

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA N° 1

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CONTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015 AL PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD. ESTUDIO DE CASO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SEDE DE VILLAVICENCIO.

DATOS DE LA ENTREVISTA

Fecha: Lugar:

Duración:

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre:

Cargo:

Tiempo de vinculación a la USTA:

OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA:

1. Identificar los aportes del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Institucional al cumplimiento de la Misión y Objetivos Institucionales, desde la perspectiva de la Alta Dirección en lo académico y en lo administrativo y financiero.
2. Describir la complementariedad entre la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional, en el nivel de superestructura de la USTA en el aseguramiento de la calidad.

Agradezco su colaboración al contestar las siguientes preguntas:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se concibe desde la Vicerrectoría Académica general el aseguramiento de la calidad institucional?

Creo que se debería abordar la pregunta en tres sentidos:

1. ¿Como se comprende en la USTA el aseguramiento de la calidad institucional?
2. ¿Qué papel juega la vicerrectoría académica en el aseguramiento de la calidad institucional?

3. ¿Cómo despliega esta directriz al interior de la Universidad, desde lo general hacia lo particular? (perspectiva multicampus)
2. ¿Cuáles considera usted, que son los elementos estratégicos que le permiten a una institución como la USTA sea reconocida por tener altos estándares de calidad?

No tengo observación

3. Respecto de los modelos implementados por la USTA para el aseguramiento de la calidad (la norma ISO 9001:2015 y la acreditación institucional establecida por el CNA-MEN), ¿Considera usted que son complementarios entre ellos? ¿como?

También se puede plantear preguntando no necesariamente por una complementariedad, porque allí se está sesgando la respuesta de los entrevistados, sino más bien preguntando sobre las correlaciones que pueden existir entre esos dos procesos, y los puntos de encuentro y de desencuentro que tienen.

En especial porque el SGC responde más al factor 10 o a una mirada operativa e instrumental, que a la integralidad que abordan los aspectos por evaluar de los factores CNA. Son orillas diferentes de una mirada evaluativa.

4. ¿La implementación de los modelos para el aseguramiento de la calidad universitaria aportan al cumplimiento de la misión de la institución? ¿En qué medida?

No tengo observación, aunque quizá reemplazaría la segunda parte ¿En que medida? Por ¿Cómo?: Para cuando debas triangular

5. ¿Cómo aportan el modelo de acreditación institucional y la norma ISO 9001:2015 a la optimización de los tres niveles establecidos en el modelo de gestión institucional: superestructura, estructura e infraestructura?

No tengo observación

Firma del entrevistado

Firma del entrevistador

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA N° 2

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CONTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015 AL PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD. ESTUDIO DE CASO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SEDE DE VILLAVICENCIO.

DATOS DE LA ENTREVISTA

Fecha: Lugar:
Duración:

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre:
Cargo:

Tiempo de vinculación a la USTA:

OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA:

1. Conocer la experiencia del proceso de Acreditación Institucional Multicampus y de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional bajo la norma 9001:2015, de la USTA Villavicencio, desde la perspectiva de un Decano de Programa.
2. Identificar los aportes del modelo de Acreditación Institucional y norma ISO 9001:2015, al valor agregado del Programa en el marco de las funciones sustantivas.

Agradezco su colaboración al contestar las siguientes preguntas:

PREGUNTAS

1. ¿Cómo se concibe desde la Decanatura el aseguramiento de la calidad?
Reemplazaría por ¿Cómo comprende...
2. ¿Cómo participó esta decanatura en los procesos de planeación, implementación y obtención de la acreditación institucional y la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015?
No tengo observación

3. Desde su perspectiva como Decano, considera usted que el proceso de acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 son complementarios? Relacione por favor cuatro aspectos en lo que usted considera son complementarios y cuatro en los que no.

Reitero lo dicho anteriormente preguntando sobre las correlaciones que pueden existir entre esos dos procesos, y los puntos de encuentro y de desencuentro que tienen.

4. ¿Qué estrategias conoce usted que haya o este implementado la USTA en pro de la articulación de ambos procesos?

Observo que estás reduciendo el aseguramiento a los procesos de acreditación enfocados a la autoevaluación y no al todo de un sistema de aseguramiento. El aseguramiento es el sistema, y el SGC es una parte de ese sistema que interactúa con otras partes. Si lo puedes considerar desde esta óptica, creo que se debería replantear esta pregunta. No s tanto la articulación como la identificación de los escenarios del SGC en el sistema de aseguramiento interno de garantía de la calidad universitaria.

5. ¿Considera usted que la acreditación institucional multicampus y la certificación del Sistema de Gestión de Calidad han contribuido al mejoramiento de la gestión administrativa y académica del Programa que usted dirige? ¿Como?

No tengo observación

6. ¿Aporta la acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 valor agregado al Programa en lo académico y lo administrativo?

No tengo observación

Firma del entrevistado

Firma del entrevistador

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA N° 3

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CONTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015 AL PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD. ESTUDIO DE CASO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SEDE DE VILLAVICENCIO.

DATOS DE LA ENTREVISTA

Fecha: Lugar:

Duración:

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre:

Cargo:

Tiempo de vinculación a la USTA:

OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA:

1. Conocer la experiencia y las estrategias implementadas por la USTA sede Villavicencio en el proceso de Acreditación Institucional Multicampus y de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de la USTA sede Villavicencio.
2. Identificar los aportes del Sistema de Gestión de Calidad (norma ISO 9001:2015) al proceso de Acreditación Institucional Multicampus.

Agradezco su colaboración al contestar las siguientes preguntas:

PREGUNTAS

1. ¿Cuáles fueron los motivos por los cuales la Universidad tomó la decisión de la acreditación institucional Multicampus y la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015?
No tengo observación
2. ¿Cómo fue el proceso de planeación para la obtención de la acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015?

No tengo observación

3. ¿Cuáles fueron las estrategias implementadas para cumplir el plan formulado para acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de la calidad?

No tengo observación

4. ¿A partir de los hallazgos al implementar los dos modelos, como se generaron los planes de mejora y que herramientas metodológicas se utilizaron?

No tengo observación

5. ¿Considera usted, que el proceso de acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 son complementarios? Relacione por favor cuatro aspectos en lo que usted considera son complementarios y cuatro en los que no.

Reitero que no es complementar sino correlacionar

6. ¿Están ambos procesos articulados? ¿Cuál o cuáles han sido las estrategias implementadas por la USTA en pro de la articulación del proceso de acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015?

Esta mirada debe tener definido el papel que cada proceso juega dentro del aseguramiento interno de la calidad en la Universidad

7. ¿Qué le aporta el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 2015:9001 al proceso de acreditación institucional?

No tengo observación

8. Desde su experiencia en ambos procesos, enumere tres lecciones aprendidas respecto de la planeación, implementación y sostenibilidad de la acreditación y la certificación del sistema de gestión de calidad.

No tengo observación

Firma del entrevistado

Firma del entrevistador

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

En el marco de la investigación que busca establecer los aportes del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 al proceso de acreditación de alta calidad multicampus, estudio de caso Universidad Santo Tomás Sede de Villavicencio; se requiere de su experticia en procesos de aseguramiento de la calidad en Instituciones de Educación Superior, para la validación de las preguntas que se realizarán a cinco actores: Vicerrector Académico General USTA 2013 – 2015, Vicerrector Administrativo y Financiero General USTA 2013 – 2015, un Decano de Programa, el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y el Coordinador de Planeación y Desarrollo (quien lideró el proceso de acreditación multicampus) en la sede Villavicencio.

Estas entrevistas están divididas en tres grupos:

1. Dirigida a la alta dirección (Vicerrectores Generales)
2. Dirigida a un Decano de Programa
3. Dirigida a los líderes del proceso de Aseguramiento de la calidad y Sistema de Gestión de Calidad.

Cada una de ellas con unos objetivos específicos, que se relacionan en el formato de validación de preguntas.

A continuación, usted encontrará el formato de validación, en el cual se relaciona a quien está dirigida, los objetivos y las preguntas, para cada pregunta se debe indicar en la escala tipo Likert su respuesta con una "x", teniendo en cuenta que:

- 1: no cumple
- 2: cumple aceptablemente
- 3: cumple
- 4: cumple plenamente

Y de acuerdo a los criterios establecidos: claridad y pertinencia

PREGUNTAS ENTREVISTA 1. ALTA DIRECCIÓN

Objetivo 1: Identificar los aportes del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Institucional al cumplimiento de la Misión y Objetivos Institucionales, desde la perspectiva de la Alta Dirección en lo académico y en lo administrativo y financiero.

Objetivo 2: Describir la complementariedad entre la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional, en el nivel de superestructura de la USTA en el aseguramiento de la calidad.

Criterios de validación Indique el nivel de cumplimiento de la pregunta de acuerdo a cada criterio (1:no cumple, 2: cumple aceptablemente, 3: cumple, 4: cumple plenamente)	Grado de cumplimiento			
Pregunta 1. ¿Cómo se concibe desde la Vicerrectoría Académica general el aseguramiento de la calidad institucional?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa		x		
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista			x	
Recomendaciones en relación a la pregunta: Creo que se debería abordar la pregunta más genérica y en tres sentidos: <ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Como se comprende en la USTA el aseguramiento de la calidad institucional? 5. ¿Qué papel juega la vicerrectoría académica en el aseguramiento de la calidad institucional? 6. ¿Cómo despliega esta directriz al interior de la Universidad, desde lo general hacia lo particular? (perspectiva multicampus) 				
Pregunta 2. ¿Cuáles considera usted, que son los elementos estratégicos que le permiten a una institución como la USTA sea reconocida por tener altos estándares de calidad?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
Recomendaciones en relación a la pregunta:				
Pregunta 3. Respecto de los modelos implementados por la USTA para el aseguramiento de la calidad (la norma ISO 9001:2015 y la acreditación institucional establecida por el CNA-MEN), ¿Considera usted que son complementarios entre ellos? ¿como?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista		x		
Recomendaciones en relación a la pregunta: También se puede plantear preguntando no necesariamente por una complementariedad, porque allí se está sesgando la respuesta de los entrevistados, sino más bien preguntando sobre las correlaciones que pueden existir entre esos dos procesos, y los puntos de encuentro y de desencuentro que tienen. En especial porque el SGC responde más al factor 10 o a una mirada operativa e instrumental, que a la integralidad que abordan los aspectos por evaluar de los factores CNA. Son orillas diferentes de una mirada evaluativa.				
Pregunta 4. ¿La implementación de los modelos para el aseguramiento de la calidad universitaria aportan al cumplimiento de la misión de la institución? ¿En qué medida?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista			x	
Recomendaciones en relación a la pregunta: Quizá reemplazaría la segunda parte ¿En que medida? Por ¿Cómo?: Para cuando debas triangular				

Pregunta 5. ¿Cómo aportan el modelo de acreditación institucional y la norma ISO 9001:2015 a la optimización de los tres niveles establecidos en el modelo de gestión institucional: superestructura, estructura e infraestructura?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
Recomendaciones en relación a la pregunta:				

PREGUNTAS ENTREVISTA 2. DECANO DE PROGRAMA				
Objetivo 1: Conocer la experiencia del proceso de Acreditación Institucional Multicampus y de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional bajo la norma 9001:2015, de la USTA Villavicencio, desde la perspectiva de un Decano de Programa.				
Objetivo 2: Identificar los aportes del modelo de Acreditación Institucional y norma ISO 9001:2015, al valor agregado del Programa en el marco de las funciones sustantivas.				
Criterios de validación Indique el nivel de cumplimiento de la pregunta de acuerdo a cada criterio (1:no cumple, 2: cumple aceptablemente, 3: cumple, 4: cumple plenamente)			Grado de cumplimiento	
Pregunta 1. ¿Cómo se concibe desde la Decanatura el aseguramiento de la calidad?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
Recomendaciones en relación a la pregunta: Reemplazaría por ¿Cómo comprende...				
Pregunta 2. ¿Cómo participó esta decanatura en los procesos de planeación, implementación y obtención de la acreditación institucional y la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
Recomendaciones en relación a la pregunta:				
Pregunta 3. Desde su perspectiva como Decano, considera usted que el proceso de acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 son complementarios? Relacione por favor cuatro aspectos en lo que usted considera son complementarios y cuatro en los que no.	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa			x	
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista			x	
Recomendaciones en relación a la pregunta:				

Reitero lo dicho anteriormente preguntando sobre las correlaciones que pueden existir entre esos dos procesos, y los puntos de encuentro y de desencuentro que tienen.

Pregunta 4. ¿Qué estrategias conoce usted que halla o este implementado la USTA en pro de la articulación de ambos procesos?	1	2	3	4
---	---	---	---	---

La pregunta es clara y precisa			x	
--------------------------------	--	--	---	--

La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista	x			
--	---	--	--	--

Recomendaciones en relación a la pregunta:

Observo que estás reduciendo el aseguramiento a los procesos de acreditación enfocados a la autoevaluación y no al todo de un sistema de aseguramiento.

El aseguramiento es el sistema, y el SGC es una parte de ese sistema que interactúa con otras partes. Si lo puedes considerar desde esta óptica, creo que se debería replantear esta pregunta. No s tanto la articulación como la identificación de los escenarios del SGC en el sistema de aseguramiento interno de garantía de la calidad universitaria.

Pregunta 5. ¿Considera usted que la acreditación institucional multicampus y la certificación del Sistema de Gestión de Calidad han contribuido al mejoramiento de la gestión administrativa y académica del Programa que usted dirige? ¿Como?	1	2	3	4
---	---	---	---	---

La pregunta es clara y precisa				x
--------------------------------	--	--	--	---

La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
--	--	--	--	---

Recomendaciones en relación a la pregunta:

Pregunta 6. ¿Aporta la acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 valor agregado al Programa en lo académico y lo administrativo?	1	2	3	4
---	---	---	---	---

La pregunta es clara y precisa				x
--------------------------------	--	--	--	---

La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
--	--	--	--	---

Recomendaciones en relación a la pregunta:

PREGUNTAS ENTREVISTA 2. LIDER DE PROCESO

Objetivo 1: Conocer la experiencia y las estrategias implementadas por la USTA sede Villavicencio en el proceso de Acreditación Institucional Multicampus y de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de la USTA sede Villavicencio.

Objetivo 2: Identificar los aportes del Sistema de Gestión de Calidad (norma ISO 9001:2015) al proceso de Acreditación Institucional Multicampus.

<p align="center">Criterios de validación</p> <p>Indique el nivel de cumplimiento de la pregunta de acuerdo a cada criterio (1:no cumple, 2: cumple aceptablemente, 3: cumple, 4: cumple plenamente)</p>	<p align="center">Grado de cumplimiento</p>			
<p>Pregunta 1 ¿Cuáles fueron los motivos por los cuales la Universidad tomó la decisión de la acreditación institucional Multicampus y la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015?</p>	1	2	3	4
<p align="center">La pregunta es clara y precisa</p>				x
<p align="center">La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista</p>				x
<p>Recomendaciones en relación a la pregunta:</p>				
<p>Pregunta 2. ¿Cómo fue el proceso de planeación para la obtención de la acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015?</p>	1	2	3	4
<p align="center">La pregunta es clara y precisa</p>				x
<p align="center">La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista</p>				x
<p>Recomendaciones en relación a la pregunta:</p>				
<p>Pregunta 3. ¿Cuáles fueron las estrategias implementadas para cumplir el plan formulado para acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de la calidad?</p>	1	2	3	4
<p align="center">La pregunta es clara y precisa</p>				x
<p align="center">La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista</p>				x
<p>Recomendaciones en relación a la pregunta:</p>				
<p>Pregunta 4. ¿A partir de los hallazgos al implementar los dos modelos, como se generaron los planes de mejora y que herramientas metodológicas se utilizaron?</p>	1	2	3	4
<p align="center">La pregunta es clara y precisa</p>				x
<p align="center">La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista</p>				x
<p>Recomendaciones en relación a la pregunta:</p>				
<p>Pregunta 5. ¿Considera usted, que el proceso de acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 son complementarios? Relacione por favor cuatro aspectos en lo que usted considera son complementarios y cuatro en los que no.</p>	1	2	3	4
<p align="center">La pregunta es clara y precisa</p>			x	

La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista			x	
Recomendaciones en relación a la pregunta: Reitero que no es complementar sino correlacionar				
Pregunta 6. ¿Están ambos procesos articulados? ¿Cuál o cuáles han sido las estrategias implementadas por la USTA en pro de la articulación del proceso de acreditación institucional y la certificación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				
Recomendaciones en relación a la pregunta:				
Pregunta 7. ¿Qué le aporta el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 2015:9001 al proceso de acreditación institucional?	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
Recomendaciones en relación a la pregunta:				
Pregunta 8. Desde su experiencia en ambos procesos, enumere tres lecciones aprendidas respecto de la planeación, implementación y sostenibilidad de la acreditación y la certificación del sistema de gestión de calidad.	1	2	3	4
La pregunta es clara y precisa				x
La pregunta es pertinente para lograr los objetivos de la entrevista				x
Recomendaciones en relación a la pregunta:				

Valoración general del cuestionario


Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los entrevistados puedan responderlo adecuadamente (ver Anexo 1)	x	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		x
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar Sí, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		x

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación,	

sustitución o supresión)	
--------------------------	--

Identificación del experto

Nombre y apellidos	Paola Andrea Rodríguez Posada
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	Directora de Planeación Universidad Autónoma del Caribe
E-mail	paoandrearodriguez@gmail.com
Teléfono o celular	3123544741
Fecha de la validación (día, mes y año):	21 de Agosto de 2019
Firma	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

Villavicencio, 15 de agosto del 2019

Señores
MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS E ICONTEC
Ciudad

Asunto: Validación de instrumento

Por medio de la presente hago constar que realice la revisión del instrumento para la investigación "CONTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2015 AL PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD. ESTUDIO DE CASO UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SEDE DE VILLAVICENCIO.", elaborada por la estudiante de la Maestría en Calidad y Gestión Integral, Julieth Andrea Sierra Tobón.

Una vez realizada la validación pertinente, considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Atentamente,



Firma

Paola Andrea Rodríguez Posada

Directora de Planeación Universidad Autónoma del Caribe

(anexo hoja de vida)