

Calidad en la educación superior desde las ciencias sociales y administrativas*

MARITZA RENGIFO-MILLÁN**
Profesora Universidad del Valle, Colombia.

Artículo recibido en septiembre 13 de 2016; artículo aceptado en febrero 2 de 2017 (Eds.)

Resumen (analítico): *las demandas de la sociedad global en la enseñanza superior exigen adaptarse a procesos de calidad, lo que constituye un reto para el cambio. Este artículo es producto de una investigación, cuyo objetivo fue determinar si los Planes de Mejoramiento de dos programas de estudios acreditados en la facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle-Colombia, entre 2003 y 2013, se cumplieron; sus avances, aspectos facilitadores y limitantes. La metodología fue un estudio de caso con enfoque mixto, cuantitativo complementado con análisis cualitativo. Las conclusiones arrojaron como aspectos mejorados los Procesos Académicos, la Organización y Gestión de los Programas y factor Profesores. Por mejorar, se detectaron Egresados y Bienestar estudiantil y la necesidad del formar una cultura continua de calidad, con impacto social y empresarial.*

Palabras clave: enseñanza superior, calidad en la educación, programas de estudio (Tesauro de Ciencias Sociales de la Unesco).

Quality of higher education in the areas of social sciences and administration

• **Abstract (analytics):** *the demands of the global society in higher education require an adaptation so that these institutions incorporate educational quality process, which represents a challenge for achieving change. This article reports on the findings of a research study that had the objective of determining whether the implementation of actions included in the Improvement Plans of two accredited study programs from the Faculty of Administrative Sciences at the Universidad del Valle in Colombia between 2003 and 2013 met their objectives. Information is also provided about the current state of the implementation of the plans, their strengths as well as the weaknesses. This was a mixed-methods case study, in which the results from the data were complemented by means of a qualitative analysis. The findings show that educational quality in factors such as academic processes, organization and management of the two study programs together with teachers' roles was boosted as a result of the implementation of the Improvement Plans. The author concluded that additional actions need to be implemented with the goal of improving relationships with students, providing for student wellbeing, and creating a permanent-quality culture that is reflected in both the social and the business sectors.*

Key words: higher education, education quality, study programs (Social Sciences Unesco Thesaurus).

* En este artículo de investigación científica y tecnológica se presenta parte de los resultados originales de la investigación denominada "La evaluación y el cambio institucional en la sociedad del conocimiento: un estudio de caso en la Universidad del Valle-Colombia". Trabajo que se aprobó mediante carta FCA.VD.231 y SABS. FCA-VD -2012 de Noviembre 19 de 2012 con el apoyo del comité científico y ético de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle para la realización de la investigación que se desarrolló a partir de junio de 2011 hasta Octubre de 2014. Pertenece al área de Fundamentos y Administración de la Educación Superior, sub-área Aseguramiento y Gestión.

** Ph.D en Administración de la Educación de la Universidad de Montreal-Canadá, Magíster en Administración de Empresas de la Universidad del Valle, Contadora Pública, con Postgrado en Comercio y Economía Internacional de la Universidad de Barcelona, España. Orcid: 0000-0002-5028-4254. Índice H5: 1. Correo electrónico: gifomar2003@hotmail.com



Qualidade na educação superior desde as ciências sociais e administrativas

• **Resumo (analítico):** *as demandas da sociedade em matéria de ensino superior exigem adaptação aos processos de qualidade, o que constitui um desafio para a mudança. Este artigo é um produto de uma pesquisa, cujo objetivo foi determinar se os Planos de Melhoria de dois programas de estudos credenciados na faculdade de Ciências da Administração da Universidad del Valle, Colômbia, entre 2003 e 2013 foram cumpridos; seus avanços, aspectos facilitadores e limitantes. A metodologia utilizada foi um estudo de caso com uma abordagem mista, quantitativa complementada com análise qualitativa. As conclusões evidenciaram como aspectos melhorados: Os Processos Acadêmicos, a Organização e Gestão dos Programas e fator Professores. Como aspectos para melhorar, foram identificados: Formados e Bem-estar estudantil e a necessidade de formar uma cultura contínua de qualidade, com impacto social e empresarial.*

Palavras-chave: ensino superior, qualidade na educação, programas de estudo (Tesouro de Ciências Sociais da Unesco).

-1. Introducción. -2. Marco Teórico. -3. Metodología. -4. Resultados. -5. Conclusiones.-Lista de referencias.

1. Introducción

En el ámbito de las Instituciones de Educación Superior (IES), la calidad ha tomado preponderancia debido a los desafíos impuestos por la sociedad y un mundo globalizado en continua transformación. En este sentido, autores como Lemaitre (2010), Woodhouse (2006), han investigado los antecedentes y los avances de la educación superior en diferentes países, entre los cuales se identifican algunas coincidencias en cuanto al crecimiento, la diversificación, la competitividad y en general las nuevas estrategias para responder a las demandas sociales propias de cada región, circunscritas en el entorno internacional.

Uno de los componentes de estos desafíos has sido el incremento de los estudiantes que acceden a las IES logrando ampliar la cobertura, que a su vez es heterogénea. Así mismo, han surgido nuevos tipos de instituciones con niveles diferenciados de formación y nuevos proveedores privados. Debido a ello, la inversión pública en la educación superior ha enfrentado la competencia por la financiación proveniente de otros sectores. En consecuencia, en muchos casos los recursos asignados a la educación superior se redujeron de forma significativa, obligando en especial a las instituciones públicas a buscar nuevos recursos, por lo que surgió una fuerte demanda para que

se rindiera cuenta del uso de estas fuentes.

Dentro de este contexto, ha sido importante para las IES actuar teniendo en cuenta que la información y transparencia del mercado son elementos necesarios y suficientes para la regulación de la oferta y la demanda académica y ocupacional. Para ello, los usuarios—estudiantes y empleadores—, principalmente han contado con elementos de juicio apropiados para tomar la mejor decisión al momento de escoger una institución y una profesión.

Con el propósito de exponer los principales desarrollos de los procesos de calidad en la educación superior, partiendo de un marco teórico global hasta el contexto del caso objeto de estudio. Este proceso de calidad y de mejoramiento se analiza en los programas acreditados de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, cuya experiencia obtenida puede expandirse a los demás programas académicos que avanzan en este proceso.

El problema de investigación que orienta el presente escrito es examinar el cumplimiento de los planes de mejoramiento definidos en la Facultad mencionada para los programas acreditados, también identificar cuáles fueron los aspectos que facilitaron y limitaron este proceso.

Para ello se hace importante exponer algunos de los enfoques y características de la

calidad en el ámbito de la educación superior, así como los principales mecanismos para el aseguramiento de la calidad en las IES, y los conceptos teóricos de la organización asociados a la noción de calidad.

Por tanto, este escrito se ha estructurado de la siguiente manera: inicia con la revisión de la literatura, continúa con el marco metodológico, finaliza con los resultados y las conclusiones.

2. Marco Teórico

La preocupación por la calidad se genera desde distintos ámbitos: por un lado, el Estado que requiere información calificada para distribuir los recursos públicos disponibles y velar por su utilización equitativa, eficaz y eficiente. Por las demandas de movilidad de los jóvenes y las jóvenes, como actores estratégicos de desarrollo, requieren de programas académicos de calidad en la formación, no sólo en el ámbito local, sino más allá de las fronteras nacionales, participando en eventos que les permitan fortalecer su interculturalidad en el marco de la globalización (Castillo-García, 2007)

Respecto a los factores que afectan al desarrollo de la educación superior, los cuales pueden variar de un país a otro, existen autores como Lemaitre (2011), Woodhouse (2006), El Khawas (1998), Thune (1998), que identifican antecedentes comunes entre los mismos, asociados al crecimiento y la diversificación de la educación superior, a la introducción de elementos de competencia, a la necesidad de responder a los requerimientos de la globalización.

En lo que se refiere a la evaluación de la calidad total de las universidades, es decir, aquella que busca el análisis integral de la institución, midiendo recursos, procesos y resultados, Pereira (2011), afirma que ésta se ha realizado desde tres tipos de metodologías: la evaluación, la acreditación institucional y de programas académicos, y la acreditación internacional. Las tres metodologías parten de la implantación por parte de expertos en el mundo académico de: 1) la misión de la universidad, 2) los objetivos, 3) indicadores que permiten medir

el grado en el que esos objetivos se cumplen.

En EE. UU. se realiza el proceso de acreditación con metodologías similares. Van Vught y Westerheijden (1993, 1994); Brennan y Shah (1997, 2000), manifiestan que estas metodologías contienen componentes que garantizan la calidad en el proceso de acreditación, al aplicarse etapas que incluyen la preparación por parte de cada institución y programa. La revisión por parte de expertos es otro componente central; las comisiones que efectúan las visitas están integradas por profesores de programas análogos, gestores de universidades y otros expertos que efectúan valoraciones a los documentos que examinan.

Tanto en América del Norte como en Europa, el modelo evaluativo más generalizado incluye: el proceso de evaluación independiente; autoevaluación de la unidad académica; visitas de campo y los informes públicos de evaluación externa. Europa posee tasas de matriculación y criterios estándar bastante similares con un alto grado de calidad en las instituciones y en los programas académicos. También, se han hecho gestiones para dotar de conformidad a los procedimientos de acreditación de los estudios universitarios en lo que se ha designado el Espacio Europeo de Educación Superior, Eees¹, iniciado con la Declaración de Bolonia² que se realizó alrededor de cinco principios fundamentales: calidad, movilidad, competitividad y orientación.

Por otro lado, en América Latina y el Caribe, el desarrollo de sistemas nacionales de evaluación y acreditación se inició en 1990, y en la actualidad existen importantes avances en Colombia, Brasil, Chile, Argentina, Costa

1 Eees: Traducido como Espacio Europeo de Educación Superior. Como elemento esencial del Proceso de Bolonia y promueve cooperación y convergencia entre esos países. Supone el reconocimiento de títulos, la movilidad de estudiantes, la garantía de calidad de los programas, y Lifelong Learning (aprendizaje a lo largo de la vida). Extractado del Glosario internacional de Riaces (2004) de la evaluación y la acreditación.

2 Se trata del proceso de convergencia europea de la educación superior, tendiente a la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (European Higher Education-Ehea). Este proceso se inicia en 1998 con la Declaración de La Sorbona y adquiere carta de naturaleza en 1999 con la Declaración de Bolonia, compromiso común de los Ministros de Educación europeos (Riaces, 2004).

Rica, Cuba, México y República Dominicana. Algunos países como Brasil, Colombia y Chile, ya se encuentran en la fase de revisión y ajuste a los procedimientos y mecanismos instaurados. En México, el Consejo Para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. (Copaes, 2014), se encarga de examinar que los programas educativos cumplan de manera efectiva, con determinados parámetros de calidad y pertinencia social para su acreditación. A su vez, Paraguay, Ecuador, Perú, Bolivia, Panamá, Nicaragua, Trinidad y Tobago (Pires & Lemaitre, 2008), han iniciado estos procesos con distintos grados de implementación.

En este sentido, se confirma lo manifestado por Gutiérrez (2012), cuando expone lo referenciando por Stiglitz (2002) y Samuelson (1984), quienes consideran relevante que el Estado subsidie la educación de los jóvenes, y mantienen esta posición al sostener que la mejor forma de lograr la equidad y acceso a la educación, es implantar un sistema basado de meritocracia, donde los niños y jóvenes se eduquen con calidad, sin tener en cuenta el estrato económico de sus familias.

De acuerdo con Agasisti (2009) y Mintrom (2008), en este panorama de la era del conocimiento en el mundo, se forjan los perfiles de Instituciones de Educación Superior en un contexto de competencia nacional e internacional en materia de recursos, investigadores y estudiantes. Se observa la búsqueda de varias iniciativas y políticas con respecto a los perfiles de excelencia en las IES. Tales iniciativas corresponden a acuerdos y mecanismos de financiación para tratar de aumentar la excelencia en la docencia y la investigación. Todo ello promueve los perfiles, los conceptos y las características de la calidad en la educación superior discutidos por autores como Amaral, Rosa y Tavares (2006).

(García, Maldonado & Vázquez, 2013), sostienen que los procesos de la autoevaluación y acreditación benefician directamente a los alumnos para la obtención de becas de apoyo económico. Otro de los beneficios que mencionan estos autores es el reconocimiento de los egresados por su excelencia profesional,

a quienes los empleadores tienen preferencia para contratar.

Al mismo tiempo, la sociedad actual exige que el aseguramiento de la oferta educacional sea pertinente y de calidad, que desarrolle las competencias requeridas para la formación de capital humano capaz de integrarse y aportar a las exigencias de la comunidad, la empresa, la región y el país. Según (Martín-Sabina & Villavicencio, 2015), las universidades y sus programas académicos precisan de la proyección de sus egresados en la comunidad en la que se desenvuelven.

Lo anterior significa que los programas deben estar abiertos a interactuar con los diferentes grupos de la sociedad, entre los cuales se incluyen las empresas del territorio, pero no bajo la lógica de la obtención de beneficios solamente, ya que su objetivo fundamental es contribuir al desarrollo económico y social local, regional y nacional. En este sentido, se requiere incorporar las actividades de extensión en la vida diaria universitaria y en la gestión, en todos los niveles y funciones. Esto lo reitera Báez-Padrón (2010) cuando declara que la universidad debe propiciar el desarrollo sociocultural del estudiantado para contribuir a mejorar la interacción con la comunidad. De igual forma, los currículos, tanto de grado como de posgrado deben concentrar acciones que aseguren la responsabilidad social universitaria y fomentar estos valores ante el estudiantado.

2.1 Enfoques del concepto de calidad

Entre las definiciones acerca de la calidad en la educación superior reseñadas por autores como Harvey y Green (1993), Harvey y Newton (2007), Vlăsceanu, Grümberg y Parlea (2004), se encuentra una serie de concepciones relativas al propósito, la eficiencia, la pertinencia, y la excelencia. Estas ideas, vinculadas con la evaluación, permiten reconocer cualidades, criterios y estándares que pueden variar según la situación y el pensamiento de las IES. Con el propósito de aclarar estas concepciones se presenta la tabla 1.

Tabla 1. Concepciones de Calidad y características aplicables a la Educación superior.

CONCEPCIONES DE CALIDAD	CARACTERÍSTICAS APLICABLES A UN SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
Calidad- ajuste a los propósitos Es la coherencia interna de la institución	Comprueba el sistema de indicadores con la misión y los fines de la institución.
Calidad-eficiencia	Contrasta el sistema de indicadores con los recursos físicos, humanos y tecnológicos invertidos en la institución
Calidad - pertinencia.	Determina la correspondencia entre el sistema de indicadores con la relevancia que tiene la institución con respecto a las necesidades sociales.
Calidad-excelencia	Establece el sistema de indicadores con un ideal de resultados óptimos.
Calidad-accountability (Conformidad con las normas de aseguramiento en la educación)	Confirma el sistema de indicadores con una normatividad y estándares previamente establecidos por un organismo interno o externo, de evaluación.

Fuente: Adaptación de la autora a partir de Harvey y Green (1993), Harvey y Newton (2007), Vlăsceanu et al. (2004).

2.2 Características del concepto de calidad en el contexto de la educación superior

En las últimas décadas el concepto de calidad ha adquirido relevancia en el campo de la educación superior, a pesar de que se reconoce que es un concepto difícil de definir, dada su naturaleza multidimensional, y son múltiples los enfoques que ha tenido a lo largo de la historia. Si bien la calidad tiene una orientación pragmática, se apoya en algunas ideas fundamentales; Una de ellas es la noción misma de calidad, sobre la cual existen diversas interpretaciones.

El concepto de calidad es muy controvertido en la educación superior, por el hecho de que se trata de un proceso complejo, basado en las relaciones entre profesores y estudiantes; es difícil entonces comprender la interacción entre los productos o insumos en la educación y su rendimiento o resultados.

Además, la calidad en la educación es una cualidad que se atribuye a las instituciones para hacer un juicio a partir de un diagnóstico que determina la situación real de un programa, una institución o de sistema educativo. Muchas de las definiciones referidas a calidad se han dado en función de su evaluación, identificando

estándares, criterios, concepciones y requisitos, los cuales pueden variar según el contexto, las orientaciones y necesidades sociales predominantes en un contexto determinado.

En la mayoría de los países los mecanismos de aseguramiento de la calidad (AC) se han desarrollado vinculados a las necesidades y características específicas de los sistemas de educación superior, que generan respuestas muy diversas. No obstante, se pueden identificar algunas características comunes que han determinado su aparición, desarrollo e implementación. Las diferencias están basadas principalmente en la función y propósitos que se le asignan, los marcos metodológicos asociados a su aplicación, y el uso que se da a sus resultados.

La Unesco recapitula el aseguramiento de la calidad como un concepto integrador, que incluye las acciones de distintos actores tendientes a mejorar y promover la calidad de la educación superior. Así, abarca los procesos internos de evaluación y de mejora de la calidad, desarrollados por las propias instituciones de educación superior y por otro lado, aquellos que se promueven desde las autoridades gubernamentales y la labor de las agencias de aseguramiento.

2.3 Identificación de los mecanismos para el aseguramiento de la calidad en las IES

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad (AC), han adoptado diversas modalidades en el mundo, existiendo una variedad de propósitos y formas particulares, según las características propias de los sistemas de educación superior de cada país. Los propósitos tienen que ver con el control de la calidad, el mejoramiento continuo, el licenciamiento o autorización para funcionar; también, la información al público y la rendición de cuentas acerca del uso y destino de los recursos públicos, entre otros.

Martin y Antony (2007), afirma que la garantía de la calidad interna emplea mecanismos institucionales que se refieren a las políticas implementadas en una institución para asegurar que se está cumpliendo con sus propios fines y con las normas que se aplican a la educación superior o para la profesión en particular. Respecto a la garantía de la calidad interna, el autor se refiere a la evaluación por parte de un organismo externo, que puede ser una agencia de aseguramiento de la calidad o cualquier otra entidad que valora su funcionamiento o el de sus programas, con el fin de determinar si se está cumpliendo con las normas predeterminadas. A continuación se precisan los mecanismos institucionales y los públicos.

i. Mecanismos institucionales

a) **La auditoría académica:** en el contexto de la educación superior la

auditoría académica (quality audit), es el proceso mediante el cual se revisan los procedimientos de aseguramiento de la calidad con que cuenta una determinada institución o un programa. El propósito es el mejoramiento continuo y el enfoque se dirige hacia las políticas y mecanismos destinados a velar por la calidad de la institución y sus programas académicos. Aquí se prioriza que la calidad es responsabilidad de las propias IES más que del Estado, a pesar de que éste desempeña también un rol importante.

El mejoramiento de la calidad es el efecto que los procesos de AC aspiran a lograr. La mayoría de los sistemas que existen incluyen el mejoramiento entre sus objetivos, aunque muchas veces deban recorrer un largo camino para alcanzar esa meta.

Desde la perspectiva de Woodhouse (2009) la auditoría académica, se trata de un proceso que contiene tres fases: la primera, es la comprobación del ajuste de los procedimientos de AC definidos con anterioridad por la institución. Segundo, la verificación del cumplimiento entre lo planeado y lo realizado. Tercero, la efectividad de las metas ejecutadas.

En resumen, las auditorías se centran en la gestión académica y administrativa de las IES, con el objeto de examinar el funcionamiento de los mecanismos de orden interno para controlar y mejorar la calidad. A manera de cuadro sinóptico se muestran a continuación, las características del mecanismo de auditoría académica.

Tabla 2. Mecanismo de auditoría académica.

Mecanismo principal	Auditoría académica
Contexto	Especial interés en el mejoramiento de instituciones de educación superior con ciertos niveles de calidad
Nivel de exigencia	Propósitos institucionales
Duración	Renovación periódica

Fuente: Adaptación de la autora a partir del Glosario de Riaces (2004).

b) **La evaluación interna o autoevaluación:** denominado igualmente autoestudio como lo manifiestan Watson

y Madison (2005). Se trata de un proceso participativo de carácter interno que busca el mejoramiento de la calidad. Da lugar a

un informe escrito sobre el funcionamiento, los procesos, recursos y resultados de una institución o programa de educación superior. El propósito de la autoevaluación es el análisis de una institución, un programa académico, una facultad o una escuela. Este proceso debe ser orientado por los integrantes de la institución con el propósito de lograr una mejora continua que conlleve a un cambio estructural.

2.3.2 Mecanismos públicos

Son de orden normativos, siendo el licenciamiento y la acreditación los más comunes.

a) El licenciamiento: es la autorización que una entidad gubernamental le otorga a una IES para su funcionamiento

cuando cumple unos requisitos mínimos de calidad durante un límite de tiempo. Algunos países exigen que sus instituciones de educación superior renueven sus licencias periódicamente, incluso cuando existen procesos de acreditación, como ocurre en Estados Unidos, donde los consejos de licenciamiento funcionan como agencias estatales y exigen a las instituciones someterse a evaluaciones periódicas para renovar sus licencias o para autorizarles nuevos programas. En Colombia, el Ministerio de Educación Nacional por medio del Consejo Nacional de Educación Superior-Conaces, es el encargado de efectuar esta tarea.

A manera de cuadro sinóptico se muestran las características y finalidad del mecanismo de licenciamiento.

Tabla 3. Mecanismo de licenciamiento.

Control de calidad (licenciamiento)	
Mecanismo principal	Licenciamiento
Contexto	Sistemas de educación superior con importantes procesos de masificación y diversificación.
Nivel de exigencia	Estándares mínimos de calidad.
Duración	Permanente en otros casos con renovación periódica.

Fuente: adaptación de la autora a partir del Glosario de Riaces (2004).

b) La acreditación, es un mecanismo público utilizado cuando la finalidad del aseguramiento de la calidad es la rendición de cuentas (acreditación). Aun cuando un sistema de educación superior sea capaz de asegurar un nivel mínimo de calidad (sea producto de un potente mecanismo de licenciamiento o por otros medios), todavía necesita que diferentes grupos interesados puedan conocer la calidad de su oferta. También necesitan que sus instituciones rindan cuenta de los recursos que la sociedad les entrega, sea en forma recursos del Estados, de aranceles, colegiaturas u otras contribuciones. En ese contexto, el principal objetivo de un sistema de AC es entregar información válida y confiable a diferentes interesados, especialmente en relación con

las promesas que las instituciones hacen a sus estudiantes, a las profesiones, el sector productivo y al público en general.

En el proceso de acreditación en Colombia, se concreta entre la autonomía y la autorregulación, con la obligación de rendir cuentas a la sociedad, dirigido hacia el mejoramiento de la calidad y el aseguramiento de las exigencias mínimas para el ejercicio profesional. En este orden de ideas, existen varios organismos responsables, entre ellos: el Consejo de Educación Superior, Cesu, el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, y la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, Conaces. El sistema colombiano de aseguramiento de la calidad de la educación superior está soportado en el registro calificado, y la acreditación rige

desde 1993. La contribución de este sistema ha sido implantar un conjunto de factores y características académicas e institucionales, que se postulan como el deber ser, al que los programas y las Instituciones de Educación Superior deben realizar de manera voluntaria para obtener la acreditación (Rengifo-Millán, 2014).

Conceptos de la organización asociados a la calidad en la educación superior

El sistema de gestión de la calidad es consecuencia del cumplimiento de procesos y planes de mejoramiento, así como de la adopción de un marco conceptual que lleva a la comprensión de la calidad en el ambiente de las organizaciones de educación superior.

El marco teórico del presente estudio se basa en teorías que exponen los avances y cambios desde una mirada organizacional de tipo analítico. Existen teorías que enfatizan en el estudio intra-organizacional y otras, en el inter-organizacional según Jaffee (2001).

Otros autores como Clark (1983, 1991); Brennan y Shah (1997, 2000) consideran que a pesar de la heterogeneidad (diferenciación) en las IES, se presentan aspectos similares entre ellas, al tener que cumplir los mismos procesos o estándares de calidad.

Del Castillo (2003), explica el cambio en el interior de las IES al cual denomina perspectiva intra-organizacional que se enfoca en las relaciones internas y las características de las organizaciones. Esto tiene que ver con las estructuras, los procesos y las dinámicas internas que se dan en el clima laboral y la cultura de la organización. Sin embargo las organizaciones son presionadas por el Estado, la sociedad, las empresas, los gremios profesionales y en general, del entorno en el cual operan.

En este contexto se acoge la perspectiva del analista intraorganizacional en el sentido que el estudio se centra en el análisis del proceso de calidad realizado en los programas de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle-Cali, Colombia.

Lo anterior, con el propósito de analizar si el plan de mejoramiento de los dos programas acreditados se cumplió y sirvió para mejorar la

gestión de la calidad en la Facultad objeto de estudio. Además para identificar los aspectos facilitadores y limitadores en este proceso.

En este sentido las IES, las facultades y los programas académicos conformados por distintas disciplinas entran en discusiones teóricas y paradigmáticas que conllevan a controversias en la toma de decisiones y se torna compleja la organización universitaria (Neave, 2001). De acuerdo con lo anterior, las posibilidades de aceptación de los procesos de calidad dependen de la forma en que los grupos disciplinarios asumen sus posturas y participen en los planes y actividades mejoramiento.

3. Metodología

3.1 Diseño Metodológico

En el presente estudio se optó por aplicar un método mixto³ propuesto por Creswell (2003), Creswell y Plano (2007) y Tashakkori y Teddlie (2003), muy usado en varios campos como psicología, la sociología y la educación, porque permite integrar la investigación cuantitativa y cualitativa. Esta orientación mixta es una estrategia de triangulación reconocida por Denzím (1989), donde se obtiene lo mejor de cada método, pues los resultados que se cruzan fortalecen la comprensión de lo indagado, generando nuevas ideas. Investigadores de estos campos han efectuado publicaciones centradas en la metodología híbrida (Bergman, 2008), Creswell y Plano (2011), Greene (2007), Morse y Niehaus (2009), Creswell y Plano, 2007; Tashakkori y Teddlie (2010), Teddlie y Tashakkori (2009). Lo mismo han, hecho revistas de estas áreas. Es así, como en 2007 apareció el primer volumen de una edición dedicada a los métodos híbridos (Journal of Mixed Methods Research, Sage).

Tashakkori y Creswell (2007) en la revista antes mencionada, especifican este tipo de investigación como aquella en la que el investigador recoge y analiza datos, integra los resultados y establece convergencias y divergencias, utilizando métodos cuantitativos

3 La sigla en inglés se usa para referirse a los métodos mixtos-mixed methods research.

y cualitativos en un mismo estudio. Creswell y Plano (2007) señalan que la investigación híbrida o mixta, como método, se centra en recoger, analizar e integrar datos cuantitativos y cualitativos.

La metodología mixta es considerada la tercera aproximación metodológica (Johnson, Onwuegbuzie & Turner, 2007) o el tercer movimiento metodológico (Tashakkori & Teddlie, 2003), que emerge como un enfoque de investigación con una denominación reconocida y con una identidad propia (Denscombe, 2008).

En el mismo sentido, autores como Lessard-Hebert, Goyette y Boutin (1995), Van der Maren (1996), Tremblay (1997) y Denmam y Haro (2002), trazan la posibilidad de unir estas dos aproximaciones metodológicas (cuantitativa y cualitativa) al señalar las tendencias o posturas interaccionistas. Por otro lado Guba y Lincoln (2000), lo identifican como un cruce de enfoques al referirse a la conjugación de ambos procesos de investigación, en concordancia con la metodología en evaluación educativa.

La principal justificación para la elección de este enfoque mixto es la búsqueda de una mejor comprensión de la investigación, por lo que se debe preguntar sobre cómo se realizó el plan de mejoramiento, aspectos facilitadores, limitantes y factores fortalecidos en los programas estudiados. Por ello, se considera que esta es una aplicación útil, al lograr combinar los dos métodos, pues se puede complementar y enriquecer el proceso y luego realizar el análisis de los resultados.

3.2 Elección de un estudio de caso

La anterior metodología se aplicó en un estudio de caso, como lo expone Yin (1984), que se elabora con una descripción y el conocimiento del fenómeno; por lo que es especialmente útil en las situaciones donde no es posible separar los elementos de su contexto.

Desde el punto de vista de Yin (1984):

Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés y datos observacionales; y, como resultado, se basa en distintas fuentes de evidencia,

con datos que deben converger en un estilo de triangulación; y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos (p. 13).

El carácter descriptivo del estudio de caso es la base de la comprensión de un fenómeno, porque se describe un proceso teniendo en cuenta su visión logística sobre la manera particular donde los grupos humanos hacen ver los problemas específicos (Shaw, 1978).

El presente estudio está centrado sobre un fenómeno o entidad que permite obtener unos datos sobre los varios factores que lo caracterizan, como las interacciones establecidas entre ellos. Así, el objetivo del estudio de caso es a la vez una descripción logística y una comprensión del fenómeno como lo indica Yin (1984).

Este método es particularmente útil, para este caso una Facultad, y dos Programas Académicos, situaciones donde es imposible separar los elementos del fenómeno de su contexto. Por otra parte, este tipo de estudio se ha convertido en un plan de investigación integral, que de acuerdo con la elección del investigador puede ser utilizado para la búsqueda tanto cualitativa como cuantitativa (Savoie-Zajc, 2000).

3.3 Presentación del estudio de caso en la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle

En Colombia y en la Universidad del Valle, el mejoramiento de la calidad del sistema universitario en las facultades y sus programas académicos es una prioridad constante, dado que los objetivos del Proyecto Institucional (PI) y el Plan estratégico de desarrollo 2005-2015 estuvieron dirigidos a crear y consolidar una *cultura de calidad*; a poner en marcha la autoevaluación, y a realizar los procesos de mejoramiento institucional. Todo ello, con el propósito de afianzar la oferta académica y situar a la Universidad del Valle en la misión de docencia, investigación y proyección social, en condiciones de potenciar los procesos de cooperación e internacionalización con las IES de América Latina y el mundo.

La Universidad del Valle es una institución pública regional con 30.000 estudiantes; se considera el patrimonio académico y cultural más importante del Sur-Occidente Colombiano. Posee una masa crítica de profesores cuyo nivel académico sobresale con un conjunto de saberes y acciones de primer nivel.

El Consejo Superior instaura en el año 2003, la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica (Daca), como parte de la reforma estructural de la Universidad, con la intención de apoyar los procesos de mejoramiento que se realizan en los distintos programas, facultades, institutos y escuelas a fin de lograr la acreditación institucional, cumpliendo la normatividad del Consejo Nacional de Acreditación (CNA)⁴.

La Facultad de Ciencias de la Administración (Faca) y sus programas académicos han respondido al Proyecto Institucional (PI) de la Universidad del Valle en concordancia con la misión y la visión de la institución. Para alcanzar este cometido, los programas ponen en marcha los procesos de evaluación de la calidad académica y el mejoramiento continuo.

3.4 Unidad de análisis

Para el presente estudio de la calidad en la Faca se recogió la experiencia de los dos programas acreditados de pregrado que vienen desarrollando este proceso de mejoramiento hace cerca de diez años. Es de anotar, que en este estudio no se planteó una hipótesis. Se buscó responder al objetivo que fue determinar si los Planes de Mejoramiento de dos programas acreditados en la facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle-Colombia, entre 2003 y 2013, se cumplieron; identificar los avances, los aspectos facilitadores y los limitantes del Plan de Mejoramiento.

La Facultad de Ciencias de la Administración ha sido protagonista en el desarrollo y crecimiento de la oferta académica en el sistema regional de la Universidad del Valle. Posee un total de 16 programas académicos, tres de pregrado: Administración de empresas, Contaduría Pública y Comercio Exterior. También, dos programas

tecnológicos, 11 posgrados que comprenden cinco especializaciones, cinco maestrías y un Doctorado en Administración.

En el periodo de la investigación se contaba con 1285 estudiantes⁵ en los programas académicos de Contaduría Pública y Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Administración⁶ en la sede Cali; con 154 profesores⁷.

En el año 2000 se plantea el marco conceptual para dar inicio al proceso formal de la autoevaluación. Los criterios de calidad que se tuvieron en cuenta corresponden a los definidos por el Sistema Nacional de Acreditación Colombiano, cuya estructura está compuesta de factores, características, aspectos a evaluar e indicadores.

Los Factores: son tipologías que integran las cualidades de una institución o un programa de estudios.

Las características: son las situaciones de cada factor con elementos de cada programa.

Los aspectos a examinar: son variables especiales del programa y del campo de los saberes profesionales.

Finalmente, los indicadores, evalúan el desempeño de cada una de las características del sistema de calidad.

3.5 Participantes del estudio, Población y muestra

Los datos de la investigación se lograron a través de la oficina de Planeación de la Universidad del Valle, y se complementaron con los de la facultad de Ciencias de la Administración. Esto posibilitó determinar la población del personal directivo, docente, estudiantil y egresados de los programas estudiados. A partir de esta información se obtuvo la muestra por segmentos según lo referenciado por Hernández, Fernández y

4 Consejo Nacional de acreditación, Ministerio de educación Nacional. www.mineducacion.gov.co/1621/article-196486.html

5 Número de estudiantes matriculados en la Facultad de Ciencias de la Administración, según reporte de la Oficina de Planeación y Desarrollo institucional, Universidad del Valle, Junio 2012.

6 En el Campus-sede San Fernando de Cali.

7 Número de profesores según reporte Informe para el Plan de Desarrollo de la Facultad de Ciencias de la Administración, suministrado por los Departamentos de Administración y Organizaciones y el Departamento de Contabilidad y Finanzas, Facultad de Ciencias de la Administración, junio 2012.

Baptista (2006) como muestra estratificada, que clasifica la población por cada segmento y de acuerdo con unos criterios, entre los que se tuvieron en cuenta: directivos y profesores con más de cinco años en la Facultad; estudiantes

con un mínimo de seis semestres de estudio, y egresados de los últimos cinco años. Todo esto con el fin de que la muestra escogida conociera el proceso de autoevaluación seguido por los programas académicos objeto de estudio.

Tabla 4. Proporcionalidad de la muestra para la aplicación de la encuesta a estudiantes en los dos programas académicos acreditados en la Facultad de Ciencias de la Administración -Univalle.

Programa académico	Universo	Maestra
Contaduría Pública	530	148
Administración de Empresas	463	130
Total	993	277

Fuente: Datos de población de los estudiantes encuestados en los programas académicos en marzo de 2013.

En la encuesta aplicada a los educandos, dado que era una población amplia, se utilizó una fórmula estadística con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La población fue de 993 estudiantes y se validó aplicando la proporcionalidad⁸ de la fórmula a cada jornada de los programas académicos.

A fin de validar la muestra de estudiantes se aplicó la siguiente formulación estadística que permitió identificar la proporcionalidad de la misma para cada una de las jornadas de los programas académicos estudiados.

3.5 Instrumentos y procedimiento para el análisis de los datos

Se partió con el análisis cualitativo que comprendió las entrevistas a los directivos y a los funcionarios administrativos con el objeto de conocer el entorno institucional y la planeación de la autoevaluación, seguidamente continuó se realizó el estudio cuantitativo mediante encuestas a los estudiantes para determinar el desarrollo y resultados del proceso evaluativo y de la aplicación del plan de mejora. Se finalizó con las entrevistas a los docentes y a los egresados de los programas académicos

de Contaduría Pública y Administración de Empresas.

Para recoger la información cualitativa se utilizó la revisión documental y la entrevista individual semi-estructurada; y para recopilar la información cuantitativa se valió de la encuesta a estudiantes.

Las fuentes documentales se tomaron de la normatividad de la normatividad del Ministerio de Educación Colombiano, de la regulación institucional; de los informes de planeación, de gestión, de autoevaluación institucional. Las fuentes de información abarcaron el acopio de documentos de la autoevaluación y acreditación de los programas estudiados de la Facultad de Ciencias de la Administración (informes, actas, anexos, guías, boletines).

La parte cuantitativa (encuestas a estudiantes), se complementó con la cualitativa (entrevistas a profesores y egresados). También, se tuvieron en cuenta otras fuentes tales como las reuniones individuales con algunos expertos de la facultad de Ciencias de la Administración y de la Universidad del Valle, cuya idoneidad en la temática fue un gran aporte desde su reflexión personal y científica. Al mismo tiempo, participaron varios expertos del ámbito nacional.

⁸ El factor de proporcionalidad de la fórmula estadística fue: 0.27895267.

Análisis cualitativo

La información recogida en las entrevistas se ingresó en el software Atlas-Ti. Es un programa diseñado para la sistematización y análisis de la información cualitativa en cualquier formato (texto, imagen, sonido, video). El Atlas-Ti se ha posicionado como uno de un programa versátil y robusto para el análisis cualitativo, debido a su flexibilidad y se viene usando en las Ciencias Sociales.

A partir del marco teórico del estudio y los conceptos, se definieron las principales categorías y las sub categorías que constituyeron el libro de códigos para el análisis de la información recolectada. Las principales categorías fueron:

1. Contexto institucional 2. Planeación de la autoevaluación 3. Procesos de autoevaluación 4. Plan de mejoramiento 5. Productos/ cambios 6. Aspectos de análisis interno y externo 7. Transferencia de conocimiento 8. Hábitos y cultura de la calidad

Con el libro de códigos ya creado se integraron las entrevistas transcritas, se sistematizaron al Atlas-Ti y se inició de primero, la categorización que consistió en encontrar en los datos un denominador común (abstracto o conceptual). Esta jerarquización permitió orientar el proceso de codificación y análisis de los datos textuales (Penalva, 2003), para encontrar alguna explicación de las relaciones y las conclusiones de los datos.

Análisis cuantitativo

Para el procesamiento de las encuestas a estudiantes se utilizó el software estadístico SPSS⁹ (v. 11). La encuesta fue realizada a los estudiantes de los programas de Contaduría Pública y Administración de Empresas de la facultad de Ciencias de la Administración. Para capturar la información de las encuestas se utilizó una base de datos en DBase III, que permitió almacenar y clasificar toda la información y a su vez, acopiar las respuestas de opinión.

4. Resultados

En esta sección se presentaron los resultados sobre la opinión mayoritaria de los estudiantes encuestados de los programas de Contaduría Pública y Administración de Empresas de la facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle-Colombia. Para este efecto, se detectaron aquellos factores más fortalecidos, y los menos fortalecidos, después de la autoevaluación con fines de reacreditación, y la implantación del plan de mejoramiento.

Los resultados que a continuación se presentan, inician con una exposición cuantitativa que permitió determinar el conocimiento de los estudiantes acerca del Plan de Mejoramiento, la realización de las actividades y el seguimiento al Plan. Posteriormente, se complementa con la información cualitativa, basada en las apreciaciones de los demás actores de la comunidad (directivos, profesores, funcionarios, egresados), mostrando los factores positivos, por mejorar, los facilitadores y limitadores de la implantación del Plan de Mejoramiento. Con lo anterior, se encontraron las divergencias y convergencias de los diferentes participantes en la investigación (cruce o triangulación de las opiniones-encuestas y citas de las entrevistas). Después, se realizó un análisis que condujo a las conclusiones.

El comprendido entre los años 2003 al 2013, en el que se identificaron los siguientes resultados cuantitativos (encuesta a estudiantes), complementado con resultados cualitativos, los cuales se han clasificado en positivos y en aspectos por mejorar.

Para comenzar, se exponen algunas percepciones acerca de la implantación del Plan de Mejoramiento en la encuesta realizada a estudiantes de los programas académicos en mención: tabla 5 sobre el conocimiento de este Plan. Se inicia con la presentación de los resultados son de tipo descriptivo que corresponden a los ítems 8.15 al 8.17 de la encuesta.

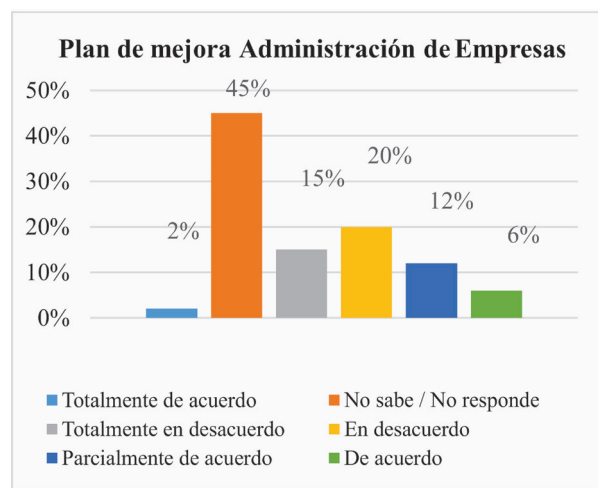
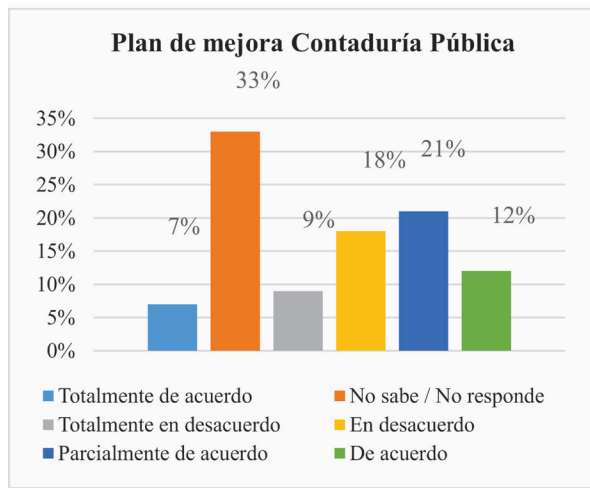
9 Statistics Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

Tabla 5. Conocimiento sobre el Plan de Mejoramiento en el Programa de Contaduría Pública y el Programa de Administración de Empresas (ítems 8.15-8.17).

N°	Plan de mejora	Programas				Total	
		Contaduría pública		Administración de empresas			
		Número	%	Número	%	Número	%
8,15	Conoce si después de la autoevaluación se ha implementado un plan de mejora en su programa académico.						
	No sabe / no responde	42	28,4%	59	45,4%	101	36,5%
	Totalmente en desacuerdo	19	12,8%	22	16,9%	41	14,7%
	En desacuerdo	30	20,3%	28	21,5%	58	20,9%
	Parcialmente de acuerdo	29	19,6%	11	8,5%	70	14,4%
	De acuerdo	19	12,8%	8	6,2%	27	9,7%
	Totalmente de acuerdo	9	6,1%	2	1,5%	11	4,0%
	Total	148	100,0%	130	100,0%	278	100,0%
8,16	Considera que las acciones planeadas para el mejoramiento de su programa académico se están realizando.						
	No sabe / no responde	46	31,1%	55	42,3%	101	36,3%
	Totalmente en desacuerdo	9	6,1%	17	13,1%	26	9,4%
	En desacuerdo	26	17,6%	26	20,0%	52	18,7%
	Parcialmente de acuerdo	33	22,3%	22	16,9%	55	19,8%
	De acuerdo	23	15,5%	8	6,2%	31	11,2%
	Totalmente de acuerdo	11	7,4%	2	1,5%	13	4,7%
	Total	148	100,0%	130	100,0%	278	100,0%
8,17	Conoce si existe un mecanismo para monitorear o hacer seguimiento a los planes de mejoramiento de si programa académico.						
	No sabe / no responde	58	39,2%	61	46,9%	119	42,8%
	Totalmente en desacuerdo	10	6,8%	19	14,6%	29	10,4%
	En desacuerdo	25	16,9%	23	17,7%	48	17,3%
	Parcialmente de acuerdo	31	20,9%	14	10,8%	45	16,2%
	De acuerdo	11	7,4%	10	7,7%	21	7,6%
	Totalmente de acuerdo	13	8,8%	3	2,3%	16	5,8%
	Total	147	100,0%	130	100,0%	278	100,0%

Fuente: Encuesta a Estudiantes, UNIVALLE marzo de 2013

Figura 1. Gráfica del conocimiento sobre el Plan de Mejora en los Programas de Contaduría Pública y Administración de Empresas.



En cuanto al conocimiento que los estudiantes de Contaduría Pública tienen del Plan de Mejoramiento efectuado, el 40% indica que de alguna manera está de acuerdo en que conocen la implementación de este Plan. Otro porcentaje está constituido por un 7% de los estudiantes; un 21%, están parcialmente de acuerdo y el 12%, aquellos que si lo están. Es de anotar, que el 33% de los estudiantes no sabe/no responde.

No obstante el 27% del estudiantado está de alguna manera en desacuerdo respecto al conocimiento de dicha implementación, así: el 9% está totalmente en desacuerdo, y un 18% se encuentra en desacuerdo.

En Administración de Empresas, el conocimiento acerca del Plan de Mejoramiento es de un 20% distribuido así: el 2% está totalmente de acuerdo, el 12% en acuerdo parcial, y el 6% en acuerdo. Por el contrario, el 35 % de los estudiantes indican un desacuerdo en este conocimiento. Llama la atención el alto porcentaje del 45% que no sabe/no responde.

Después de la presentación de la encuesta estudiantil es importante con éstos resultados y los de las entrevistas efectuadas a directivos, profesores, personal administrativo y egresados, realizar una síntesis de los principales factores positivos y por mejorar en los Programas académicos analizados.

Los principales resultados cuantitativos, se integraron con los cualitativos completando los acuerdos y desacuerdos para lograr identificar las cualidades de los aspectos comunes encontrados.

4.1 Resultados positivos

Se evidenció la existencia de un plan de mejoramiento con unas acciones y estrategias para su implantación. Se pudo deducir que quienes más lo conocieron fueron los directivos, el personal administrativo del programa y los docentes integrantes de los comités.

Sin embargo, el proceso de autoevaluación y el plan de mejoramiento son considerados como un ejercicio de aprendizaje que aporta al avance de los Programas Académicos, por lo que se sugiere debe apoyarse su continuidad con el fin de fortalecer la cultura de la autoevaluación.

Se evidenció la existencia de un plan de mejoramiento con unas acciones y estrategias para su implantación. Los factores más fortalecidos fueron la Misión y el Proyecto institucional. Esto se debió a las políticas institucionales y lineamientos de la Universidad del Valle que han incidido de forma positiva en la calidad de los Programas Académicos y en la Facultad.

Otros factores importantes fueron los Procesos Académicos, los Profesores, los Recursos Físicos y Financieros; la Gestión, Organización y Administración, que lograron una buena receptividad por parte de la comunidad académica.

Se pudo deducir que quienes más conocieron el plan de mejoramiento fueron los directivos, el personal administrativo del programa y los docentes integrantes de los comités. Los factores con menor calificación fueron Egresados y Bienestar Institucional.

4.2 Resultados de factores por mejorar

En la Facultad se llevó a cabo la autoevaluación y se obtuvo la acreditación del Ministerio de Educación a los programas estudiados y en la actualidad, se han ejecutado acciones parciales por lo que los actores universitarios encontraron aspectos que se deben mejorar: la poca socialización y discontinuidad en el seguimiento al Plan de Mejoramiento, así como la escasa cultura de la calidad. Por lo que a continuación se incluyen algunas de las opiniones de actores de la comunidad universitaria que permiten complementar la información cuantitativa.

-Falta de Socialización y discontinuidad en el seguimiento al Plan de Mejoramiento. Uno de los entrevistados indicó:

“...Si se hiciera un seguimiento y socialización sería más efectivo para el desarrollo de los Programas de la FACA y de la Universidad del Valle. Porque la experiencia que tengan esos Programas da pie a todos los demás, que es digamos el beneficio. Estamos volviendo a inventar.”

-Escasa cultura de la Calidad. En un testimonio se afirmó:

“Es un proceso significativo para el mejoramiento de los Programas, que tocó hacerlo y muchas veces no logra implantarse a profundidad como movimiento cultural, es decir, aún no se

logra enraizar hábitos y conciencia de la importancia de la calidad.”

4.3 Principales facilitadores y limitantes de la implantación del Plan de Mejoramiento

En la facultad de Ciencias de la Administración, después de implantado el Plan de Mejoramiento en sus programas académicos de Contaduría Pública y Administración de Empresas, los participantes del presente estudio detectaron los siguientes aspectos facilitadores y limitantes del proceso, los cuales se han segmentado en internos y externos.

4.3.1 Facilitadores internos

-Políticas de Calidad

Esta es una estrategia para llevar a cabo la autoevaluación y la implantación de la mejora, a través de los lineamientos institucionales y financiamiento:

“(...) el hecho de que exista un movimiento institucional que viene impulsando los procesos de calidad en los Programas académicos y en la Facultad, facilita los recursos para asesoría de la DACA, pedagógica y estadística (...)”

-Plan de Mejoramiento organizado

“(...) tener un plan de mejoramiento organizado facilitó la obtención de los buenos resultados proceso de autoevaluación en cada Programa en estudio. Se determinaron las actividades para mejorar las debilidades y mantener las fortalezas, asimismo, las recomendaciones de los Pares externos, que permitieron ajustar cada plan de mejoramiento.”

Facilitadores externos

-Legislación nacional e internacional

Los entrevistados indicaron que la autoevaluación es un proceso de exigencia Estatal que ha influido de manera positiva en

los Programas Académicos de la Facultad en estudio.

“(...) que el Ministerio de Educación Nacional ha exigido el cumplimiento de normas para el aseguramiento de la calidad, me parece, que facilitó porque dio lineamientos y favoreció el impulso a estos procesos (...)”

-Competitividad entre las IES

Los consultados revelaron la trascendencia y el compromiso de fijarse estándares de alta calidad para poder competir con otras instituciones de relevancia nacional y de proyectarse a estándares internacionales.

“Esta es una Facultad con múltiples programas de pregrado y posgrado por lo que se debe forjar la calidad, en especial por la gran competencia entre las instituciones. Siendo una Universidad de alta calidad que se destaca a nivel nacional e internacional, pienso que la autoevaluación y la calidad deben estar incluidos en todo el quehacer académico.”

-Requisitos sociales, gremiales y empresariales

En las competencias requeridas para la formación profesional es fundamental responder a las necesidades sociales, y de las asociaciones, de los gremios y el empresariado.

“Lo importante es formar gente que entre en las organizaciones con un verdadero valor agregado, respetando el trabajo humano del otro.”

“Fue relevante para la Facultad, (...) porque se debe pensar en que se está formando al estudiante comprometido con la sociedad y parece que en esto se ha acertado.”

4.3.2 Limitantes

Para este caso de estudio, desde una perspectiva intraorganizacional, se hizo fundamental identificar los aspectos limitantes de orden interno en la implantación del Plan de Mejoramiento y sus resultados en los programas académicos en la Facultad de Ciencias de la Administración.

-Insuficiente socialización y divulgación

La precaria socialización del Plan de Mejoramiento, pues una buena parte de la comunidad académica manifestó que no conocieron el desarrollo y los resultados finales de las actividades propuestas. A continuación se presentan algunas opiniones de la comunidad universitaria.

“No se puede entender que después de realizada la autoevaluación y de darse la implantación del plan de mejora, aún no se han conocido los resultados acerca de su cumplimiento.”

-Escaso seguimiento al Plan de Mejoramiento

“(...) aunque se planteó una propuesta de monitoreo a los planes de acción, no sabemos si es que se vaya a aplicar. Todavía no se sabe si es el modelo de seguimiento.”

-Falta de técnica para el seguimiento al Plan de mejoramiento

Algunos de los participantes que estaban inmersos en el proceso no tenían claridad de orden técnico en el manejo de los indicadores del plan de mejoramiento, lo que limita la evaluación y seguimiento al Plan de cada programa en estudio:

“(...) este plan de mejoramiento tiene limitaciones en la parte práctica, (...) no había un técnico experto por lo que hay cosas por revisar y ajustar.”

-Discontinuidad del Plan de Mejoramiento

Se puede considerar que este aspecto es el mayor limitante que se ha encontrado al monitoreo del Plan:

“Se observa que no existe continuidad en las actividades a realizar propuestas en el plan de mejoramiento. Lo que más limita es la falta de conocimiento y continuidad del plan de acción.”

-Resistencia a los procesos de calidad

Se identificó cierta resistencia a formar parte de los grupos y a participar en los procesos, por las distintas posturas y disciplinas:

“(…) Pienso que los distintos criterios y disciplinas (...), no se han puesto de acuerdo, lo que se refleja en esos procesos.”

-Direccionamiento estratégico inconcluso en la Faca

Varios entrevistados dijeron que desconocían el Plan estratégico de la Facultad y opinaron que sin éste, los Programas Académicos no tienen un norte para realizar su planificación, es por ello que ven prioritario finalizarlo.

“(…) al no saber para dónde vamos como Facultad, esto no se les puede exigir a los Programas.”

5. Conclusiones

De las opiniones de los participantes en la investigación se deduce que se elaboró un Plan de Mejoramiento con sus respectivas estrategias, actividades y tareas. También, se pudo constatar que quienes más lo conocieron fueron los directivos y los integrantes de los distintos comités, grupos de trabajo y de apoyo. Por su parte, los estudiantes y egresados reflexionaron acerca de la falta de difusión de las acciones y en general, del desarrollo y resultados de esta implantación.

Así mismo, se encontró una discontinuidad en el seguimiento. Es de anotar, que para la comunidad universitaria la autoevaluación, el Plan de Mejora y los procesos de calidad son un ejercicio de reflexión que permite el desarrollo de los Programas Académicos y de la Facultad.

Respecto a los resultados de la implantación, se detectó que los programas en especial, Contaduría Pública y Administración de Empresas, obtuvieron mejoras en los factores de calidad: Procesos Académicos, Recursos Físicos y Financieros, Organización, Administración y Gestión, y Profesores. Lo menos nombrados como mejoras fueron los factores: Egresados y Bienestar Institucional.

Se consideró la importancia de generar el hábito y una cultura de calidad en todos los estamentos de la Facultad y de la Universidad. Además, se reconoció la pertinencia de la responsabilidad social y la necesidad de mejorar

la competitividad de los egresados como actores estratégicos en el ámbito social y empresarial.

Entre los limitantes, se expresó la escasa difusión del Plan de Mejoramiento, de sus avances y sus resultados. Igualmente, que hace falta más claridad técnica para este seguimiento.

Uno de los aspectos facilitadores referido fue la reglamentación nacional acerca del aseguramiento de la calidad en la Educación Superior, que promueve el mejoramiento continuo de los Programas Académicos de las Facultades y las Instituciones de Educación Superior.

Tanto los aspectos internos como los externos se consideraron influyentes para el proceso de calidad de la Facultad, y la gran mayoría de los participantes del estudio reconoció que los aspectos interno-organizacionales son claves para la implantación del Plan. Del mismo modo, se destacó la trascendencia de la normatividad para el aseguramiento en Colombia y la competitividad de los programas, de los egresados y el impacto de éstos en el medio social y empresarial.

En resumen, la implantación de los Planes de Mejoramiento en los programas de la facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle, suscitó interés en la comunidad académica participante, que expresó la relevancia de los procesos de Calidad como estrategia indispensable para el mejoramiento continuo; teniendo en cuenta que el proceso de autoevaluación es un ejercicio reflexivo, que le permite a una comunidad academia fortalecer su interacción interna, pertinencia y proyección social, desde lo local hasta lo global.

Lista de referencias

- Agasisti, T. (2009). Market forces and competition in university systems: theoretical reflections and empirical evidence from Italy. *International Review of Applied Economics*, 23 (4), pp. 463-483.
- Amaral, A.; Rosa, M. J. & Tavares, D. (2006). Institutional consequences of quality assessment. *Quality in Higher Education*, 12 (2), pp. 145-159.
- Báez-Padrón, G. (2010). La participación protagónica estudiantil en el proceso

- de extensión universitaria. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 8 (1), pp. 347-362.
- Bergman, M. (2008). *Advances in mixed methods research*. London: Sage.
- Brennan, J. L. & Shah, T. (1997). Quality Assessment, Decision-Making and Institutional Change. *Tertiary Education and Management*, 3, (2), pp. 157-164.
- Brennan, J. L. & Shah, T. (2000). *Managing Quality in Higher education. An International Perspective on Institutional. Assessment and Change*. London: Srehe y Open University Press, Higher Education.
- Castillo-García, J. R. (2007). La configuración de las ciudadanías en estudiantes universitarios y universitarias de pregrado en Manizales Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 5 (2), pp. 755-809.
- Clark, B. (1983). *El sistema de educación superior. Una visión comparativa de la organización académica*. México, D. F.: Nueva Imagen.
- Clark, B. (1991). *El sistema de educación superior. Una visión comparativa de la organización académica*. México, D. F.: Nueva Imagen.
- Copaes (2014). *Consejo para la acreditación de la educación superior*. Recuperado de: <http://www.copaes.org.mex/FINAL/inicio.php>
- Creswell, J. W. (2003). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Sage: Thousand Oaks.
- Creswell, J. W. & Plano, C. V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage: Thousand Oaks.
- Creswell, J. W. & Plano C. V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage: Thousand Oaks.
- Del Castillo, A. (2003). *Dos modelos de configuración institucional bajo el impacto de la evaluación externa: la UAM-A y la UIA. Tesis de grado*. México, D. F., México.
- Denmam, C. A. & Haro, J. A. (2002). *Por los rincones: antología de métodos cualitativos en la investigación social*. México, D. F.: Pandora.
- Denscombe, M. (2008). Communities of practice. A research paradigm for the mixed methods approach. *Journal of Mixed Methods Research*, 2, pp. 270-283.
- Denzim, N. (1989). *The research act. A theoretical introduction to sociological met-hods*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- El Khawas, E. (1998). *Quality Assurance in Higher Education: Recent Trends, Challenges Ahead, paper commissioned by the World Bank for the Unesco*. Paris: Unesco World Conference on HE.
- García, G.; Maldonado, A. & Vázquez, C. (2013). *La Acreditación de la Educación Superior en Iberoamérica. La gestión de la calidad de los programas educativos. Tensiones, desencuentros, conflictos y resultados. Nuevos valores y significados que se otorgan a la acreditación de los planes de estudio*. Washington: Red de Académicos Iberoamerica, A. C.
- Greene, J. (2007). *Mixed methods in social inquiry*. San Francisco: Jossey Bass.
- Guba, E. & Lincoln, Y. (2000). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En D. E. Haro (ed.) *Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social*. México, D. F.: Pandora.
- Gutiérrez, C. (2012). Equidad en la educación superior: una propuesta de financiación para Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10 (1), pp. 397-413.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). *Defining Quality an Assesment and Evaluation in Higher Education*. Bath: University of Bath.
- Harvey, L. & Newton, J. (2007). *Transforming Quality Evaluation: Move On. Quality Assurance in Higher Education-Trends in Regulation, Translation and Transformation*. Amsterdam: Springer.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D. F.: McGraw Hill.
- Jaffe, D. (2001). *Organization Theory. Tesion and Change*. New York: McGraw Hill Education.
- Johnson, B.; Onwuegbuzie, A. & Turner, L. (2007). Toward a definition of mixed

- methods research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1, pp. 112-133.
- Lemaitre, M. (2010). *International cooperation in quality assurance: the role of networks*. Manuscrito inédito.
- Lemaitre, M. (2011). *Accountability in Latin America. Focusing on Quality Assurance and Accountability Mechanisms. Accountability in Higher Education*. New York: Taylor & Francis.
- Lessard-Hebert, M.; Goyette, G. & Boutin, G. (1995). *La recherche qualitative: fondements et pratiques*. Montreal: Editions Nouvelles.
- Martin, M. & Antony, S. (2007). *External Quality Assurance in Higher Education: Making Choise*. New York: Unesco, International Institute for Educational Planning.
- Martín-Sabina, E. & Villavicencio, M. V. (2015). La Responsabilidad Social de las Universidades: retos y perspectivas. En E. A. Hernández (ed.) *La responsabilidad social de las universidades: implicaciones para América Latina y el Caribe*. Puerto Rico: Unesco, Iesalc.
- Mintrom, M. (2008). Managing the research function of the university: pressures and dilemmas. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 30 (3), pp. 231-244.
- Morse, J. & Niehaus, L. (2009). *Mixed method design principles and procedures*. Walnut Creek: Left Coast Press.
- Neave, G. (2001). *Educación superior: historia y política. Estudios comparativos sobre la universidad contemporánea*. Madrid: Gedisa.
- Penalva, C. (2003). *Post codificación y análisis de datos textuales: análisis cualitativo con Atlas-Ti*. Recuperado de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2477/1/qualatlas.pdf>
- Pereira, M. (2011). *Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Oviedo: Universidad de Oviedo, Aula Abierta ICE.
- Pires, S. & Lemaitre, M. (2008). Sistemas de acreditación y evaluación en América Latina y el Caribe. En A. L. Gazzola (ed.) *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe*, (pp. 297-318). Caracas: Iesalc, Unesco.
- Rengifo-Millán, M. (2014). *La evaluación y el cambio institucional en la sociedad del conocimiento: un estudio de caso en la Universidad del Valle-Colombia*. Tesis inédita, Université Montreal, Montreal, Canadá. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/1866/11919>
- Riaces (2004). *Glosario*. Recuperado de: <http://www.riaces.net/glosario>.
- Samuelson, P. (1984). *Economía*. México, D. F.: McGraw Hill.
- Savoie-Zajc, L. (2000). La recherche qualitative/interpretative en éducation. Dans T. Karsenti & L. Savoie-Zajc (eds.) *Introduction à la recherche en éducation*. Quebec: Éditions du CRP.
- Shaw, K. E. (1978). Understanding the curriculum: The approach through case studies. *Journal of Curriculum*, 10 (1), pp. 1-17.
- Stiglitz, J. (2002). *La economía del sector público*. Barcelona: Antoni Bosch Editores.
- Tashakkori, A. & Creswell, J. (2007). The new era of mixed methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 1, pp. 3-7.
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. (2003). *Handbook of mixed methods in social & behavioral research*. Sage: Thousand Oaks.
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. (2010). *Handbook of mixed methods in social y Behavioral Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Teddlie, C. & Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research*. Thousand Oaks: Sage.
- Thune, C. (1998). *Evaluation of European Higher Education: A Status Report*. Copenhagen: Centre for Quality Assurance and Evaluation of Higher Education.
- Tremblay, M. (1997). *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal: Gaëtan Morin.
- Van der Maren, J. M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation*. Montreal: PUM Bruxelles.

- Van Vught & Westerheijden, D. (1993). *Quality Management and Quality Assurance Methods and Mechanisms*. Luxemburgo: Comunidad Europea.
- Van Vught & Westerheijden, D. (1994). Towards a General Model of Quality Assessment. *Higher Education*, 28, pp. 355-371.
- Vlăsceanu, L.; Grümberg, L. & Parlea, D. (2004). *Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions*. Bucarest: Unesco, Cepes.
- Watson, D. & Maddison, E. (2005). *Managing Institutional Self-study*. London: Open UUniversity Press.
- Woodhouse, D. (2006). *Quality Fitness for Purpose*. Shanghai: APQN Conference.
- Woodhouse, D. (2009). *Putting the "A" into Quality*. Recuperado de: <http://www.auqa.edu.au>
- Yin, R. K. (1984). *Case study research: desing and methods* . Newbury Park: Sage.