a) Compete al Ministerio de Educación Nacional, entre otros objetivos, la operación del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior, la pertinencia de los programas, la evaluación permanente y sistemática, la eficiencia y transparencia de la gestión para facilitar la

modernización de las instituciones de educación superior, implementar un modelo administrativo por resultados y la asignación de recursos con racionalidad de los mismos.

Sistema Universitario Estatal –SUE (Colombia, 1992) Es el organismo compuesto por las 32 principales universidades públicas de Colombia. Fue creado por la Ley 30 de 1992, que reglamenta la educación superior del país; de acuerdo al artículo 81 de dicha ley, sus funciones son "racionalizar y optimizar los recursos humanos, físicos, técnicos y financieros; implementar la transferencia de estudiantes, el intercambio de docentes, la creación o fusión de programas académicos y de investigación, la creación de programas académicos conjuntos; y crear condiciones para la realización de evaluación en las instituciones pertenecientes al sistema."

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Universo

Lineamientos de acreditación nacionales e internacionales para programas de pregrado y posgrado.

3.2. Tipo de investigación

La presente es una investigación descriptiva, donde se tomaron elementos de la Teoría Fundamentada, ya que este tipo de estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en un momento determinado.

3.3. Método y enfoque investigativo

De acuerdo al tipo de información analizada, se utilizó la comparación teórica bajo los elementos de la teoría fundamentada de acuerdo los autores Anselm Strauss y Juliet Corbin, lo que permitió el análisis interpretativo de los datos e identificar las categorías, componentes y variables del modelo planteado.

3.4. Caracterización de la población

Se aplica instrumento de validación del modelo propuesto a los directivos académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales y al Asesor Externo en temas de aseguramiento de la calidad de la Vicerrectoría Académica de la UTP.

3.5. Instrumentos para recolección de información

Los instrumentos a utilizar para realizar el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira, corresponden a las matrices de cruces de variables y un instrumento para validar el modelo a través de una entrevista guiada con preguntas abiertas a directivos académicos.

3.6. Procesamiento y análisis de información

Teniendo en cuenta que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira requiere un modelo para el aseguramiento de la calidad de sus programas, y dada la estructuración de los lineamientos a nivel nacional e internacional existentes para la autoevaluación con fines de acreditación, se determinó que la metodología más apropiada para analizar los datos, es la comparación teórica, elemento de la Teoría Fundamentada (Strauss & Corbin, 2002).

El estudio parte de la pregunta de investigación, ¿Cómo debe estar estructurado el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira?, para lo cual se indagó a cerca de los lineamientos existentes de carácter nacional e internacional, en instituciones de educación superior de Colombia, teniendo en cuenta la naturaleza de los programas de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UTP, específicamente en el campo de la Ingeniería y de la Administración, seleccionando para este estudio cinco sistemas de acreditación de programas CNA, EUR-ACE, ARCU-SUR, ABET y EPAS, los cuales son la fuente de información del presente estudio.

Con el fin de identificar referentes de acreditación internacional e incluir sus directrices dentro de los elementos que conformarán el modelo del sistema integral para el aseguramiento de calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales, se identificó que a nivel nacional el sistema de acreditación internacional más utilizado para la acreditación de programas de ingeniería es ABET y para los programas de administración el sistema EPAS resulta ser el más afín a la naturaleza de nuestra institución, tomando en consideración que este sistema hace parte de la denominada Triple Corona, compuesta por tres de las más influyentes asociaciones de acreditación en el ámbito de los programas de administración de empresas y escuelas de negocios en el mundo.

Tabla 1. Acreditaciones Internacionales Universidades Colombia

UNIVERSIDADES DE COLOMBIA CON SISTEMAS DE ACREDITACIÓN INTERNACIONAL.

A continuación se presentan 10 sistemas de acreditación internacional que han acreditado instituciones y programas de Colombia que cumplen con los criterios y requisitos de alta calidad.

ACCREDITATION BOARD FOR ENGINEERING AND TECHNOLOGY (ABET)	
Universidad	Programas con acreditación ABET
Pontificia Universidad Javeriana de Cali	Ingeniería Industrial
	Ingeniería Civil
	Ingeniería Electrónica
	Ingeniería de Sistemas y Computación
Pontificia Universidad Javeriana de Bogota	Ingeniería Civil
	Ingeniería Electrónica
	Ingeniería Industrial
	Ingeniería de Sistemas
Universidad de los Andes Colombia	Ingeniería Ambiental
	Ingeniería Civil
	Ingeniería Eléctrica
	Ingeniería Electrónica
	Ingeniería Industrial
	Ingeniería Mecánica
	Ingeniería Química
	Ingeniería de Sistemas y Computación
Universidad de Norte	Ingeniería Civil
	Ingeniería Eléctrica
	Ingeniería Electrónica
	Ingeniería Industrial
	Ingeniería Mecánica
	Ingeniería de Sistemas
Universidad EAN	Ingeniería de Producción
Universidad Icesi	Ingeniería Industrial
	Ingeniería de Sistemas de Software
	Ingeniería de Telecomunicación
Universidad Nacional sede Bogota	Ingeniería Química (EN PROCESO DE ACREDITACIÓN)
Universidad Autónoma de Occidente	Facultad de Ingeniería
Universidad de San Buenaventura Cali	Facultad de Ingeniería

ACREDITACIÓN ARCU SUR	
Universidad	Programas con acreditación ARCO-SUR
Universidad EIA	Ingeniería Biomédica
Universidad de Córdoba	Ingeniería Agronómica
	Ingeniería de Alimentos
Universidad del Valle	Ingeniería Eléctrica
Universidad Tecnológica de Pereira	Ingeniería Mecánica
Universidad Industrial de Santander	Ingeniería Química
Universidad del Valle	Ingeniería Eléctrica (EN PROCESO DE REACREDITACIÓN)

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL SELLO EUR ACE	
Universidad	Programas con acreditación EUR-ACE
Universidad Tecnológica de Pereira	Ingeniería Industrial
	Ingeniería Mecánica
	Ingeniería Eléctrica
	Maestría en Investigación Operativa y Estadística
	Maestría en Ingeniería Mecánica
	Maestría en Ingeniería Eléctrica
	Maestría en Ingeniería de Sistemas y Computación

FUNDACIÓN EUROPEA PARA EL DESARROLLO GERENCIAL (EFMD GLOBAL)	
EFMD Quality Improvement System	
Universidad	EQUIS (Sistema de Acreditación Institucional)
Universidad de los Andes Colombia	La Facultad de Administración
EFMD Programme Accreditation System	
Universidad	EPAS (Sistema de Acreditación del Programa)
Universidad de la Sabana.	Administración de Empresas
	Administración de Negocios Internacionales
	Administración y Servicio
	Administración de Mercadeo y Logística Internacionales.

Association MBA	
Universidad	Programas con acreditación (AMBA)
Universidad de la Sabana	Maestría en Administración de Empresas
Universidad de los Andes	Programas de Maestría en Administración
Universidad del Norte	Maestría en Administración de Empresas
Universidad del EAFIT	Maestría en Administración de Empresas
Universidad ICESI	Global MBA
	Master en Administración

AACSB International	
Universidad	Programas con acreditación AACSB
Universidad ICESI	Global MBA
	Master en Administración
Universidad de los Andes	Programas de Maestría en Administración

Agencia Europea de Aseguramiento de Calidad (EQAA)	
Universidad	Universidad con acreditación EQAA
Universidad del Rosario	Universidad del Rosario
Universidad del Valle	Facultad de Ciencias de la Administración
Universidad Externado de Colombia	Administración de Empresas

RED INTERNACIONAL DE EVALUADORES	
Universidad	Programas con acreditación RIVE
Universidad de Boyacá	Ingeniería Industrial
	Administración y Negocios Internacionales
	Ingeniería Sanitaria
	Ingeniería Ambiental

ACCREDITING BUSINESS PROGRAMS	
Universidad	Programas con acreditación ACBSP
Universidad del Rosario.	Especialización Gerencia De Empresas
	Especialización Gerencia De Mercadeo
	Especialización Gerencia De Negocios Internacionales
	Especialización Gestión Humana Y Desarrollo Organizacional
	Especialización Gerencia De Proyectos De Sistemas
	Especialización Gerencia De Proyectos De Telecomunicaciones
	Especialización gerencia de proyectos de construcción e infraestructura
	Especialización gerencia de proyectos de servicios con tic
Universidad EAN	Pregrado en Administración de Empresas (presencial y virtual).
	Pregrado en Economía (presencial).
	Especialización en Administración de Empresas (virtual).
	Especialización en Gerencia de Mercadeo (presencial).
	Especialización en Gestión Humana (presencial y virtual).
	Especialización en Negocios y Finanzas Internacionales (presencial).
	Especialización en Administración Financiera (presencial).
	Especialización en Gerencia del Servicio (presencial).
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA KONRAD LORENZ	Administración de Negocios Internacionales
	Mercadeo
Fundacion Universitaria Empresarial	Administración de Empresas (Presencial).
	Finanzas y Comercio Exterior (Presencial).

Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior	
Universidad	Programas con acreditación RAICES
Universidad del Valle	Ingeniería Eléctrica

Fuente: Elaboración propia

- **Consejo Nacional de Acreditación CNA**

El Consejo Nacional de Acreditación (CNA) es un organismo de naturaleza académica que hace parte del Sistema Nacional de Acreditación (SNA), creado por la Ley 30 del 28 de diciembre 1992 (Artículo 53) y reglamentado por el Decreto 2904 de diciembre 31 de 1994. Depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), el cual define su reglamento, funciones e integración. (Ministerio de Educación Nacional, 2013). El CNA acredita tanto programas como instituciones y está integrado por ocho (8) miembros académicos, los cuales establecen directrices y proponen la estructura del modelo.

La acreditación tiene como propósito fortalecer la calidad de la Educación Superior y lograr el reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, garantizándole a la sociedad que las instituciones de educación superior cumplen con el desarrollo del país.

En el país, la acreditación es un proceso voluntario, temporal y evaluado por el CNA según los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Educación Superior CESU, en donde las instituciones de educación superior a partir de su misión y su proyecto educativo, aplican el modelo de acuerdo a instrumentos definidos. Para el caso de renovación de acreditación, se aplicará la evaluación de condiciones de calidad, incluyendo los lugares de desarrollo autorizados según registro calificado durante la vigencia de la acreditación.

El proceso de acreditación, se desarrolla a través de cuatro etapas, iniciando con la autoevaluación, realizada por la institución o programa que desea realizar el proceso teniendo en cuenta las condiciones y características definidas en el modelo, seguido de esto, se continua con

la evaluación externa por parte de pares, quienes son académicos que pertenecen a diferentes instituciones de carácter nacional e internacional, los cuales revisan y verifican las condiciones de calidad de los programas o instituciones y generan conclusiones teniendo en cuenta los criterios, instrumentos y procedimientos indicados por el CNA; seguido de esto se encuentra la evaluación final por parte del Consejo Nacional de Acreditación, y por último en el caso de resultado positivo, el reconocimiento público de calidad a través de acto de acreditación por parte del Ministerio de Educación Nacional.

Figura 1. Proceso de acreditación CNA



Fuente: Elaboración propia

Mediante Acuerdo 01 de 2018, el Consejo Nacional de Educación Superior CESU, actualizó los lineamientos para acreditación de alta calidad institucional y de programas de pregrado, y definió los requisitos, las condiciones, características y aspectos a evaluar para acreditación de programas de pregrado. Considerando el Acuerdo por lo Superior 2034 (CESU, n.d.), se recomendaron las siguientes líneas de acción:

- Fortalecer los mecanismos de evaluación de resultados, avances y logros en las IES como objetivo para hacer seguimiento a su desarrollo.
- Estructurar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad con mayor efectividad frente a las necesidades de acompañamiento y orientación de los estudiantes.
- Garantizar que las IES y programas como resultados de sus procesos de autoevaluación implementen mecanismos precisos de rendición de cuentas y compromisos de mejoramiento.
- Diseñar los mecanismos de evaluación de resultados de aprendizaje y garantizar el uso de estos en los ejercicios evaluativos y de toma de decisiones.

Considerando que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), recomendó introducir un Sistema de Aseguramiento de la Calidad más estricto e integrado que eleve los estándares de calidad, resaltando la importancia de priorizar aspectos de mejoramiento de la calidad de la enseñanza y los resultados de aprendizaje de los estudiantes y que se requieren procesos de evaluación más sostenibles, con mayor relevancia en el logro de las competencias, obteniendo resultados de aprendizaje de los estudiantes, se plantean cinco condiciones de calidad, que a su vez comprende 18 características (Ministerio de Educación Nacional, 2018)

1. Profesores
2. Gestión Curricular
3. Medios Educativos
4. Extensión
5. Interacción Nacional e Internacional

Teniendo en cuenta la naturaleza y nivel de formación del programa, la condición de Profesores, valora características relacionadas con el cuerpo profesoral, el desarrollo profesoral y la interacción de los profesores en el ámbito nacional e internacional.

En cuanto a la Gestión Curricular, evalúa de acuerdo a la naturaleza y nivel de formación del programa, el perfil de ingreso, la empleabilidad y desempeño de los egresados, la definición y evaluación de aprendizajes de los estudiantes, el plan de estudios y el desarrollo de competencias interculturales en los estudiantes, la formación en investigación, diseño, innovación o creación artística, las estrategias de enseñanza y las estrategias de acompañamiento académico.

Se continua con los Medios Educativos, el cual hace referencia a la disponibilidad, acceso y uso de ambientes, recursos y equipos para la enseñanza y el aprendizaje, el acceso a información y uso de herramientas bibliográficas.

Seguido de esto, la condición de calidad Extensión, valora la formación continua de los profesionales, los servicios de extensión profesional y la responsabilidad social.

Por último, en la Interacción Nacional e Internacional, referencia la visibilidad nacional e internacional del programa y las alianzas interinstitucionales.

- **Acreditación ARCU SUR**

ARCU SUR es el Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias para el MERCOSUR, este sistema opera a través de la RANA, red de Agencias Nacionales de Acreditación de los estados parte y asociados, encargadas de los procesos de evaluación y acreditación.

El Sistema de acreditación permanente de la calidad de la formación de nivel universitario en la región, busca dar garantía pública del nivel académico y científico de los cursos, definidos a través de perfiles de egreso y criterios de calidad previamente aprobados para cada titulación.

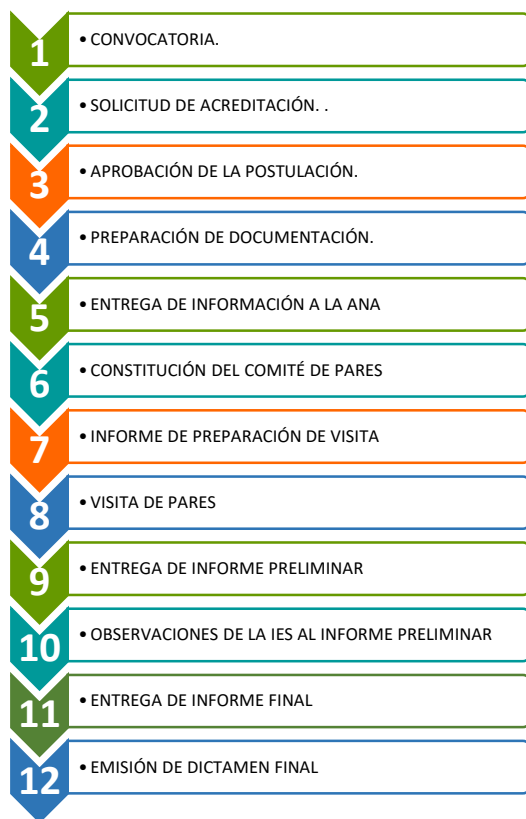
El proceso de acreditación comprende la convocatoria, la postulación voluntaria, la autoevaluación por parte de la carrera, la visita del Comité de Pares Evaluadores, el informe del Comité y el dictamen de la Agencia Nacional de Acreditación correspondiente.

Las instituciones de educación superior oficialmente reconocidas y habilitadas para otorgar los respectivos títulos pueden integrarse al Sistema de manera voluntaria, de acuerdo a la normativa legal de cada país.

La evaluación ARCU SUR se compone de dimensiones, componentes, criterios e indicadores, según Formulario para la recolección de datos e información del Sistema ARCU SUR (Mercosur, 2015) estos se refieren a:

- Contexto Institucional: Reúne, entre otros componentes, la misión, el perfil, la organización, la gestión de la carrera y su financiamiento.
- Proyecto Académico: Reúne, entre otros componentes, el plan de estudios, el proceso de enseñanza aprendizaje, la investigación y la extensión vinculadas a la enseñanza.
- Comunidad Académica: Reúne, entre otros componentes, datos e información sobre el cuerpo docente, alumnos, graduados y personal de apoyo técnico y administrativo.
- Infraestructura: Reúne, entre otros componentes, información sobre infraestructura física, equipamiento académico (biblioteca y laboratorios) y patrimonio.

Figura 2. Proceso de acreditación ARCU SUR



Fuente: Elaboración propia

- **Acreditación internacional sello EUR ACE**

El sello EUR-ACE® es un certificado concedido por la Red Europea para la Acreditación de la Educación en Ingeniería (ENAE por sus siglas en inglés) a una institución de educación superior respecto a un título de ingeniería de pregrado o máster evaluado según una serie de estándares definidos, de acuerdo con los principios de calidad, relevancia, transparencia, reconocimiento y movilidad contemplados en el Espacio Europeo de Educación Superior. El objetivo de la ENAE es identificar programas de estudios de ingeniería de alta calidad en Europa y más allá de sus fronteras.

El sistema de EUR-ACE® incorpora las opiniones y perspectivas de los principales actores (estudiantes, instituciones de educación superior, empleadores, organizaciones profesionales y organismos de acreditación), para asegurarse que los programas de educación en ingeniería producen graduados que puedan demostrar el logro satisfactorio de estas competencias, que son objeto de acreditación por su colegio profesional u otro organismo de acreditación que lleva a cabo la acreditación basado en los programas. (Comité Ejecutivo CONFEDI & Consejo Directivo ACOFI, 2018)

El sello europeo de calidad internacional en ingeniería EUR-ACE acredita que los programas cumplen de manera excelente con las exigencias profesionales de la ingeniería.

El certificado EUR-ACE abarca todas las disciplinas de ingeniería y perfiles, dando valor y prestigio internacional a los programas que cumplan los estándares exigidos por la ENAE. Los

estudiantes disponen de un título reconocido a nivel internacional y por los empleadores en Europa que les facilita la movilidad académica y profesional.

Los criterios y procedimientos establecidos para la acreditación de programas de ingeniería han sido desarrollados para asegurar la calidad en educación de ingeniería en programas de educación superior. El seguimiento de los criterios busca garantizar la calidad de la formación y promover el mejoramiento constante de los programas educativos.

Estos criterios están enfocados en la evaluación de los objetivos del programa y los resultados esperados de aprendizaje, enunciados en competencias universales y profesionales logradas por los graduados una vez terminen el programa educativo.

Los criterios para la acreditación profesional de programas de ingeniería establecen requerimientos para:

1. **Objetivos del programa y resultados de aprendizaje:** El programa debe tener objetivos claramente definidos y documentados de acuerdo a las normas estatales, la misión de la universidad y a las solicitudes de sus grupos de interés. Debe tener resultados de aprendizaje claramente definidos y documentados, consistentes con los objetivos del programa, formulados en forma de competencias y corresponder a la preparación de los graduados del programa para las actividades complejas de ingeniería.

2. Contenido del programa educativo: El plan de estudios debe estar acorde a las normas estatales, se evalúa de acuerdo al Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS), el plan de estudios y las asignaturas deben ser coherentes con los objetivos del programa, deben incluir áreas de matemáticas y ciencias naturales, disciplinas humanas y socioeconómicas, asignaturas disciplinares y modelos interdisciplinarios, prácticas, desarrollo y defensa de proyectos que contengan elementos de investigación científica - o experimental - actividades de diseño de ingeniería.
3. Proceso educativo: El proceso de formación debe garantizar el logro de los resultados de aprendizaje por todos los estudiantes. El programa debe tener un mecanismo para garantizar un seguimiento constante de la aplicación del plan de estudios y la retroalimentación para su mejora. Tiene en cuenta también el uso de tecnologías de aprendizaje activo, la presencia de ambientes de aprendizaje orientados al desarrollo personal y la participación de los estudiantes en la formación de currículos individuales y la movilidad académica de los estudiantes.
4. Cuerpo docente: El cuerpo profesoral del programa debe tener un nivel suficiente de cualificación, cubrir todos los campos de conocimiento contenidos en el plan de estudios, por lo menos el 60% de ellos deben poseer título de doctor, deben participar activamente en la realización de la investigación, el diseño y los trabajos científicos, participar en conferencias científicas, así como la presencia de al menos dos publicaciones científicas por año.

5. Preparación para la actividad profesional: La experiencia de las actividades de ingeniería complejas se desarrolla en módulos interdisciplinarios del programa, en la investigación, en las prácticas, en la realización de proyectos y en el trabajo final de programa.

El programa debe asegurar el logro de resultados de aprendizaje por todos los graduados de acuerdo con las normas profesionales. Los graduados de los programas de grado académico en ingeniería y tecnología deben demostrarlos siguientes resultados de aprendizaje:

Competencias profesionales:

- La aplicación de los conocimientos fundamentales.
- Ingeniería de análisis
- Diseño de ingeniería
- Investigación
- Ingeniería práctica
- La especialización y enfoque en el mercado de trabajo

Competencias generales:

- Gestión
- Comunicación
- Trabajo individual y en equipo
- La ética profesional
- La responsabilidad social
- El aprendizaje a lo largo de la vida

6. Recursos del programa: La institución debe brindar a los docentes y estudiantes del programa biblioteca, bases de datos nacionales y extranjeras, acceso libre a internet, recursos educativos abiertos disponibles en la página web de la institución, suficientes aulas y laboratorios para apoyar las actividades de investigación y diseño de los estudiantes, para adquirir experiencia práctica en la creación de instalaciones y sistemas técnicos, incluso cuando se trabaja en equipo. Las políticas financieras y administrativas de la universidad deben estar dirigidas a mejorar la calidad del programa.

7. Graduados: La institución debe tener un sistema de investigación del mercado laboral, la demanda de programas de formación de grados en ingeniería y tecnología en la dirección y los perfiles adecuados, así como para facilitar el empleo y el apoyo de alumnos de la carrera, especialmente durante los primeros 3-5 años después de graduación del programa. Los datos obtenidos por medio de este sistema deben ser utilizados para evaluar el logro de los objetivos y mejorar el programa.

Las ventajas de esta acreditación son (ENAAE, n.d.) para las instituciones de educación superior:

- Es una verificación adicional de la educación en ingeniería de alta calidad: cumple con los estándares de calidad establecidos por la profesión de ingeniería
- Proporciona un incentivo para que los futuros estudiantes elijan un programa etiquetado EUR-ACE®

- Proporciona información confiable sobre la calidad de los programas de primer ciclo para la admisión a programas de segundo ciclo
- Proporciona información confiable sobre la calidad de los programas de Segundo Ciclo para la admisión a programas de doctorado
- El programa acreditado se añade al registro de la ENAEE.

Para los empleadores:

- El conocimiento, la comprensión y las capacidades prácticas de los candidatos cumplen con los estándares internacionales en educación en ingeniería
- Coherencia con los descriptores de estándares educativos internacionales reconocidos, como el Suplemento de Diploma ECTS
- Verificación confiable de la alta calidad de los egresados del programa de ingeniería (por encima de los estándares mínimos genéricos establecidos por la ley), así como la relevancia para la profesión de ingeniería.

Para estudiantes y graduados:

- Garantía de que el programa etiquetado EUR-ACE® cumple con altos estándares europeos e internacionales y está reconocido por los empleadores en Europa

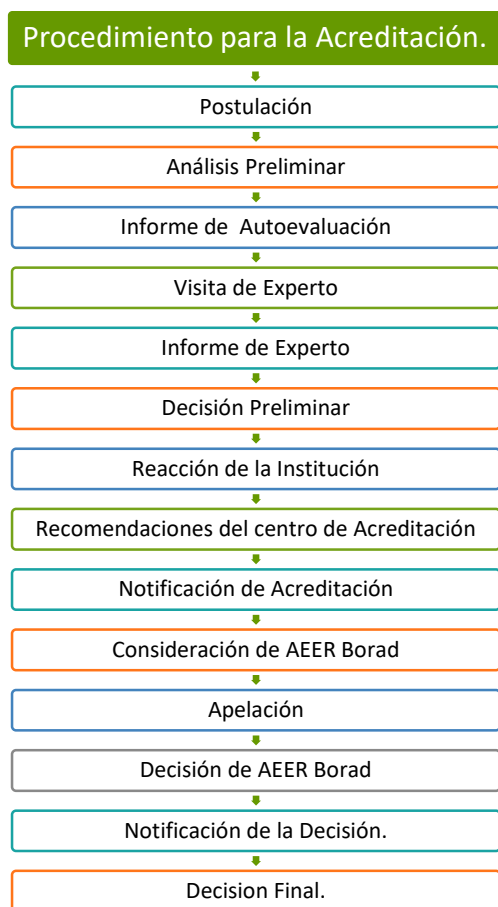
- Facilita la aplicación a los programas de maestría y doctorado EUR-ACE® en otras instituciones de educación superior
- En los países donde la profesión de la ingeniería está regulada, los programas etiquetados EUR-ACE® cumplen con los requisitos educativos para convertirse en un ingeniero registrado o colegiado.
- La etiqueta EUR-ACE® facilita la movilidad de los graduados tal como lo promueve la Directiva de la UE sobre el Reconocimiento de la Cualificación Profesional.
- La etiqueta EUR-ACE® es el estándar educativo para la tarjeta profesional promovida por FEANI.
- FEANI incluye automáticamente los programas con la etiqueta EUR-ACE® en su Índice que enumera los requisitos educativos para el título Eur Ing.

El proceso de Acreditación bajo el sello EUR ACE consiste en un proceso de autoevaluación del programa bajo los criterios y cuestionarios definidos por el Centro de Acreditación, del cual se genera un informe que será revisado por el equipo de evaluación designado para tal fin. Este equipo determina la continuidad del proceso de acreditación y la visita. Posterior a la visita, los evaluadores realizan un reporte que contiene una declaración detallada del cumplimiento o no de los criterios por parte del programa, el cual está sujeto a los comentarios que la institución y el programa consideren pertinentes.

Finalmente, el Centro de Acreditación realiza análisis del reporte de los evaluadores y de los comentarios de la institución para la decisión de acreditación o no acreditación del programa. En

caso de una decisión positiva la institución recibe el certificado correspondiente, firmado por el Centro de Acreditación y el ENAEE.

Figura 3. Proceso de acreditación bajo el sello EUR ACE



Fuente: Elaboración propia

Etapas:

1. Petición escrita al Centro de Acreditación de acuerdo al formato establecido.
2. Firma de contrato de acreditación publica del programa educativo.

3. Entrega por parte del Centro de Acreditación a la institución, criterios y cuestionarios para su estudio.
4. Autoevaluación del programa y entrega de informe correspondiente al Centro de Acreditación.
5. Nombramiento del equipo de evaluación.
6. Aceptación o rechazo de los miembros del equipo de evaluación por parte de la institución.
7. Cada evaluador firma declaración de no conflicto de intereses.
8. Evaluación del informe de autoevaluación, el Centro de Acreditación determina la continuidad del proceso de acreditación y de la visita, la necesidad de reelaborar el informe o de negar la acreditación.
9. Si la decisión es continuar con el proceso se acuerda la fecha y cronograma de la visita.
10. Visita.
11. Reporte de evaluación por parte de los evaluadores que contenga declaración detallada del cumplimiento o incumplimiento del programa con los criterios.
12. Entrega del reporte a la institución para sus comentarios.
13. Análisis del reporte de los evaluadores y de los comentarios de la institución por parte del Centro de Acreditación para la decisión de acreditación o no acreditación del programa.
14. En caso de una decisión positiva la institución recibe el certificado correspondiente, firmado por el Centro de Acreditación y el ENAEE. El programa acreditado se añade al registro de la ENAEE.

- **Accreditation Board for Engineering and Technology ABET**

ABET (por sus siglas en inglés), es un organismo de acreditación sin ánimo de lucro certificado bajo la norma ISO 9001:2015, fundado en 1932, dedicado a la acreditación de programas de educación universitaria en disciplinas de ciencias aplicadas, ciencias de la computación, ingeniería y tecnología en los Estados Unidos (ABET, 2019)

ABET acredita programas, no instituciones, se enfoca en garantizar la calidad de programas basado en la evaluación de los resultados con relación al cumplimiento del perfil de los graduados, evidenciando que un programa cumple con los estándares definidos a través del proceso de aprendizaje y el desarrollo de la profesión.

La acreditación con ABET es de carácter voluntario, el cual consiste en un proceso de revisión para determinar si los programas académicos cumplen con los criterios de calidad establecidos, el cual finaliza con la revisión externa por parte de un equipo de expertos profesionales de diferentes disciplinas. Adicionalmente, para instituciones que no cuenten con programas acreditados en alguna de las comisiones de acreditación, deben realizar una solicitud de revisión de preparación Request for Evaluation (RFE), con la cual ABET pretende evitar inversión de tiempo y recursos a aquellas instituciones que no cumplan con condiciones que permitan continuar con el proceso de evaluación.

Los programas que acredita ABET, se encuentran definidos en las siguientes comisiones de acreditación, las cuales lideran y dirigen las actividades de acreditación de los programas. Las cuatro comisiones son las encargadas de revisar los programas y deciden la acreditación para cada uno de éstos.

Comisiones de acreditación:

- Comisión de Acreditación de Ciencias Aplicadas y Naturales (ANSAC)
- Comisión de Acreditación de Computación (CAC)
- Comisión de Acreditación de Ingeniería (EAC)
- Comisión de Acreditación de Tecnología de Ingeniería (ETAC)

Una de las condiciones establecidas por ABET, es que los programas de ingeniería que soliciten una revisión deben incluir la palabra "ingeniería" en el nombre del programa.

El modelo de acreditación ABET contiene ocho criterios para la acreditación de programas de ingeniería, 2019 – 2020 (ABET, 2019)

- Criterio 1. Estudiantes
- Criterio 2. Objetivos educativos del programa.
- Criterio 3. Resultados del estudiante
- Criterio 4. Mejora continua.
- Criterio 5. Currículo.

- Criterio 6. Docentes.
- Criterio 7. Instalaciones.
- Criterio 8. Apoyo institucional.

Criterio 1. Estudiantes, los estudiantes deben ser evaluados con respecto a su desempeño, monitoreados para alcanzar objetivos del programa, asesorados con respecto al currículo y asuntos de la carrera. El programa debe contar con políticas y procedimientos que garanticen las condiciones de ingreso, trasferencias y graduación de los estudiantes.

Criterio 2. Objetivos educativos del programa. Los objetivos deben ser alineados con la misión institucional, las necesidades y criterios de los diferentes grupos de interés del programa. Debe haber un proceso documentado que garantice coherencia con la institución.

Criterio 3. Resultados del estudiante. Describe lo que los estudiantes deben saber y hacer cuando se gradúen, las cuales se miden a través de las 7 competencias.

Criterio 4. Mejora continua. Evaluar el logro de los resultados de los estudiantes. El cual constituye información importante para la mejora continua del programa.

Criterio 5. Currículo. Plan de estudios con contenidos adecuados, acordes a resultados de estudiantes y objetivos del programa, los cuales deben incluir 4 condiciones específicas.

Criterio 6. Docentes. Miembros de la facultad suficientes y competentes para cubrir las áreas curriculares del programa.

Criterio 7. Instalaciones. Las aulas, laboratorios, servicios de biblioteca, recursos informáticos y educativos, deben ser apropiados para apoyar actividades de estudiantes y profesores.

Criterio 8. Apoyo institucional. Los recursos disponibles deben ser suficientes y adecuados con el fin de garantizar un entorno que permita lograr los resultados de los estudiantes.

El impacto más significativo de los procesos de acreditación a través de sellos internacionales como ABET, EUR ACE, ARCU SUR, es la identificación de las brechas existentes entre el perfil definido por el programa y las competencias que logran alcanzar sus egresados y de las cuales se generen planes de mejoramiento.

El mejoramiento continuo debe aportar a garantizar la calidad del programa a través de los resultados de aprendizaje, al momento de grado del estudiante y a través de su desempeño como profesional.

El programa de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ciencias Empresariales estaría evaluado por la Comisión de Acreditación de Ingeniería (EAC), el cual conduce a la práctica profesional de la ingeniería.

ABET se basa en cuatro criterios esenciales para la planificación de la evaluación, los cuales son pilares para el desarrollo del modelo de cada una de las comisiones de acreditación. Con el fin de lograr una comprensión coherente, ABET propone estandarizar la terminología utilizada, por lo que adopta las siguientes definiciones (ABET, 2019)

- Program Educational Objectives: Los objetivos educativos del programa son declaraciones generales que describen lo que se espera que obtengan los graduados dentro de unos años después de la graduación, teniendo en cuenta las necesidades del programa.
- Student Outcomes: Resultados de los estudiantes. Los resultados de los estudiantes describen lo que se espera que los estudiantes sepan y puedan hacer al momento de la graduación. Estos se relacionan con el conocimiento, las habilidades y los comportamientos que los estudiantes adquieren a medida que avanzan a través del programa.
- Assessment: Medición. La medición es uno o más procesos que identifican, recopilan y preparan datos para evaluar el logro de los resultados de los estudiantes. La evaluación efectiva utiliza medidas relevantes directas, indirectas, cuantitativas y cualitativas, según sea apropiado para el resultado que se mide. Se pueden utilizar métodos de muestreo apropiados como parte de un proceso de evaluación.
- Evaluation. Evaluación. Es uno o más procesos para interpretar los datos y la evidencia acumulada a través de los procesos de evaluación. La evaluación determina hasta qué punto se alcanzan los resultados de los estudiantes. Resultados de la evaluación en las decisiones y acciones con respecto a la mejora del programa.

El proceso de acreditación internacional bajo el modelo de ABET, tiene las siguientes actividades generales:

1. Readiness review. Evaluación del informe de autoestudio, el cual debe cumplir con las condiciones y demostrar su aplicación. Este informe es elaborado por el programa académico y ayuda a establecer si este se encuentra en condiciones para presentarse al proceso de acreditación.
2. Request for evaluation (RFE) solicitud de revisión de preparación, el programa debe haber cumplido con los requisitos de elegibilidad.
3. Self Study Report, Informe de autoestudio, el cual debe ser enviado por el programa de acuerdo al cronograma establecido.
4. The on site visit, visita del campus, realizada por los pares designados por la agencia.
5. Due process and the accreditation process. Notificación de la decisión por parte de la agencia, en relación a la obtención o rechazo de la acreditación.

Figura 4. Línea de tiempo del proceso de acreditación ABET



Fuente: Figura adaptada de ACOFI.

- **Acreditación EPAS**

EPAS es el sistema internacional de acreditación de la EFMD (European Foundation for Management Development), tiene como fin evaluar la calidad y mejora de los programas administrativos y empresariales, a través de la revisión y comparación internacional, priorizando aspectos puntuales del programa como el diseño, la ejecución, operación, resultado del programa, control de calidad y contexto institucional.

La acreditación de un programa a través del sistema EPAS, además de otorgar reconocimiento en el mercado internacional por ser garantía de alta calidad, convoca a un proceso de reflexión interna y de asesoramiento por parte de un equipo internacional para el desarrollo estratégico del programa, mediante el establecimiento y logro de objetivos, con el fin de su mejoramiento continuo.

El proceso de acreditación EPAS está basado en un marco conceptual de estándares y criterios de calidad, el cual, es acordado y revisado por el comité internacional de miembros de EFMD. Este comité establece que el marco de estándares y criterios del proceso de acreditación EPAS comienza por un contexto institucional donde se verifica si el programa aplica o no los requerimientos de las normativas nacionales y las normas internacionales, y también la forma como el programa hace parte de los objetivos y las estrategias de la institución. Continúa con la evaluación del diseño del programa, donde se analiza el mercado factible para esta área de estudio, los objetivos que tiene el programa asociados a la necesidades del mercado, el perfil de ingreso y egreso de los estudiantes , los resultados de aprendizaje previstos y como se medirá el logro de

estos resultados; seguido de esto, se continua con la entrega del programa en la cual se establecen los criterios y métodos de ingreso del estudiante, los métodos de enseñanza y aprendizaje respaldado en el desarrollo de habilidades personales. La siguiente etapa son los resultados del programa donde se verifica si los estudiantes cumplen con el perfil de egreso definido y el posicionamiento del programa en el mercado; el marco finaliza con la garantía de calidad, donde se demuestran los procesos de control de calidad establecidos para el diseño, revisión, enseñanza y evaluación en el programa.

Figura 5. Marco de acreditación EPAS

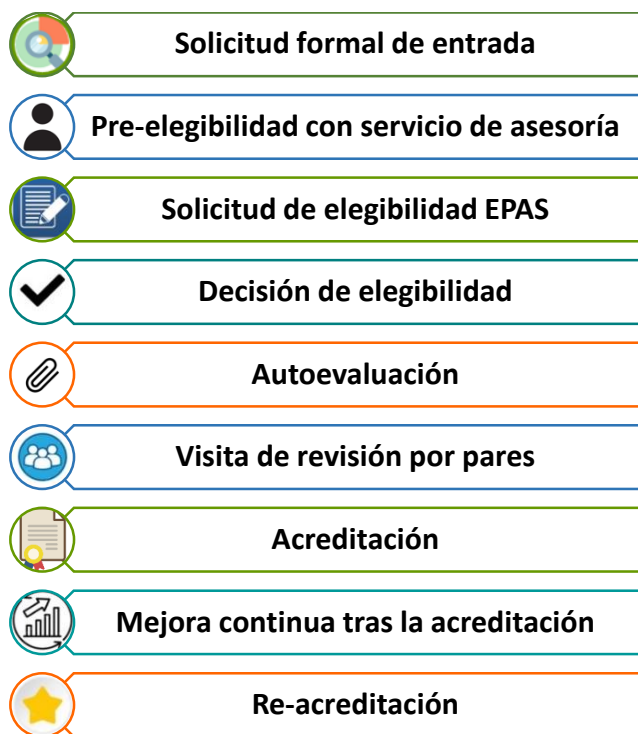


Fuente: Elaboración propia

EPAS ofrece asesoramiento inicial para establecer si el programa es elegible para la acreditación; si los programas cumplen con los criterios de elegibilidad, se dará inicio al proceso de autoevaluación de acuerdo a los estándares y criterios del sistema EPAS con el fin de dar paso a la visita de revisión de pares internacionales, seguido de esto, el informe de revisión se presenta

a la junta de acreditación para la decisión final, si esta resulta positiva se acuerda entre la institución y la oficina de EPAS establecer un plan de desarrollo para el programa acreditado y así lograr la mejora continua tras la acreditación.

Figura 6. Proceso de acreditación EPAS



Fuente: Elaboración propia

Considerando los cinco sistemas de autoevaluación seleccionados, el análisis e interpretación de los datos se realizó inicialmente con la lectura de las condiciones generales de cada uno de ellos, teniendo en cuenta la estructuración, lineamientos, requisitos, procedimientos, analizando estas condiciones y generándose una mirada general de lo que compone cada uno de ellos.

A partir de esto, se analizaron específicamente los lineamientos de cada sistema de acreditación con base en la estructura propia de cada uno de ellos, se realizó comparación a nivel de criterios y su definición, donde se identificaron conceptos comunes y diferentes, agrupando y realizando la clasificación a través de colores, utilizando comparación abierta (Strauss & Corbin, 2002) , teniendo como resultado las categorías emergentes iniciales.

Tabla 2. Comparación abierta

Lineamiento 1			Lineamiento 2			Lineamiento 3			Lineamiento 4			Lineamiento 5		
CNA			EUR ACE			ARCU-SUR			ABET			EPAS		
No	CONDICIONES	DEFINICIÓN	No	CRITERIOS	DEFINICIÓN	No	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	No	CRITERIOS	DEFINICIÓN	No	CRITERIOS	DEFINICIÓN
1			1			1			1			1		
2			2			2			2			2		
3			3			3			3			3		

Fuente: Elaboración propia

Categorías emergentes iniciales:

1. Profesores
2. Currículo-Proceso Educativo
3. Infraestructura física y medios educativos
4. Extensión y Proyección Social

5. Investigación.
6. Gestión administrativa y Académica

Teniendo en cuenta las categorías emergentes iniciales, se pasó de la codificación abierta a la codificación axial por categorías, la cual consistió en comparar por cada una de las categorías emergentes iniciales los elementos correspondientes a cada lineamiento, etiquetando con códigos y reagrupando los datos codificados.

Se continúa relacionando y agrupando los datos alrededor de las categorías emergentes iniciales, a través de la codificación axial por categorías, reagrupando los datos teniendo en cuenta sus similitudes y diferencias, identificando interacciones respecto a las categorías, simplificado por medio de oraciones claves en los datos por cada lineamiento frente a las categorías principales.

Tabla 3. Codificación axial por categoría

2.Categoría									
Lineamiento			Criterio		Nivel		Aspecto		Indicador
2.1	M1	CNA	2.1.1	M1C1	2.1.1.1	M1C2N1	2.1.1.1.1	M1C2N1A1	
					2.1.1.2	M1C2N2	2.1.1.2.1	M1C2N2A1	
			2.1.2	M1C3	2.1.2.1	M1C3N1	2.1.2.1.1	M1C3N1A1	
			2.1.3	M1C5	2.1.3.1	M1C5N2	2.1.3.1.1	M1C5N2A1	
2.2	M2	EUR-ACE	2.2.1	M2C1	2.2.1.1	M2C1A1	2.2.1.1.1	M2C1A1B1	
							2.2.1.1.2	M2C1A1B2	

Fuente: Elaboración propia

Se sigue comparando constantemente y clasificando los datos codificados, teniendo como resultado las categorías emergentes provisionales.

Categorías emergentes provisionales:

1. Profesores

1.1. Formación

1.2. Experiencia

1.3. Suficiencia en número

1.4. Investigación y publicaciones

2. Currículo-Proceso educativo

2.1. Denominación y Justificación

2.2. Estrategias de enseñanza y aprendizaje

2.3. Enfoques y Modelos Pedagógicos

2.4. Plan de estudios

2.5. Evaluación

2.6. Perfiles

2.7. Graduados

2.8. Objetivos del programa y resultados de aprendizaje

2.9. Bilingüismo

3. Infraestructura física y medios educativos
 - 3.1. Espacios
 - 3.2. Recursos académicos
 - 3.3. Herramientas y equipos
 - 3.4. Recursos financieros

4. Investigación
 - 4.1. Formación para la investigación
 - 4.2. Docentes investigadores

5. Extensión y proyección social
 - 5.1. Vinculación con la comunidad y el sector productivo
 - 5.2. Experiencia en la investigación, en las prácticas, en la realización de proyectos y en el trabajo final de programa

6. Gestión administrativa y académica
 - 6.1. Contexto institucional
 - 6.2. Apoyo administrativo a la academia

Teniendo en cuenta que el método de triangulación, es de gran ayuda para aumentar la comprensión y validez de los hallazgos (Okuda Benavides & Gómez-Restrepo, 2005), se continuó realizando interacción de las categorías emergentes provisionales, respecto a la teoría objeto de estudio, la cual corresponde a los documentos institucionales, Proyecto Educativo Institucional

PEI, Renovación Curricular y el Plan de Desarrollo institucional PDI, los cuales dan lineamiento en temas académicos y proyección de la institución a corto, mediano y largo plazo; es así como se contrastaron los datos emergentes obtenidos a través de la metodología utilizada y los lineamientos institucionales, para corroborar el estudio y así identificar las categorías centrales, los componentes y las variables de los elementos del modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Categorías centrales:

1. Estudiantes
 - 1.1. Formación Profesional Integral
 - 1.2. Formación humana
 - 1.3. Formación en pensamiento crítico
 - 1.4. Formación ciudadana y democrática
 - 1.5. Compromiso con la sostenibilidad ambiental

2. Profesores
 - 2.1. Formación
 - 2.2. Experiencia
 - 2.3. Suficiencia en número
 - 2.4. Investigación y publicaciones

3. Currículo-Proceso Educativo
 - 3.1. Denominación y Justificación

- 3.2. Estrategias de enseñanza y aprendizaje
 - 3.3. Enfoques y Modelos Pedagógicos
 - 3.4. Plan de estudios
 - 3.5. Evaluación
 - 3.6. Perfiles
 - 3.7. Graduados
 - 3.8. Objetivos del programa y resultados de aprendizaje
 - 3.9. Bilingüismo
-
- 4. Infraestructura física y medios educativos
 - 4.1. Espacios
 - 4.2. Recursos académicos
 - 4.3. Herramientas y equipos
 - 4.4. Recursos financieros
-
- 5. Investigación
 - 5.1. Formación para la investigación (Contenidos curriculares)
 - 5.2. Docentes investigadores
-
- 6. Extensión y Proyección Social
 - 6.1. Vinculación con la comunidad y el sector productivo
 - 6.2. Experiencia en la investigación, en las prácticas, en la realización de proyectos y en el trabajo final de programa

7. Gestión administrativa y Académica

7.1. Contexto institucional

7.2. Apoyo administrativo a la academia

8. Internacionalización

8.1. Movilidad y convenios

Figura 7. Categorías centrales



Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Matriz triangulación

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI)- RENOVACIÓN CURRICULAR				CATEGORIAS EMERGENTES PROVISIONALES		PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL-PDI			CATEGORIAS CENTRALES	
PEI		RENOVACIÓN CURRICULAR		CATEGORIAS	VARIABLES	OBJETIVOS	COMPONENTES	PROYECTOS	CATEGORIAS	VARIABLES
		COMPONENTES								

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

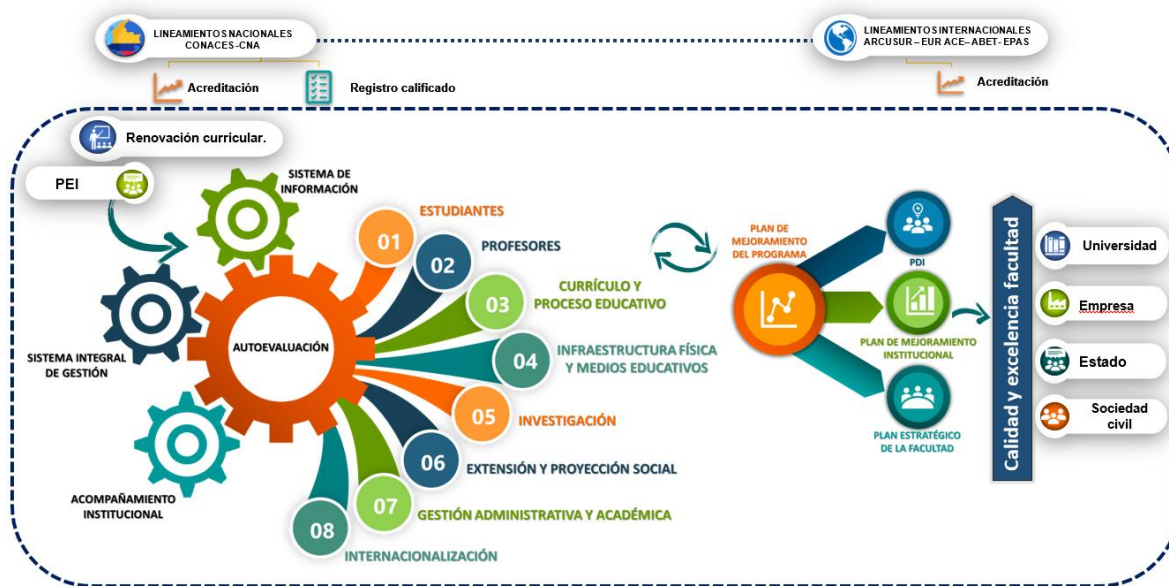
En este capítulo se desarrolla el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira:

Objetivo Específico No. 1.

Definir los elementos que conformarán el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira

Figura 8. Modelo sistema integral



Fuente: Elaboración propia

Descripción general del modelo

Con el fin de que la Facultad de Ciencias Empresariales cumpla su misión con calidad y excelencia y genere el impacto deseado en la universidad, la empresa, el estado y la sociedad civil; se ha desarrollado un modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad.

El modelo plantea como elementos centrales del sistema la autoevaluación, los sistemas de información, el acompañamiento institucional y el sistema integral de gestión.

Estos elementos son permeados por la reglamentación nacional para obtención de registros calificados, los lineamientos de acreditación nacional, algunos lineamientos de acreditación internacional y los lineamientos institucionales de proyecto educativo y renovación curricular.

A sí mismo, los elementos están articulados con la gestión estratégica de la institución, lo que se reflejará en su interacción permanente con el plan de desarrollo institucional, el plan de mejoramiento institucional, el plan estratégico de la facultad y especialmente con los planes de mejoramiento de cada uno de los programas académicos de la facultad.

En efecto, el modelo contempla como parte esencial, la posibilidad de articular instancias y procesos que den como resultado la integración y vinculación de los cuatro elementos que lo componen y de manera indispensable de estos elementos con los procesos de direccionamiento estratégico institucional (Andrews, Beynon, & Genc, 2017) , PEI, orientaciones de Renovación Curricular, Planes de Mejoramiento, Planes de Gestión y PDI.

La alineación de estos elementos, que, según lo anteriormente expuesto, son los que principalmente sustentan la excelencia educativa, buscan el crecimiento del capital humano para dar cumplimiento a la responsabilidad social encomendada a la institución y a la facultad (Shawyun, 2008).

Por último, es importante resaltar que se considera como elemento central en este modelo la autoevaluación y su relación y resultado en el plan de mejoramiento del programa, el análisis y

propuesta de trabajo están enfocados en estos dos puntos, sin desconocer la importancia de los otros elementos y su articulación, que podrán ser objeto de otras investigaciones.

Elementos centrales del modelo

La Universidad ha asumido como estrategia de aseguramiento de la calidad la obtención y renovación de registros calificados y acreditaciones, el primero entendido como el cumplimiento básico para el funcionamiento de un programa en Colombia y el segundo como el reconocimiento público de alta calidad de un programa o institución; en este sentido se encuentra que los procesos de autoevaluación forman parte indispensable y facilitadora en el logro de estos reconocimientos, y más importante aún, como elementos fundamentales para el mejoramiento continuo de los programas.

Este modelo está centrado en la autoevaluación como la forma de identificar el nivel de desarrollo actual del programa versus el ideal, bajo criterios tales como, el estado de docentes y estudiantes, el cumplimiento de los objetivos del programa y los resultados de aprendizaje propuestos, la pertinencia del egresado en el medio y del programa mismo, su impacto y reconocimiento en la sociedad.(César, Rodríguez, & Contreras, 2011).

El modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad elaborado para la Facultad de Ciencias Empresariales es un sistema impactado por los lineamientos de acreditación nacional y otros de carácter internacional, los últimos escogidos por su coherencia con la naturaleza de los

programas de la facultad y las experiencias de otros programas a nivel nacional que fueron tomados como referente.

A nivel nacional los lineamientos corresponden a los del Consejo Nacional de Acreditación CNA, estos lineamientos son utilizados para evaluar programas de pregrado y posgrado en cualquier área del conocimiento y en cualquier nivel de educación.

A nivel internacional los lineamientos utilizados corresponden a los emitidos por el ARCU SUR, EUR ACE y ABET para programas de ingeniería a nivel de pregrado y posgrado y, por último, se integra el modelo EPAS, especializado en programas de pre y posgrado del área de administración de empresas.

A partir de estos lineamientos se construye una propuesta de autoevaluación con ocho categorías de evaluación que surgen del análisis cualitativo de los citados lineamientos, a través de la utilización de elementos de la teoría fundamentada y de la triangulación con los lineamientos base de la institución, Proyecto Educativo, Renovación Curricular y Plan de Desarrollo Institucional.

Las categorías resultantes son:

1. Estudiantes
2. Profesores
3. Currículo-Proceso Educativo

4. Infraestructura física y medios educativos
5. Investigación
6. Extensión y Proyección Social
7. Gestión administrativa y Académica
8. Internacionalización

Como resultado se puede ver que este modelo hace énfasis en la autoevaluación de programas y la formulación de planes de mejoramiento a la luz de los estándares de calidad que actualmente son utilizados en los sistemas educativos de América Latina, Estados Unidos y Europa, es importante resaltar que estos estándares marcan el camino a seguir por parte de las instituciones y sus programas considerando que cada condición hace referencia a un requerimiento reconocido como indicador de calidad, cuyo objetivo será medir y mejorar.

Una vez los procesos de autoevaluación finalizan, se generan los planes de mejoramiento como herramienta para la operativización de las estrategias de mejoramiento y evolución del programa, de tal manera que al aprovechar las oportunidades de mejora y potencializar sus capacidades, el programa alcanza mayores estándares de calidad.

Los planes de mejoramiento se estructuran inicialmente teniendo en cuenta los resultados de la autoevaluación, luego tiene también en cuenta las observaciones resultantes de los procesos de acreditación nacional e internacional, de procesos de certificación bajo normas como la ISO 9001 y la evaluación permanente que el Comité Curricular realiza a los procesos internos de sus programas.

Su organización contempla objetivos, acciones, indicadores, responsables, fuentes de financiación y fechas de cumplimiento, su ejecución requerirá la realización de actividades, la gestión de recursos y el seguimiento de resultados, esta última parte estará en cabeza del comité curricular de cada programa, que a la vez es liderado por su director y quien debe contar con el apoyo y acompañamiento institucional para lograr los objetivos propuestos y el impacto deseado en el mejoramiento del programa.

De acuerdo a la metodología propuesta para la elaboración y seguimiento a los planes de mejoramiento se contempla su articulación al plan de gestión de la facultad y al plan de desarrollo institucional.

Los otros elementos del modelo:

Como parte del modelo se hace indispensable contar con tres elementos más del sistema, los cuales interactúan entre sí y con la autoevaluación, estos se denominan, Sistema de Información, Acompañamiento Institucional y Sistema Integral de Gestión.

El Sistema de Información integra el tratamiento y administración de datos e información estratégica para la toma de decisiones alrededor de los resultados obtenidos de los diferentes procesos evaluados, para el caso de la facultad incluye estadísticas institucionales y por programa relacionados con: resultados en pruebas Saber 11 y Saber Pro, indicadores de deserción y retención de estudiantes, resultados de procesos de investigación, evaluación de estudiantes y docentes,

evaluación de los procesos de enseñanza y aprendizaje, datos de docentes, estudiantes y egresados, seguimiento al desempeño de los egresados en el medio.

El acompañamiento institucional impacta directamente los procesos de mejoramiento de los programas, establece estrategias institucionales para dinamizar y optimizar recursos y procesos en aras de la mejora de cada uno de los aspectos que integra la autoevaluación, además de la asistencia técnica en los procesos de renovación curricular, autoevaluación, construcción y seguimiento a planes de mejoramiento.

Así mismo, el sistema interactúa, se articula y se apoya para la mejora continua en los avances que el sistema integral de gestión de la institución ha logrado desde la certificación de sus procesos administrativos bajo la norma ISO 9001:2015, la implementación del Sistema de Seguridad de la Información, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la acreditación de laboratorios y el Sistema de Gestión Ambiental, este último con especial énfasis en el cumplimiento del lineamiento institucional (UTP, 2018) y la toma de decisiones de sostenibilidad vitales para la institución (Bukovec & Kralj, 2010).

Esta articulación pretende la estandarización de procesos, la alineación de las normas ISO 9001:2015, GP 1000 y los lineamientos de acreditación, considerando que todos estos modelos de gestión de calidad (Bukovec & Kralj, 2010) apuntan hacia un fin común, la búsqueda de la calidad y la excelencia en el servicio para el cumplimiento de los requisitos del cliente (Norma ISO 9001-2015), en este caso sobre la calidad de la educación en la Facultad.

En conclusión, este modelo reconoce la importancia de tener un sistema integrado en el que se articulen diferentes elementos o subsistemas que dé como resultado un sistema propio de aseguramiento de la calidad, (Silva Bautista et al., 2014), además promueve el reto de articular los procesos de autoevaluación y planes de mejoramiento con los de gestión de la calidad de las áreas administrativas de la institución.

Objetivo Específico No. 2

Identificar las variables de los elementos del modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Obtenidas las categorías centrales del modelo, se procede a definir por cada una de estas los elementos que la describen “Componentes”, las que a su vez detalla que aspectos comprende, teniendo en cuenta el análisis de la información según la metodología desarrollada.

A continuación, se describen las variables que tendrá el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado de la Facultad de Ciencias Empresariales.

1. Estudiantes: el programa reconoce a los estudiantes como principal actor dentro de la universidad y brinda la posibilidad de desarrollar plenamente sus competencias en formación integral, humana, en pensamiento crítico, con sentido de la responsabilidad social y ambiental, para que tengan una participación activa en la sociedad democrática.

- 1.1. Formación Profesional Integral: el programa tiene definido en su currículo la formación profesional integral como proceso continuo, permanente y participativo para el desarrollo de las dimensiones de las personas y sus potencialidades; en armonía con la misión, visión, objetivos, resultados de aprendizaje, perfiles, propósitos de formación y competencias. Proporciona a los estudiantes experiencias y ambientes educativos interactivos, dialógicos y contextuales (UTP, 2018)
- 1.2. Formación humana: el programa brinda a los estudiantes experiencias, conocimientos, actitudes y procedimientos que le permitan desarrollar habilidades, destrezas y competencias, en la cual se incluya lo ético, lo moral, lo político y lo estético.
- 1.3. Formación en pensamiento crítico: el programa promueve el pensamiento crítico de los estudiantes a través del trabajo colaborativo, el aprendizaje basado en problemas, estudios de caso, argumentación y formación de lectores, que permita tener posiciones analíticas, fundamentadas y críticas.
- 1.4. Formación ciudadana y democrática: la institución cuenta con políticas que promueven las competencias ciudadanas, sociales y democráticas de los estudiantes, promueve formación incluyente, participativa y el ejercicio de los derechos.
- 1.5. Compromiso con la sostenibilidad ambiental: el programa integra en su currículo la proyección de la sostenibilidad ambiental a través de la cual se atienden problemáticas sociales y ambientales concretas, formas profesionales responsables con el medio ambiente actuando con ética ambiental.

2. Profesores: los profesores en la institución representan una de las fuerzas más sólidas e influyentes para garantizar la calidad de la educación en la universidad; en tal sentido el programa debe contar con suficientes profesores que posean un perfil y competencias, tanto profesionales como genéricas, pertinentes a la naturaleza del programa, necesarias para el desempeño de su trabajo y orientadas a la formación de profesionales que cumplan con estándares internacionales; con experiencia en el campo profesional, de investigación y que constantemente se actualicen para el desempeño de su labor.

2.1. Formación: El programa ha definido un perfil docente coherente con los requerimientos del plan de estudios, con la investigación, la formación integral, la proyección social y la extensión. Profesores con formación posgradual relacionada con el área de la asignatura a orientar.

Los profesores del programa deben contar con capacitación pedagógica y ser profesionales reflexivos en permanente transformación.

2.2. Experiencia: El programa cuenta con un plan de contratación docente que contemple la experiencia de los aspirantes en el campo disciplinar, pedagógico y, de acuerdo con la naturaleza del programa, experiencia en el ejercicio profesional, que responda a las necesidades del proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación.

2.3. Suficiencia en número: el programa debe contar con una proporción adecuada de profesores, teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes, los requerimientos en investigación, proyección social, extensión y en los procesos de enseñanza y aprendizaje, en correspondencia con el nivel y las características del programa; que

por su tipo de vinculación y permanencia, den soporte y articulen el Proyecto Educativo Institucional con el objetivo de la calidad y excelencia académica.

2.4. Investigación y publicaciones: el programa ha definido un plan de descarga académica para garantizar que los profesores cuenten con tiempo para la investigación, innovación y/o desarrollo tecnológico.

2.5. Los profesores del programa pertenecen a un grupo de investigación, una red nacional o internacional; cuentan con producción científica en I+D+i, correspondiente con el número y nivel de formación de los profesores y la naturaleza del programa, pertinente al contenido curricular del mismo y con impacto tanto en los procesos de formación de los estudiantes, como en la región y el país.

3. Currículo-Proceso Educativo: un programa de alta calidad se reconoce por tener un currículo con estrategias de enseñanza y aprendizaje que contribuyen a la formación profesional integral, con enfoques pedagógicos que dinamizan los procesos orientados al cumplimiento de los objetivos del programa y sus resultados de aprendizaje, congruente con los perfiles y con la misión y visión institucional.

3.1. Denominación y Justificación: el programa cuenta con una definición clara de sus objetivos, los cuales deben estar alineados y ser coherentes con la misión institucional. Justifica el por qué y para qué fue creado. Realiza seguimiento periódico a su pertinencia, a sus enfoques, metodologías, estrategias y procesos. Actualiza el currículo de acuerdo a las necesidades de la profesión y las competencias de los graduados.

- 3.2. Estrategias de enseñanza y aprendizaje: el programa debe establecer métodos de enseñanza y aprendizaje que permitan, acceso, nivelación de competencias y adaptación a la carrera. El programa promueve el acompañamiento directo y el trabajo independiente para el logro de los objetivos.
- 3.3. Enfoques y Modelos Pedagógicos: el programa debe adaptar los contenidos de sus asignaturas a las necesidades y métodos de formación, los cuales deben ser apropiados y actualizados de acuerdo al proceso educativo. Debe implementar herramientas metodológicas para comprender e intervenir el logro de los resultados de aprendizaje.
- 3.4. Plan de estudios: plan de estudios debe ser coherente con los objetivos del programa y los resultados de aprendizaje. Debe existir un mecanismo para el seguimiento de la pertinencia del plan de estudios y la retroalimentación para su mejora. El programa debe contar con políticas y procedimientos que garanticen las condiciones de ingreso, transferencias y graduación de los estudiantes. Ser flexible, integrado y orientar el desarrollo de las competencias básicas y específicas según perfil de egreso.
- 3.5. Evaluación: El programa debe tener mecanismos de evaluación del logro de los resultados de aprendizaje de sus estudiantes, así como mecanismos para el diseño y desarrollo curricular que favorezca el logro de dichos resultados. La evaluación debe ser coherente con los objetivos y bajo metodologías explícitas para su aplicación. Los resultados de la evaluación serán la base para decidir cambios en los planes de estudio, actualización de procesos de enseñanza y aprendizaje, entre otros que contribuyan al mejoramiento continuo del programa.
- 3.6. Perfiles: El programa debe tener un perfil de egreso claramente definido que identifique los conocimientos, capacidades, habilidades, actitudes y valores

correspondientes a las competencias que el programa determino desarrollar en sus estudiantes de acuerdo a las necesidades expresadas por los grupos de interés. El perfil de egreso del programa debe ser conocido por los grupos de interés, además debe ser coherente con el diseño y desarrollo curricular y las estrategias pedagógicas y didácticas, en relación con el desempeño y la calidad de los egresados.

- 3.7. Graduados: El programa debe contar con mecanismos de seguimiento a los graduados, así como facilitar y promover la participación de estos en instancias de asesoramiento para el mejoramiento del programa. El programa debe tener un sistema de investigación del mercado laboral para facilitar empleo y dar apoyo a los graduados durante los primeros 5 años de egreso. El contacto con el graduado y el seguimiento a este debe proveer información suficiente para evaluar el logro de los objetivos del programa y establecer las acciones de mejora que de allí se deriven para el programa. El programa debe establecer la relación entre el número de estudiantes que ingresan y el número de estudiantes que se gradúa por cohorte, la cantidad de estudiantes graduados en el tiempo previsto y el tiempo promedio que el estudiante utiliza para graduarse, todos estos datos se utilizaran para las acciones de mejora correspondientes.
- 3.8. Objetivos del programa y resultados de aprendizaje: El programa debe tener objetivos claramente definidos, coherentes con la misión institucional y las necesidades y criterios de los grupos de interés. Deben ser socializados y estar disponibles para todos los grupos de interés. Tener mecanismos para lograrlos y ajustarlos. Los resultados de aprendizaje deben ser coherentes con los objetivos del programa, el perfil de formación, la naturaleza del programa, las necesidades de la sociedad. Deben estar

formulados en forma de competencias, deben expresar los conocimientos, habilidades y actitudes que el estudiante tendrá al momento de graduarse

3.9. Bilingüismo: El programa debe promover la adquisición y manejo de una segunda lengua en los estudiantes, esta será una de las competencias genéricas de los estudiantes del programa que servirá como instrumento que le permite el acceso general a otras culturas, a redes de trabajo e investigación internacionales.

4. Infraestructura física y medios educativos: la infraestructura de una institución proporciona herramientas para el desarrollo de mejores prácticas e innovación en las aulas de clase, conectando la actividad cotidiana del aula con los estudiantes y, proporcionando los recursos suficientes en cuanto a espacios, medios educativos y sostenibilidad financiera, para garantizar un entorno que permita lograr los resultados de aprendizaje y el ejercicio de la labor docente en condiciones de calidad y excelencia.

4.1. Espacios: el programa cuenta con espacios suficientes y disponibles para el desarrollo de las funciones misionales y administrativas del programa, adecuadas en calidad y accesibilidad, coherente con las necesidades y objetivos del programa; como laboratorios, talleres de práctica, aulas, biblioteca, salas de trabajo para docentes y salas informáticas.

4.2. Recursos académicos: el programa dispone de los recursos requeridos para el logro de los objetivos y resultados de aprendizaje del estudiante, siendo una condición fundamental y de apoyo tanto para los estudiantes como para los docentes en el proceso de enseñanza y aprendizaje. El acceso, disponibilidad y pertinencia de las

bases de datos, acceso libre a internet, recursos educativos abiertos disponibles en la página web de la institución y acervo bibliográfico, son el insumo para asegurar el logro de los aprendizajes del estudiante.

4.3. Herramientas y equipos: disponibilidad de equipos, herramientas informáticas, bibliográficas y equipamiento audiovisual, que permita garantizar la experiencia práctica e investigativa de los estudiantes.

4.4. Recursos financieros: el programa cuenta con los recursos financieros requeridos para el logro de los objetivos del programa definidos en su Proyecto Educativo y en el Proyecto Educativo Institucional y la viabilidad financiera en condiciones de calidad y excelencia, proyectando la sostenibilidad del mismo.

5. Investigación: La investigación es una de las principales funciones académicas de los programas y debe estar contenida tanto en los principios filosóficos del programa como en el currículo. Un programa de calidad debe garantizar la formación necesaria en actividades que contengan elementos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, que permita al estudiante integrarla al ejercicio responsable de la profesión y de la ciudadanía. Los docentes del programa deben contar con formación en investigación, concebido desde el PEI “como eje transversal y complementario al desarrollo de un pensamiento crítico...” (UTP, 2018)

5.1. Formación para la investigación (Contenidos curriculares): el plan de estudios del programa y su enfoque pedagógico, debe contener elementos que permita el desarrollo de las capacidades para la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación de

acuerdo a los objetivos del programa y sus resultados de aprendizaje. Los contenidos curriculares deben estar articulados con los lineamientos institucionales e “integrar la investigación como eje fundamental desde una mirada formativa, a través de la cual los actores pedagógicos identifican problemáticas y desarrollan procesos para resolver o comprender el entorno de forma integral” (Académica, 2019)

5.2. Docentes investigadores: el programa dispone de estrategias de acompañamiento académico integral para la formación en investigación, a través de docentes con conocimientos y competencias que permitan favorecer la autonomía, la creatividad, actitud crítica y confianza de los estudiantes. Docentes que participen activamente en proyectos investigación, trabajos científicos, conferencias y que tengan publicaciones.

6. Extensión y Proyección Social: Para considerar que un programa es de alta calidad, este debe ser pertinente y comprometido con el desarrollo de la sociedad (Múnera, 2010). En tal sentido, esta condición busca la interacción e influencia positiva sobre su entorno, definiendo mecanismos y estrategias para responder académicamente a las realidades y retos de la sociedad. Se trata de formar profesionales integrales con capacidad de seleccionar información, procesarla y aprender a usarla en el planteamiento de problemas y soluciones en los distintos contextos (UTP, 2018).

6.1. Vinculación con la comunidad y el sector productivo: participación del programa en proyectos y actividades de extensión o proyección social, desarrollada por docentes y estudiantes con el objetivo de insertarse e integrarse en una comunidad o sector productivo y poner el conocimiento al servicio de la sociedad para generar valor.

6.2. Experiencia en la investigación, en las prácticas, en la realización de proyectos y en el trabajo final de programa: El programa desarrolla actividades que permite al estudiante participar en redes académicas que fortalezca la investigación, la relevancia de las prácticas que facilitan la empleabilidad de los graduados, e integrar conocimientos para su aplicación.

7. Gestión administrativa y Académica: El programa cuenta con una estructura administrativa, académica y de gestión que permite movilizar y articular sus funciones misionales de docencia, investigación, extensión y proyección social, con la dimensión teleológica de la institución; contando con personal capacitado y disponible para el desempeño de estas funciones.

7.1. Contexto institucional: el programa tiene claramente definido un Proyecto Educativo de Programa (PEP), alineado con las apuestas estratégicas de la institución definidas en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y en los lineamientos académicos definidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Se debe evidenciar coherencia entre las formas de administración del programa con las institucionales, teniendo en cuenta, adicionalmente los mecanismos de participación de la comunidad académica.

7.2. Apoyo administrativo a la academia: la institución cuenta con un mapa de procesos en el cual se encuentra claramente definido los procesos estratégicos y de apoyo a las funciones misionales del programa. Se cuenta con lineamientos financieros y administrativos que garanticen los recursos suficientes y adecuados para el cumplimiento de los resultados de aprendizaje y para mejorar la calidad del programa.

8. Internacionalización: El programa debe demostrar reconocimiento por su nivel de contacto con universidades y organizaciones a nivel internacional. Las relaciones que el programa establece a nivel internacional facilitan a la comunidad educativa el logro de los objetivos del programa.

8.1. Movilidad y convenios: El programa debe demostrar la participación de docentes y estudiantes en actividades de cooperación académica y profesional, así como los resultados de dicha participación, tales como proyectos de investigación, publicaciones y/o cofinanciación de proyectos. El programa debe promover el establecimiento de convenios que faciliten las actividades de cooperación académica, el trabajo en red y la movilidad de estudiantes y docentes del programa. El programa debe invitar docentes, expertos y estudiantes internacionales para fortalecer las relaciones y la interacción de los propios docentes y estudiantes.

Este modelo se centra en la autoevaluación y acreditación como estrategia de aseguramiento de la calidad, por esta razón considera que, a través de la autoevaluación y mejoramiento continuo de las categorías resultantes del análisis de la información, el nivel de calidad de cada una de ellas y de los programas, se verán reflejados en la calidad y excelencia de la Facultad de Ciencias Empresariales.

En cuanto al grupo de categorías centrales establecidas para la autoevaluación, cada una corresponde a la vez a un criterio de evaluación para los programas; estos criterios son los que se buscan medir y mejorar, en la medida que cada criterio evaluado mejore, impulsará el mejoramiento de los otros criterios y todos a la vez aportaran al logro de la calidad y excelencia en la Facultad.

El mapa causal propuesto muestra las relaciones directas y de mayor impacto entre los criterios, su evolución y mejora; sin desconocer que al tratarse de un sistema las relaciones son diversas y complementarias, es decir, todos los criterios se relacionan entre sí de manera indirecta y se realimentan permanentemente.

Es así como al partir de la autoevaluación como estrategia de mejoramiento permanente de la calidad, en la medida que se midan y mejoren los diferentes criterios se logrará un impacto mayor de manera sucesiva entre ellos; se inicia por el mejoramiento en los procesos de gestión administrativa y académica, del cual se destaca la optimización en el uso de recursos para garantizar que sean adecuados, disponibles y suficientes, sobre todo y de forma directa, los que tienen que ver con infraestructura física y medios educativos.

Por otra parte, la autoevaluación del proceso de internacionalización genera estrategias para el fortalecimiento de aspectos como la movilidad, los convenios, la internacionalización del currículo y las redes de trabajo, los que impactan de forma significativa tanto el currículo como los procesos educativos.

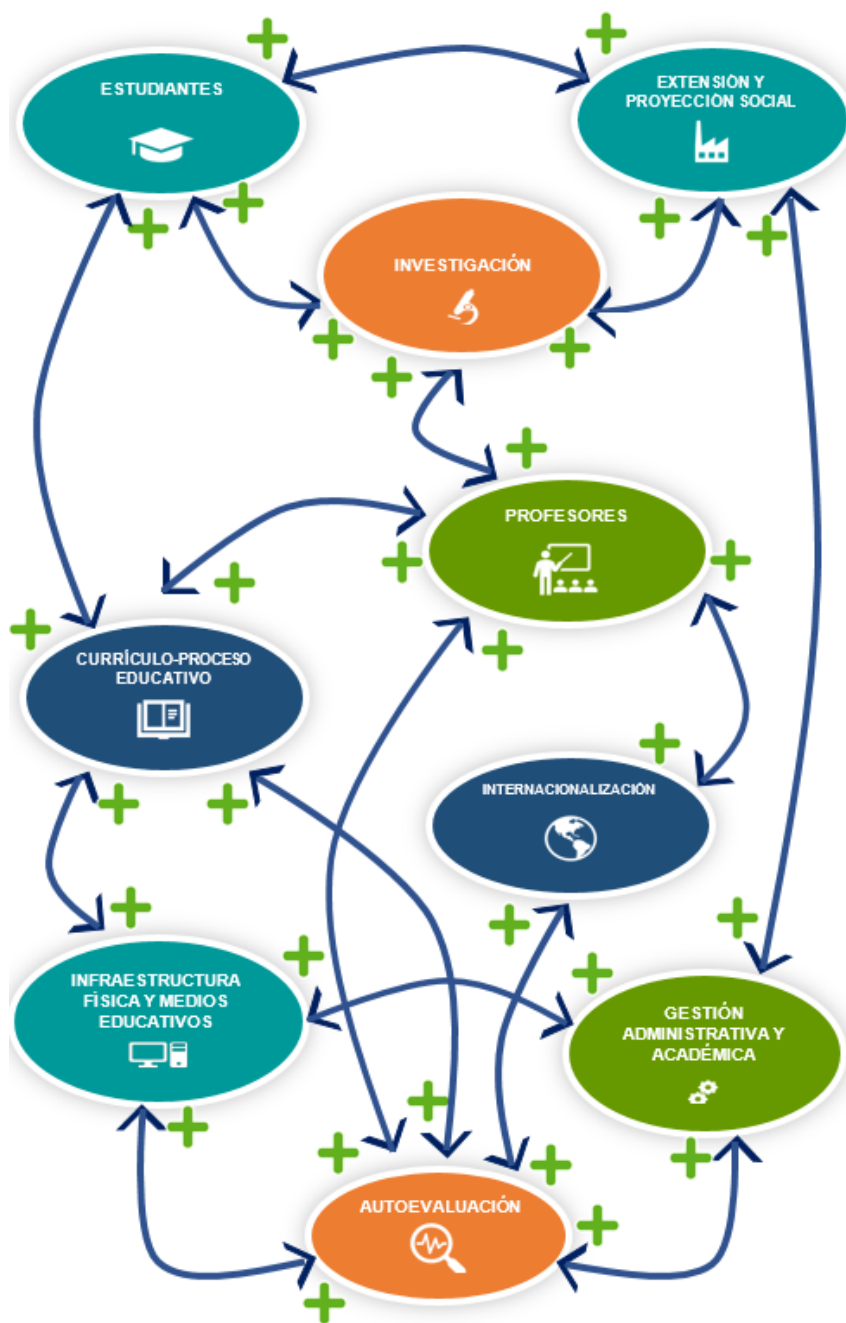
Así mismo la evaluación permanente de los docentes en términos de su formación, experiencia, suficiencia en número y actividades de investigación, y el mejoramiento de los mismos, hacen que su papel dinamizador en el desarrollo del currículo, de los procesos educativos y de investigación se potencialice.

En este punto se puede identificar como el mejoramiento a través de la autoevaluación, de los criterios de, infraestructura física y medios educativos, internacionalización y profesores, resultan en el mejoramiento del currículo y los procesos educativos, y este a su vez impulsa el progreso en la formación profesional integral de los estudiantes.

Al mismo tiempo el mejoramiento de los profesores favorece el avance en los criterios de investigación, primero por ser actores principales de la investigación en la institución y segundo por ser quienes forman a los estudiantes para esta labor; cabe destacar que en la medida en que la investigación se hace más pertinente, se fortalece la extensión y proyección social, al lograr atender las necesidades de la sociedad, generar vínculos con la comunidad y el sector productivo.

Por último, como resultado del mejoramiento e incremento de la extensión y proyección social, los ingresos financieros también aumentan, lo que permite una mayor inversión en los diferentes criterios evaluados lo que redundará en mejores condiciones para el desarrollo de las mismas.

Figura 9. Mapa causal de niveles de calidad



Fuente: Elaboración propia

Objetivo Específico No. 3

Establecer los procesos que conforman el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Plan de mejoramiento para el aseguramiento de la calidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UTP

La planeación estratégica es un factor clave en la Universidad, a través de la cual se analiza la situación de sus entornos internos y externos, y se formulan acciones tendientes a alcanzar la calidad de sus programas académicos (Shawyun, 2016), de la cual hace parte el Proyecto Educativo Institucional PEI, a través del cual se realizó una propuesta de cultura de reflexión y participación académica institucional, que abarca la autoevaluación, autorregulación y el mejoramiento continuo, también, a través del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, se dispone de una herramienta de gestión que permite mejorar el desempeño institucional (Norma, 2008) por medio de la cual se contemplan las oportunidades como parte de la mejora continua y es considerada pilar fundamental para la implementación de otros servicios de gestión.

Por lo tanto, apoyados en algunos elementos de la Teoría de Habermas (Brits, 2015), la investigación acción como una herramienta que contribuye a las prácticas de trabajo más eficaces y que exista mayor compromiso de los procesos de cambio del sistema de aseguramiento de calidad de los programas de la facultad, y al considerar los resultados de análisis y evaluación de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación, se requiere un enfoque de desarrollo hacia

la mejora de la calidad, con la cual se logre la comprensión y se coordinen acciones a través del acuerdo. Por lo tanto, se propone la metodología que fomente la comunicación, el trabajo en equipo, y busca transmitir aceptación y confianza en los mecanismos para mejorar la calidad en las acciones propuestas.

El proceso de cambio es dinámico y con posibilidad de mejorar, es por esto que se deben implementar espacios de reflexión participativa a través de la autoevaluación y el establecimiento de mecanismos que permitan darle seguimiento a este proceso, y que esta trascienda no sólo en un ejercicio de revisión interno, sino que permita avanzar hacia cambios para el mejoramiento continuo.

La calidad está asociada a la mejora continua y los planes de mejoramiento son la herramienta más adecuada para materializar las acciones, debido a que este instrumento permite identificar, analizar e implementar actividades y asignación de recursos, y así transformar debilidades encontradas en el diagnóstico realizado a través de procesos de autoevaluación con fines de acreditación de programas académicos (Shawyun, 2016).

A través del plan de mejoramiento se integra la gestión estratégica, en cuanto a los cambios que deben ser incluidos en los procesos institucionales, los cuales tienen como resultado el aseguramiento de la calidad, traducido en el mejoramiento de la gestión administrativa y académica (Aneca, n.d.)

La implementación del plan de mejoramiento se da, siempre y cuando exista compromiso de la comunidad universitaria y de las directivas académicas, se realice seguimiento periódico de acuerdo a las etapas establecidas y se dé la importancia requerida a cada una de las acciones propuestas para mejorar los programas de la facultad, teniendo como base la autoevaluación.

Basados en la situación y el contexto específico, con el fin de resolver problemas que conduzcan al mejoramiento continuo (Brits, 2015), se establecen las siguientes etapas, las cuales buscan mejorar la comprensión, desarrollo y negociación de acciones que permitan que la Facultad de Ciencias Empresariales, en sus procesos de autoevaluación logre coordinar acciones a través del consenso, enfocados no sólo en el cumplimiento de normas, sino siguiendo el enfoque de desarrollo hacia la mejora continua.

Estas etapas deben estar permeadas por la participación activa del equipo de trabajo, con la claridad que los involucrados tienen igualdad de oportunidades, se plantea una comunicación no autoritaria, coordinación de acciones a través del acuerdo y principio de consenso respecto a la definición de acciones propuestas, lo anterior basados en criterios de la investigación acción y la acción comunicativa plantada por Habermas. Además, la propuesta de plan de mejoramiento debe estar articulada al plan de gestión de la facultad y al plan de desarrollo institucional. Por tanto, se propone la siguiente metodología (HERRERA, MONTES, SANTIAGO, & TAPIA, 2017) para la elaboración y seguimiento al plan de mejoramiento, la cual sirve como base para detectar acciones de mejora, validarlas y realizar seguimiento a través de siete etapas detalladas a continuación.

Figura 10. Etapas plan de mejoramiento.



Fuente: Elaboración propia

Etapa 1: Conformación del Equipo de Trabajo

En esta etapa se establece un equipo de trabajo, teniendo en cuenta la conformación ya establecida del Comité de Autoevaluación del programa académico, el cual debe tener como mínimo un estudiante y un egresado.

Así mismo, el profesional encargado del proceso de aseguramiento de la calidad de la facultad, será responsable de la sistematización de la información, programación de reuniones, gestión de espacios y consolidación de la documentación requerida para este proceso. Además, siguiendo la acción comunicativa de Habermas, se debe tener en cuenta que la participación de los integrantes del equipo es equitativa, se debe llegar al acuerdo entre los involucrados por medio del diálogo y conducir al consenso de las acciones planteadas para el desarrollo del plan de mejoramiento.

Etapas 2: Identificación y definición de componentes a intervenir

Para el desarrollo de esta etapa se propone un taller por cada estamento, el primero corresponde a la sala de profesores, y el segundo al comité curricular incluyendo funcionarios administrativos del programa, un empleador y los miembros del comité de autoevaluación, cual debe tener como mínimo un estudiante y un egresado; el taller se realizará buscando identificar y definir los componentes que soportarán el plan de mejoramiento, teniendo como insumo el diagnóstico del programa, a través de los resultados de la autoevaluación, las observaciones resultantes de los procesos de acreditación nacional e internacional, los procesos de certificación bajo la norma ISO 9001, los resultados del plan de desarrollo institucional y la revisión que el Comité Curricular realiza a los procesos internos de sus programas.

Los talleres, tendrán como finalidad reflexionar con respecto a los hallazgos del proceso de autoevaluación, a través del diálogo e intercambio de conceptos, lo que permite generar confianza, contrarrestar opiniones y que exista mayor apropiación del proceso.

Para identificar y definir los componentes a desarrollar, se deben especificar los aspectos que se van a considerar de manera puntual, para lo cual se deberá responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles aspectos se van a intervenir a través del plan de mejoramiento?

Se recomienda que se definan los componentes a intervenir teniendo en cuenta las categorías centrales resultantes del proceso de autoevaluación y estableciendo como punto de partida las fortalezas y debilidades detectadas en este diagnóstico. Siguiendo la teoría de Habermas, se procederá a analizar los resultados de los dos talleres para llegar al consenso y priorizar las acciones de mejora necesarias para desarrollar el plan de mejoramiento.

Tabla 5. Identificación y definición de componentes a intervenir

PLAN DE MEJORAMIENTO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Formato 1: Identificación y definición componentes a intervenir.

Programa: _____

Fecha: _____

Componentes (Se definen con base en las categorías centrales)

CATEGORÍA	COMPONENTE ¿Cuáles aspectos se van a intervenir a través del Plan de Mejoramiento?
Estudiantes	
Profesores	
Currículo - Proceso Educativo	
Infraestructura Física y Medios Educativos	
Investigación	
Extensión y Proyección Social	
Gestión Administrativa y Académica	
Internacionalización	
Egresados	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Categorías centrales y componentes

CATEGORÍAS CENTRALES	COMPONENTES
1. Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional integral • Formación humana • Formación en pensamiento crítico • Formación ciudadana y democrática • Compromiso con la sostenibilidad ambiental
2. Profesores	<ul style="list-style-type: none"> • Formación • Experiencia • Suficiencia en número • Investigación y publicaciones
3. Currículo-Proceso educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Denominación y justificación • Estrategias de enseñanza y aprendizaje • Enfoques y modelos pedagógicos • Plan de estudios • Evaluación • Perfiles • Graduados • Objetivos del programa y resultados de aprendizaje • Bilingüismo
4. Infraestructura física y medios educativos	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios • Recursos académicos • Herramientas y equipos • Recursos financieros
5. Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Formación para la investigación (Contenidos curriculares) • Docentes investigadores
6. Extensión y proyección social	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación con la comunidad y el sector productivo • Experiencia en la investigación, en las prácticas, en la realización de proyectos y en el trabajo final de programa
7. Gestión administrativa y académica	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto institucional • Apoyo administrativo a la academia
8. Internacionalización	<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad y convenios

Fuente: Elaboración propia

Etapa 3: Definición de objetivos y acciones de mejora

Para esta etapa, el equipo de trabajo conformado en cada taller, propone por cada componente los objetivos, los cuales deben enmarcar la acción, ser medibles y orientar el plan de mejoramiento. Para cada objetivo, se identifican las acciones de mejora necesarias para lograrlo.

Para identificar las acciones de mejora, se recomienda utilizar algún tipo de herramienta, como lo es el diagrama causa efecto, lluvia de ideas, los 5 por qué, entre otras (Aneca, n.d.) Una vez se identifiquen las acciones de mejora, el equipo de trabajo deberá socializarlas y justificarlas para llegar al consenso, de tal forma que se continúe con la formulación de indicadores que permitan realizar seguimiento al cumplimiento de los objetivos (HERRERA et al., 2017). Seguido de esto, se procede a establecer la meta que se espera lograr a nivel de objetivo, teniendo en cuenta el tiempo para su alcance y los responsables de la ejecución.

Tabla 7. Objetivos y acciones de mejora

PLAN DE MEJORAMIENTO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Formato 2: Objetivos y acciones de mejora.

Programa: _____

Fecha: _____

Categoría: _____

Componente	Objetivos	Acciones de Mejora	Indicador	Meta	Tiempo	Responsables

Fuente: Elaboración propia

Etapa 4: Propuesta del plan de mejoramiento

Teniendo en cuenta las acciones de mejora definidas por los participantes de los talleres, el Comité de Autoevaluación procede a establecer por cada una de éstas actividades su forma de ejecución, para esto definirán indicadores y establecerán la prioridad de la actividad, el tiempo para su desarrollo, las fuentes de financiación y el responsable. Es importante tener en cuenta que este comité, deberá discriminar los recursos, considerando las actividades que tienen manejo de éstos por parte del programa, la facultad y aquellas que son de carácter institucional, esto con el fin que en la etapa de validación sean considerados los recursos necesarios para darle trámite al plan; además de establecer el grado de prioridad para llevar a cabo cada actividad, en la escala de 1 a 3, en donde 1 corresponde a la actividad con mayor urgencia o mayor grado de importancia.

Este plan es sometido a consideración de la sala de profesores y el comité curricular ampliado con los miembros del comité de autoevaluación, el empleador y los funcionarios administrativos, con el fin de socializar las acciones, contrarrestar opiniones, llegar a acuerdos sobre acciones propuestas y si es el caso, adoptar nuevas propuestas para mejorar la calidad de la información registrada en el plan de mejoramiento.

Tabla 8. Propuesta plan de mejoramiento

PLAN DE MEJORAMIENTO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Formato 3: Propuesta Plan de mejora.

Programa: _____

Fecha: _____

Categoría: _____

Componente	Acción de Mejora	Indicadores	Prioridad 1-2-3	Tiempo	Recursos		Responsable
					Facultad	Institución	

Fuente: Elaboración propia

Etapas 5: Validación por parte de expertos

Para fortalecer el proceso y siguiendo con los elementos de la investigación acción (Brits, 2015), en esta etapa se propone presentar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento ante el Consejo de Facultad y el Comité Central de Currículo y Evaluación, considerados expertos académicos para este ejercicio, con el fin de socializar la propuesta y se logren alinear acciones transversales a nivel institucional, y que de esta manera se pueden unir esfuerzos para gestionar

mecanismos que contribuyan al mejoramiento de la calidad tanto a nivel de programas académicos como institucionalmente.

En esta etapa de validación, el profesional recopila información relevante, resultante de la presentación ante el Consejo de Facultad y el Comité Central de Currículo y Evaluación, consolida en el formato establecido (Formato 3), incluye si es el caso acciones correctivas ante posibles circunstancias no previstas (Aneca, n.d.) y actualiza la información necesaria. Como resultado de este ejercicio, se generará el plan de mejoramiento definitivo.

Etapa 6: Socialización del plan de mejoramiento

Es importante que el plan de mejoramiento de autoevaluación esté alineado con el plan estratégico de la Facultad de Ciencias Empresariales, para que las estrategias, proyectos y el presupuesto definido en los planes, sean articulados y permita el logro del direccionamiento estratégico de los programas y de la facultad (Shawyun, 2016)

En esta etapa, se realiza la difusión del plan de mejoramiento, con las instancias que participaron en los talleres, incluyendo el Consejo de Facultad; esta socialización es presentada de manera oficial, lo que permite mayor apropiación de las actividades en función del plan de mejoramiento con el fin de compartir experiencias, reflexionar y contrarrestar opiniones. Siguiendo elementos de la acción comunicación, es importante que exista alto nivel de participación de los directivos académicos, quienes son socios en los procesos de cambio y permite que exista apropiación de las actividades en función del mejoramiento continuo.

Etapas 7: Ejecución y seguimiento plan de mejoramiento

Siguiendo el enfoque de desarrollo hacia el aseguramiento de la calidad a través de las acciones del plan de mejoramiento, se establece el seguimiento a las actividades del mismo, con el propósito de monitorear el desarrollo de las acciones propuestas; se plantea que esta revisión sea llevada a cabo con una periodicidad trimestral por parte del equipo de trabajo establecido. Es importante determinar los responsables de la puesta en marcha y la ejecución de las acciones de mejora (Aneca, n.d.), por lo que a cada miembro de comité de autoevaluación le será asignado un componente, y este tendrá la responsabilidad de gestionar, recopilar datos e información que den cuenta del avance de los requerimientos registrados en el plan.

Se plantea que este seguimiento sea intervenido a través de un taller con las partes interesadas, el cual se enfoca en la reflexión sobre resultados de los avances, lo que transmite confianza y aceptación. Además, es fundamental sistematizar toda la información recolectada y el plan de mejoramiento en su totalidad.

Es importante resaltar que las propuestas de mejoramiento son válidas si los miembros de la comunidad académica, están de acuerdo “llegan a consenso”, (Brits, 2015).

Tabla 9. Seguimiento plan de mejoramiento

PLAN DE MEJORAMIENTO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Formato 4: Seguimiento plan de mejoramiento.

Programa: _____

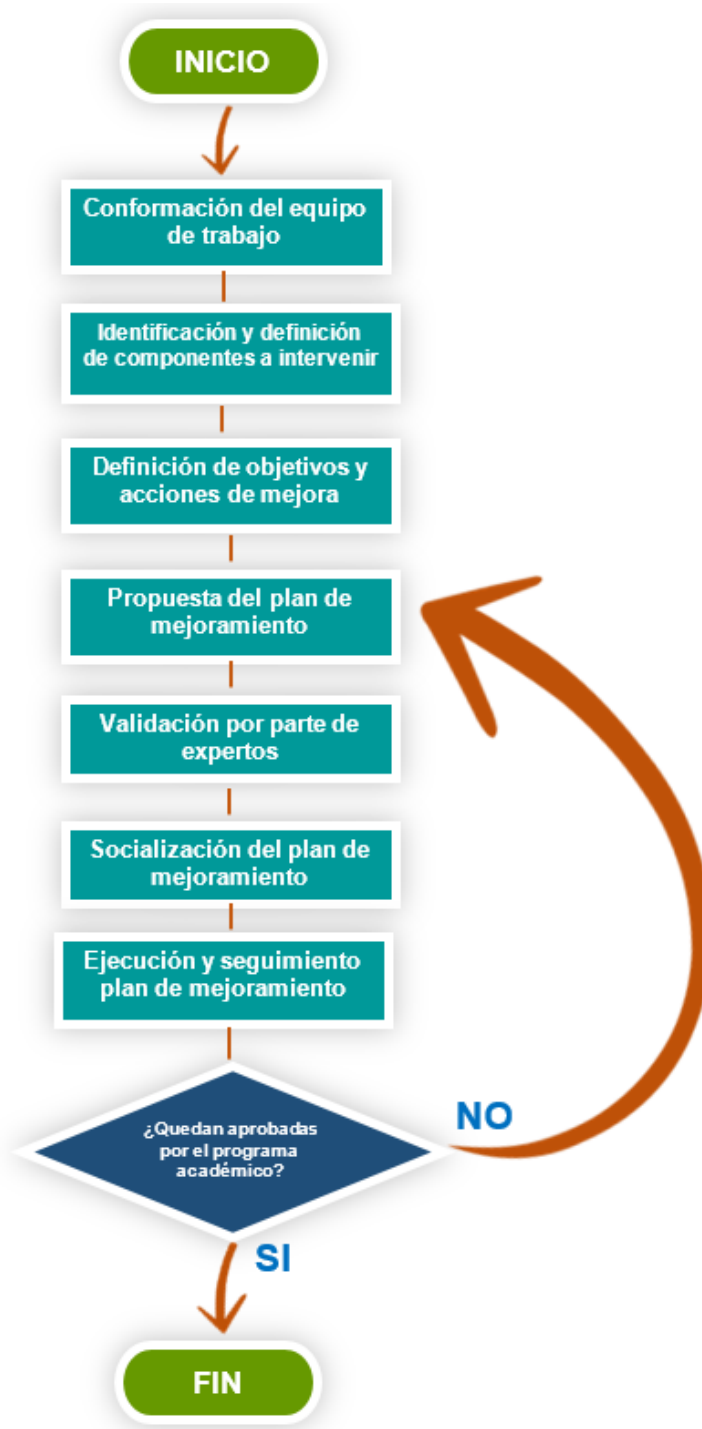
Fecha: _____

Categoría: _____

Componente	Objetivos	Acciones de Mejora	Meta	Tiempo	Estado de ejecución					Observaciones
					Iniciada	En desarrollo	% Realización	Cancelada	Finalizada	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Diagrama de flujo plan de mejoramiento



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se definen algunos términos que ampliarán los conceptos tenidos en cuenta en el desarrollo del plan de mejoramiento:

Plan de Mejoramiento: Es una herramienta que sirve como insumo para detectar las oportunidades de mejora y las acciones a implementar, además permite control y seguimiento de las actividades a desarrollar.

Componente: Aspectos que se desean intervenir en el plan de mejoramiento. Al momento de establecer los aspectos, se debe tener presente las categorías centrales resultantes del proceso de autoevaluación.

Objetivo: Propósitos que se pretenden alcanzar a través del plan de mejoramiento. Al redactar los objetivos es importante tener en cuenta, que estos deben ser concretos y claros, además cumplir con las siguientes características:

- Ser realistas: posibilidad de cumplimiento
- Concisos: en tiempo y grado de cumplimiento
- Comprensibles: transmitir lo que se pretende conseguir
- Obligatorios: voluntad para alcanzarlos

Acciones: Abarcan las actividades que se van a realizar para cumplir los objetivos propuestos, los cuales deben ser medibles.

Indicadores: Es una característica específica, que es utilizada para mostrar avance del logro de un resultado esperado. Los indicadores deben ser claros, precisos, medibles y válidos.

Meta: Resultado deseado, el cual se planea y se espera lograr a través de la implementación del plan de mejoramiento.

Tiempo: Periodo determinado en el que se espera lograr la acción de mejora propuesta, se da en términos de días, semanas, meses y años.

Responsable: Persona que tiene a cargo llevar a cabo una acción o actividad propuesta en el plan de mejoramiento y debe responder por la ejecución de las mismas.

Prioridad: Indicar lo que se considera con mayor importancia y urgencia. Para la propuesta de plan de mejoramiento se establece la escala de 1 a 3, en donde el valor 1 se asigna a la actividad con mayor prelación para su ejecución.

Objetivo Específico No. 4

Validar el modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira con directivos académicos.

Para la validación de la propuesta, se plantea una entrevista guiada con preguntas abiertas para los directivos académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales; esta entrevista se

desarrolla iniciando con la exposición de los tres objetivos específicos de la presente investigación, en el transcurso de la explicación se abordan las preguntas orientadoras contenidas en el instrumento descrito en la tabla 10.

Los aportes realizados por los directivos académicos y el asesor externo de la Vicerrectoría Académica, son grabados previa autorización, para luego ser digitalizados y procesados a través de la aplicación Word Art Creator, donde se categorizan las palabras según su frecuencia y tipo.

Tabla 10. Entrevista guiada con preguntas abiertas

TRABAJO DE GRADO**Modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.
Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional**

A través de este instrumento, buscamos validar el Modelo de sistema integral para el aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado y posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Consideramos que sus aportes enriquecerán esta propuesta, con base en la trayectoria que usted tiene como directivo académico y participante activo de los procesos de aseguramiento de calidad institucionales.

El análisis que de aquí se derive, se considera un alcance estrictamente académico y el tratamiento será confidencial. ¿Autoriza que esta entrevista sea grabada? **SI**___ **NO**___

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

PREGUNTAS ORIENTADORAS:

1. ¿Considera usted que el modelo expresa los componentes que impactan la calidad en la Facultad de Ciencias Empresariales?
¿Qué agregaría?
¿Qué eliminaría?
2. ¿Considera usted que las categorías emergentes están completas?
¿Hay redundancias?
¿Cuáles eliminaría?
3. ¿Considera que es factible la implementación de la metodología propuesta para el plan de mejoramiento?
¿Qué obstáculos se podrían presentar para su implementación?
4. ¿Tiene alguna observación o aporte adicional?

Gracias por el tiempo y aportes brindados.

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el análisis de los resultados, se decide incluir dentro de las categorías centrales del modelo a los egresados, los cuales inicialmente se encontraban como un componente dentro de la categoría central de Currículo y Proceso Educativo.

Se considera relevante este aporte brindado por parte de las personas consultadas, debido a que los egresados en la actualidad juegan un papel relevante en el vínculo Universidad-Empresa-Sociedad, en los procesos académicos al interior de los programas y en el impacto que generan en el medio.

Esta nueva categoría se plantea así:

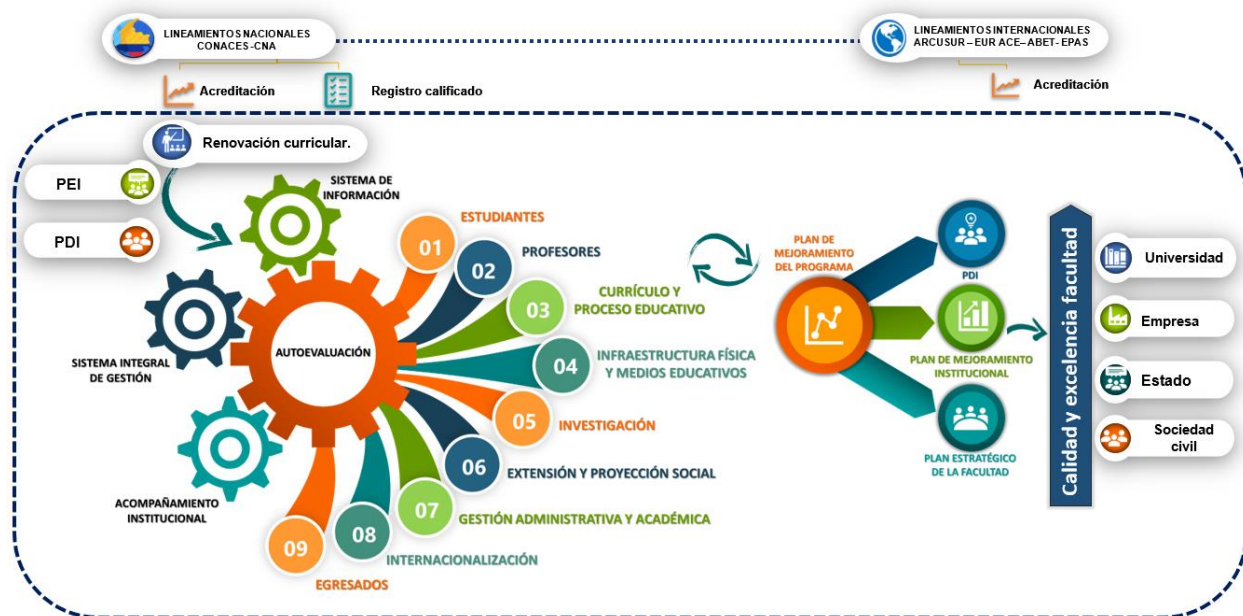
9. Egresados: El programa debe contar con mecanismos de seguimiento a los graduados, así como facilitar y promover la participación de estos en instancias de asesoramiento para el mejoramiento del programa. Monitorear el egreso exitoso.

9.1. Tiempo para el egreso: El programa debe establecer la relación entre el número de estudiantes que ingresan y el número de estudiantes que se gradúa por cohorte, la cantidad de estudiantes graduados en el tiempo previsto y el tiempo promedio que el estudiante utiliza para graduarse, todos estos datos se utilizarán para las acciones de mejora correspondientes.

- 9.2. Seguimiento a resultados: El contacto con el graduado y el seguimiento a este debe proveer información suficiente para evaluar el logro de los objetivos del programa y establecer las acciones de mejora que de allí se deriven, el programa debe promover espacios de participación tanto de egresados como de empleadores para identificar los elementos de cambio o ajuste al programa, necesarios para mantenerlo pertinente a las necesidades del medio.
- 9.3. Vinculación y seguimiento: El programa debe tener un sistema de investigación del mercado laboral para facilitar empleo y dar apoyo a los graduados durante los primeros 5 años de egreso. El programa debe contar con un sistema de seguimiento a los graduados que permita conocer sus condiciones de empleo y ejercicio profesional, así como sus necesidades de formación continua.

Por lo anterior, el modelo ajustado quedará así:

Figura 13. Modelo sistema integral ajustado



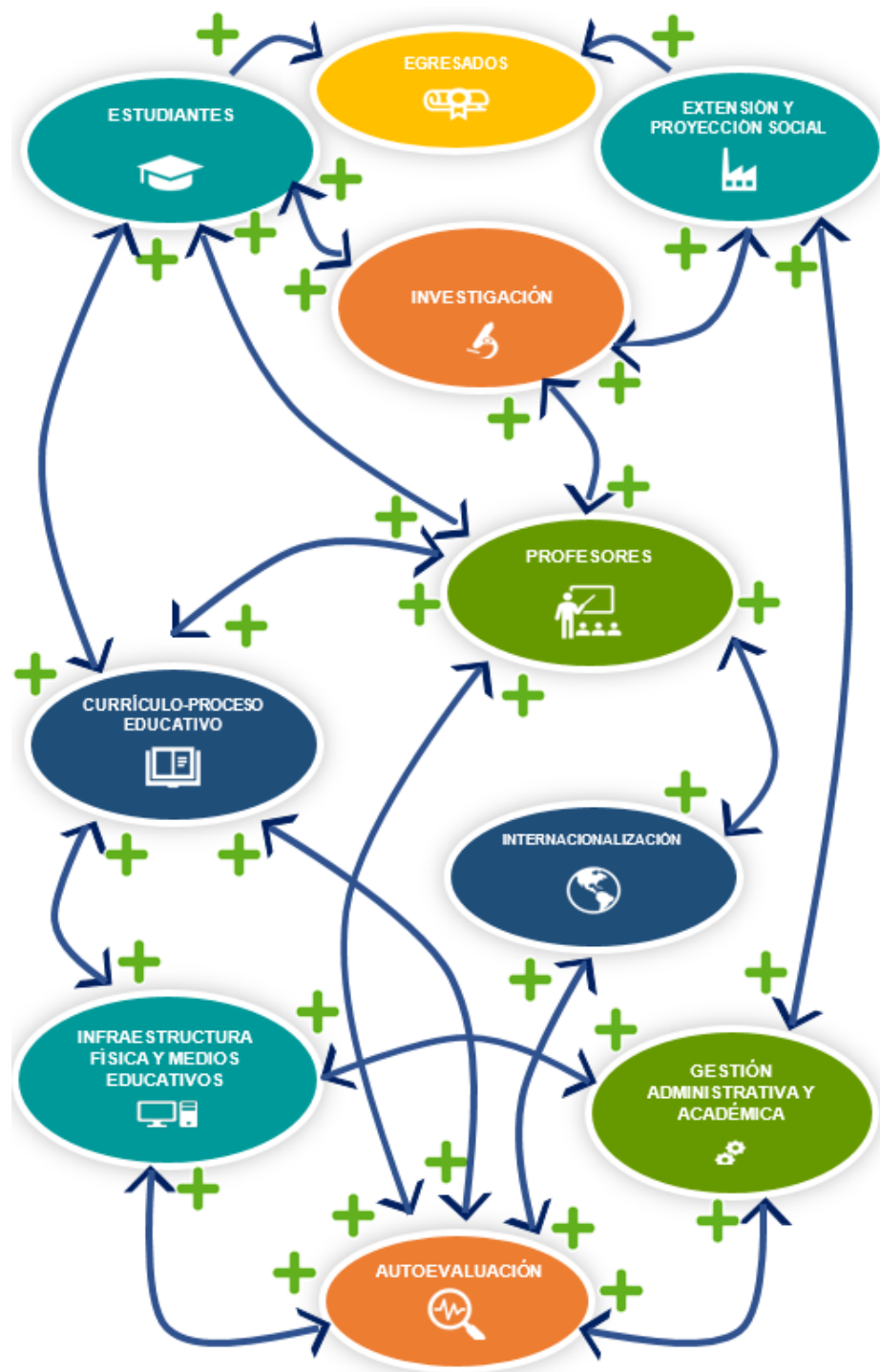
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Categorías centrales y componentes ajustados.

CATEGORÍAS CENTRALES	COMPONENTES
1. Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional integral • Formación humana • Formación en pensamiento crítico • Formación ciudadana y democrática • Compromiso con la sostenibilidad ambiental
2. Profesores	<ul style="list-style-type: none"> • Formación • Experiencia • Suficiencia en número • Investigación y publicaciones
3. Currículo-Proceso educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Denominación y justificación • Estrategias de enseñanza y aprendizaje • Enfoques y modelos pedagógicos • Plan de estudios • Evaluación • Perfiles • Objetivos del programa y resultados de aprendizaje • Bilingüismo
4. Infraestructura física y medios educativos	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios • Recursos académicos • Herramientas y equipos • Recursos financieros
5. Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Formación para la investigación (Contenidos curriculares) • Docentes investigadores
6. Extensión y proyección social	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación con la comunidad y el sector productivo • Experiencia en la investigación, en las prácticas, en la realización de proyectos y en el trabajo final de programa
7. Gestión administrativa y académica	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto institucional • Apoyo administrativo a la academia
8. Internacionalización	<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad y convenios
9. Egresados	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo para el egreso • Seguimiento a resultados • Vinculación y seguimiento

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Mapa causal de niveles de calidad ajustado



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El modelo de aseguramiento de la calidad propuesto busca el mejoramiento y desarrollo permanente de factores internos, que llevan a generar conocimiento y formar profesionales capaces de impactar el desarrollo de la sociedad.

El modelo desarrolla una propuesta central de criterios de autoevaluación con el fin de buscar a través de esta herramienta el mejoramiento continuo, la calidad y la excelencia de los programas y como una consecuencia de estos procesos, la acreditación nacional e internacional de los programas.

El principal impacto de los procesos de autoevaluación debe ser el establecimiento de planes de mejoramiento que cierren la brecha entre el estado actual del programa y el estado deseado

Los criterios de evaluación propuestos, emergen de la comparación cualitativa entre criterios nacionales e internacionales actualizados, estos permiten la evolución de los programas basados en contenidos a programas basados en resultados de aprendizaje y el cambio de una evaluación por procesos a una evaluación por resultados.

Al mismo tiempo que cada uno de los criterios de evaluación sea medido y mejorado, influirá en el desarrollo de los demás y así mismo el programa en conjunto alcanzará mayores niveles de calidad.

Además, los criterios de evaluación propuestos, al ser triangulados con el PEI y PDI, incorporan y miden el cumplimiento de las apuestas estratégicas institucionales

De acuerdo a (Shawyun, 2016) se considera el desarrollo del modelo dentro del contexto de la gestión estratégica; se plantea la articulación entre el sistema de información, el sistema integrado de gestión de la calidad, la autoevaluación y los elementos de direccionamiento estratégico de la universidad, ya que estos cubren la mayoría de los aspectos que crean y entregan valor para el cumplimiento de la misión institucional.

Esta propuesta evidencia grandes retos para la facultad relacionados con la implementación del modelo, iniciando por la articulación de los sistemas ya mencionados y terminando con la apropiación y puesta en marcha de la metodología para la elaboración y seguimiento a los planes de mejoramiento.

5.2. Recomendaciones

El aseguramiento de la calidad no debe basarse solo en el cumplimiento estricto de normas y lineamientos, debe seguir el enfoque de desarrollo hacia el mejoramiento de la calidad.

Tener en cuenta que el éxito de este proceso radica en el compromiso de la alta dirección y los diferentes estamentos del programa para promover el mejoramiento continuo, ya que todos los involucrados son considerados agentes en los procesos de cambio.

Se deben establecer mecanismos que permitan realizar seguimiento a los procesos de aseguramiento de la calidad y avanzar hacia el mejoramiento continuo, implementar espacios de reflexión que permitan el diálogo y el intercambio de conocimientos.

Considerando que los procesos para el aseguramiento de la calidad son cambiantes y susceptibles de mejora, se recomienda establecer una dinámica de actualización de éstos procesos.

Se recomienda implementar la metodología propuesta para el plan de mejoramiento, la cual contribuye a prácticas de trabajo más eficaces, mejora la comprensión de los procesos de cambio organizacional y permite la coordinación de acciones a través del acuerdo entre los involucrados, lo anterior, teniendo en cuenta elementos de la comunicación acción de Habermas (Brits, 2015).

Se recomienda articular los planes de mejoramiento, no solo con los resultados de los procesos de autoevaluación, sino que estén integrados los resultados de los procesos de certificación a través de la norma ISO 9001:2015, las observaciones resultantes de los pares académicos a través de procesos de acreditación nacional e internacional, planes de mejoramiento institucionales y estratégicos de la facultad, con el fin de establecer las transformaciones requeridas para la optimización de este proceso.

Se propone establecer una estructura que soporte el desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad en la facultad, que existan funcionarios encargados exclusivamente de las actividades relacionadas con procesos de registro calificado, acreditaciones nacionales e internacionales, planes de gestión y enlace en actividades del Plan de Desarrollo Institucional.

Finalmente, se sugiere la realización de nuevas investigaciones, que establezcan la metodología y procedimientos relacionados con la autoevaluación, así como también desarrollar los demás elementos que hacen parte del modelo propuesto, los cuales impactan directamente el aseguramiento de la calidad, como lo es la estrategia de acompañamiento institucional, el sistema de información y el sistema integral de gestión.

CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA

ABET. (2019). *CRITERIA FOR ACCREDITING ENGINEERING PROGRAMS* (p. 45). p. 45.

Retrieved from www.abet.org

Académica, V. (2019). *Orientaciones para la renovación curricular en la UTP*.

Andrade, Casilda; Labarca, N. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. *Omnia*, 17(1), 82–95.

Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406006>

Andrews, R., Beynon, M., & Genc, E. (2017). Strategy Implementation Style and Public Service Effectiveness, Efficiency, and Equity. *Administrative Sciences*, 7(1), 19.

<https://doi.org/10.3390/admsci7010004>

Aneca. (n.d.). *PLAN DE MEJORAS Herramienta de trabajo Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. 14.

Bahamón, A. (2008). Incidencia del sistema de gestión de calidad en el proceso de Acreditación. *Educación y Desarrollo Social*, II N°1(1), 36–41.

Brits, H. J. (2015). Counteracting Stakeholder Scepticism Towards the Integration of Quality Assurance Activities at a University: A Habermasian and Action Research Approach. *Systemic Practice and Action Research*, 28(2), 163–177. <https://doi.org/10.1007/s11213-014-9326-z>

Buela-casal, G., Vadillo, Ó., Pagani, R., De, M., Bermúdez, P., Sierra, J. C., ... Castro, Á. (2009). Comparación de los indicadores de la calidad de las universidades. *Revista de Universidad y Sociedad Del Conocimiento*, 6(2009), 9–21. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78012947008>

- Bukovec, B., & Kralj, D. (2010). TQ(E)M Supports Continuous Improvement. In *Proceedings of the International Conference on Circuits, Systems, Signals*.
- César, J., Rodríguez, C., & Contreras, J. S. (2011). *La calidad de la educación en ingeniería : un factor clave para el desarrollo The quality of engineering education is a key factor in development*. 31, 40–50.
- CESU, C. N. de E. S. (n.d.). *Acuerdo por lo Superior 2034* (p. 210). p. 210. Multi-impresos S.A.S.
- CNA. (n.d.). ¿Qué es la Acreditación? Retrieved from <https://www.cna.gov.co/1741/article-187231.html>
- Colombia, E. C. (1992). Ley 30 de 1992: por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. *Bogotá: Diario Oficial*, 26. Retrieved from https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf
- Comité Ejecutivo CONFEDI, & Consejo Directivo ACOFI. (2018). *ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORA DE LA EDUCACIÓN EN INGENIERÍA* (Julio de 2; Luis Alberto González Araujo, Ed.). Bogota: Opciones Gráficas Editores Ltda.
- Cruz López, Y. (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades* (Universitat Politècnica de Catalunya). Retrieved from <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5925/01Ycl01de01.pdf?sequence=1>
- ENAAE. (n.d.). ENAAE.
- Etxague, Xabier; Huegun, Asier; Lareki, Arkaitz; Sola, Juan Carlos; Aramendi, P. (2009). *DIFERENCIAS EN LA PERCEPCIÓN DE VARIABLES EDUCATIVAS ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE ACREDITACIÓN DE CALIDAD*. 7(2009), 7–18. Retrieved from <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol7num3/art1.pdf>
- Fabela-Cárdenas, M. A., & García-Treviño, A. H. (2014). Gestión de la calidad educativa en

educación superior del sector privado. *Magis*, 6(13), 65–82.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.M6-13.GCEE>

Gamarra, A. M. B., Di Gianvito, M. E. L., Carlos, J. M., & Oré, C. B. (2014, July). Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 17(3), 35–48. Retrieved from <http://www.aufop.com/aufop/revistas/lista/digital>

GARCÍA, O. E. Q. (2012). *FACTORES COMUNES DE LA ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD Y DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: CASO UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN*. Universidad de Medellín.

Hernández Figueroa, K. (2011). *Sistema de gestión de calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo Universidad Nacional de Colombia - Universidad del Valle* (UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE PALMIRA). Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/5919/1/7709011.2011.pdf>

Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior de México. *Calidad En La Educación*, 34. <https://doi.org/10.31619/caledu.n39.79>

HERRERA, V., MONTES, I., SANTIAGO, E., & TAPIA, M. (2017). *DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO COMO PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS CURRICULARES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*. UNIVERSIDAD DEL NORTE.

LAMARRA, N. F. (2016). Higher Education , Quality Evaluation and Accreditation in Latin America and MERCOSUR. *Wiley*, 38(3), 253–269.

Mercosur. (2015). *CRITERIOS DE CALIDAD para la acreditación ARCU-SUR*.

Ministerio de Educación Nacional. (n.d.-a). MEN. Retrieved from <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-196488.html>

Ministerio de Educación Nacional. (n.d.-b). Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. Retrieved from <https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-235585.html>

Ministerio de Educación Nacional. (2010). Lineamientos para la Calidad de programas de Maestría y doctorados. *Consejo Nacional de Acreditación*, 1–34. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ministerio de Educación Nacional. (2013). *LINEAMIENTOS PARA LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE PREGRADO*. 2(SGEM2016 Conference Proceedings, ISBN 978-619-7105-16-2 / ISSN 1314-2704), 1–39. Retrieved from https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2015). Decreto 1075 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. *Men*, p. 394. Retrieved from http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto_1075_de_2015.pdf

Ministerio de Educación Nacional. *Decreto N° 1280*. , (2018).

Ministerio de Educación Nacional. (2019). *Decreto 1330 de 2019. Decreto único reglamentario del sector educación*. 35. Retrieved from https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-387348_archivo_pdf.pdf

Múnera, A. (2010). Algunos referentes para delinear la relación universidad-sociedad. *Pensamiento Universitario*, (20), 13–38.

Norma, T. C. (2008). Colombiana Ntc-Iso 9001. Retrieved from <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>

- Okuda Benavides, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 340–348. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/806/80636213.pdf>
- Pons Murguía, R. Á., Bermúdez Villa, Y., Villa González, E. M., & Martínez, J. L. (2013). Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior. *Revista S&T*, 11(26), 47–58. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=411534395001%0Ahttps://www.mendeley.com/viewer/?fileId=4ccac602-43aa-656d-081e-24c3b1eb74fa&documentId=c81c0c31-62fa-3a1f-94d2-032e2b54ad0b>
- RINCÓN, H. D. R., & RAMÍREZ, S. M. L. (2011). *MODELO PARA LA ARTICULACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACREDITACIÓN, CERTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD EN EL ITM*. UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN.
- Rodríguez, J. G. (2012, November 14). Evaluación y autonomía en universidades públicas de América Latina. *Ciencia Política*, Vol. 6, pp. 41–76. Retrieved from <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/cienciapol/article/view/41506>
- Shawyun, T. (2008). Strategic Triangularization of Quality – Information – Planning System for Higher Education Institute Performance Management. *2nd International Multi-Conference on Society, Cybernetics and Informatics, Proceedings*, 2(2003), 220–225.
- Shawyun, T. (2016). Strategic planning as an essential for quality assurance. *Journal of Institutional Research South East Asia*, 14(1), 42–70.
- Silva Bautista, J., Bernal Gamboa, E., Hernández Sanabria, C., & Sánchez, S. (2014). *Caracterización de tres modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia* (Z. W. Llano, Ed.). Retrieved from

www.cna.gov.co/1741/articles-186502_tres_modelos_aseguramiento.pdf

Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la Investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada* (Primera; Editorial Universidad de Antioquia, Ed.). Medellín: Sage Publications, Inc.

UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. París.

Uribe Urán, A. P. (2014). Perception of the Managerial Approach and of the High-Quality Accreditation Model Applied in Colombian Universities. *Cuadernos de Administración (Universidad Del Valle)*, 30(51), 49–56. Retrieved from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es

UTP. (2018). *Proyecto Educativo Institucional*. Pereira.

ANEXOS

Anexo 1. Cruce de lineamientos-Comparación Abierta

Anexo 2. Codificación axial por categorías

Anexo 3. Codificación axial por categorías consolidado

Anexo 4. Triangulación

Anexo 5. Entrevista guada directivos y experto

Anexo 6. Lineamiento acreditación CNA

Anexo 7. Lineamiento acreditación ABET

Anexo 8. Lineamiento acreditación EUR-ACE

Anexo 9. Lineamiento acreditación ARCU-SUR

Anexo 10. Lineamiento acreditación EPAS