

human talent **Propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad**

Santo Tomás seccional Bucaramanga

Elkin Jesús Menco Rodelo

Trabajo de grado para optar el título de Magister en Administración

Directora

PhD. Erimar Carolina Bracho Colina

Doctora en Ciencias Gerenciales

Co-Directora

Yiceth Alejandra González Duarte

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Maestría en Administración

2024

Agradecimientos

En primer lugar Me agradezco a mí mismo, a mi esfuerzo y dedicación apasionada por haber dado el primer paso en este valioso proceso de formación el cual ha impactado mi vida de manera positiva en el aspecto personal y profesional.

A mi Esposa Shirleys Steel Ahumada a mis hijos Jonathan Menco Perez y Kevin Menco Perez por entender y asimilar que el tiempo que no pude dedicar a ellos era parte de mi proceso de crecimiento personal y profesional.

A mis compañeras de Cohorte # 58 que sin duda alguna esa cohesión de Equipo de estudio permitió que todo fluyera de la mejor manera durante el proceso de formación y por construir el fortalecimiento de verdaderos lazos de amistad. Maye, Silvia, Yurley.

Al equipo administrativo y docentes de la Universidad Santo tomas Seccional Bucaramanga, por su gran capacidad humana y profesional de liderar procesos de transformación con el único propósito de apalancar una mejor sociedad a través de los procesos de formación educativos que han ido posicionando profesionales con visión y construcción de país.

A mis directoras de grado Angelica Maria Zambrano y Erimar Carolina Bracho quienes desde su perspectiva me enseñaron a transformar las adversidades en oportunidades y lograr grandes resultados.

A las profesionales de apoyo que me orientaron de manera comprometida en la construcción y enfoque para lograr el resultado ideal de este maravilloso proyecto; las ingenieras Amparo Sepulveda Hernández y Calletana López Baleta.

Un reconocimiento especial para la empresa para la cual laboro Cenit, a mi jefa Lina Velilla Monterrosa por facilitarme el tiempo, y por apoyarme durante este proceso.

Soy una persona muy feliz por haber contado con todas estas personas que fueron la

autopista que permitió que Yo pudiese llegar al final de la meta propuesta.

Gracias.

Elkin Jesús Menco Rodelo

Contenido

Introducción	13
1. Propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.1.1 Formulación del problema.....	21
1.1.2 Sistematización del problema.....	21
2. Justificación del problema	21
3. Objetivos	23
3.1 Objetivo general	23
3.2 Objetivos específicos	23
4. Marco Referencial.....	24
4.1 Antecedentes previos.....	24
4.1.1 Antecedentes Internacionales.....	24
4.1.2. Antecedentes nacionales	29
4.2 Estado del arte	34
4.3 Marco teórico	39
4.3.1 La calidad en la educación superior	40
4.3.2 Aseguramiento de la calidad aplicable a los sistemas nacionales de educación superior.	41
4.3.3 Dimensiones de la calidad superior	42
4.3.4 El talento humano y sus competencias	43

4.3.5	Gestión humana.....	43
4.3.6	Indicadores de gestión.....	44
4.3.7	Modelo de planeación estratégica del talento humano – Cámara de Representantes - Congreso de la República de Colombia.....	44
4.3.8	Modelo, características y aportes de los graduados	46
4.3.9	Diseño y tecnología web modernos	47
4.4	Marco conceptual	49
4.4.1	Calidad	49
4.4.2	Calidad de la educación superior	50
4.4.3	Graduados.....	50
4.4.4	Organización	51
4.4.5	Talento humano	51
4.4.6	Pertinencia a la educación superior.....	51
4.4.7	Egresados	52
4.4.8	Pregrado	53
4.4.9	Postgrado.....	53
4.4.10	Plataforma digital.....	53
4.5	Marco legal.....	54
4.5.1	Factores normativos	55
5.	Diseño metodológico	56
5.1	Hipótesis de trabajo.....	56
5.2	Operacionalización de variables	57
5.3	Tipificación de la investigación	61

5.4	Diseño de la investigación	61
5.5	Metodología	62
5.6	Población y muestra	62
5.7	Caracterización de la población	63
5.8	Muestra	63
6.	Resultados de la investigación	64
7.	Cronograma.....	76
8.	Presupuesto	77
9.	Conclusiones	78
10.	Recomendaciones	79
	Referencias.....	81
	Apéndices.....	84

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Sectores población graduada</i>	16
Tabla 2. <i>Áreas de conocimiento</i>	18
Tabla 3. <i>Clasificación Internacionalizada de la Educación (CINE)</i>	19
Tabla 4. <i>Estado del arte</i>	34
Tabla 5. <i>Operacionalización de variables</i>	58
Tabla 6. <i>Lista resumen de las habilidades adquiridas durante el MBA de los encuestados</i>	71
Tabla 7. <i>Lista resumen de áreas y herramientas que deberían promoverse en el MBA según los encuestados</i>	74

Lista de figuras

Figura 1. <i>Sectores población graduada</i>	16
Figura 2. <i>Áreas de conocimiento</i>	17
Figura 3. <i>Clasificación Internacionalizada de la Educación (CINE)</i>	20
Figura 4. <i>Género de los encuestados</i>	65
Figura 5. <i>Edades de los encuestados</i>	66
Figura 6. <i>Histograma de frecuencias de las profesiones de los encuestados</i>	66
Figura 7. <i>Histograma de frecuencias del año de grado de magíster de los encuestados</i>	67
Figura 8. <i>Proporción del máximo nivel académico logrado por los encuestados en el presente año</i>	68
Figura 9. <i>Primer formato de respuestas sobre satisfacción general de la Universidad</i>	69
Figura 10. <i>Primer formato de respuestas sobre nivel de vida después del MBA en la Universidad</i>	70
Figura 11. <i>Primer formato de respuestas sobre nivel de vida después del MBA en la Universidad</i>	70
Figura 12. <i>Segundo formato de respuestas sobre satisfacción general de la Universidad</i>	71
Figura 13. <i>Relación habilidades adquiridas durante el MBA de los encuestado y su trabajo actual</i>	73

Lista de apéndices

Apéndice A. <i>Pertinencia de la formación</i>	84
---	----

Resumen

Centrándose en los desafíos de la calidad educativa en Colombia, en el ámbito de la Educación Superior, especialmente al programa de Maestría en Administración MBA; donde el objetivo principal fue proponer un método de medición de la calidad para evaluar la eficiencia del programa, basándose en las características de los graduados y fundamentándose en un enfoque exploratorio no experimental – cuantitativo hacia la autoevaluación y acreditación de las Instituciones Educativas (IE) cimentándose en indicadores de eficiencia y seguimiento; la encuesta realizada a 51 graduandos, reveló datos demográficos, niveles de satisfacción y percepciones sobre las habilidades adquiridas en el proceso académico, donde se pudo destacar que no se enfatiza en género, ni en edad, debido a que la proporción entre géneros es similar y las edades varían entre 28 – 68 años. También, solo el 6% de los egresados continúan estudiando doctorados o postdoctorados; donde se evidenció la falta de oportunidades e interés por continuar la carrera académica, aun así, se comprobó que el 80% recomendaría la maestría MBA y el 78% estarían a disposición para cursar a futuro otras maestrías en la Universidad Santo Tomás.

Con relación al nivel de vida, 1 de cada 3 egresados adquirió nuevos bienes materiales, mejoró su calidad de vivienda y el 82% manifestó la contribución en el desempeño laboral. Estos resultados sugieren que las expectativas generales del programa han sido cumplidas de manera satisfactoria; pero se deben plantear estrategias que mitiguen la brecha académica para que el graduando pueda continuar a nivel de doctorados y postdoctorados.

Palabras claves: calidad educativa, educación superior, medición, talento humano

Abstract

Focusing on the challenges of educational quality in Colombia, in the field of Higher Education, especially the MBA Master of Business Administration program; where the main objective was to propose a method of quality measurement to evaluate the efficiency of the program, based on the characteristics of the graduates and based on an exploratory, non-experimental – quantitative approach towards the self-evaluation and accreditation of Educational Institutions (EI), based on efficiency and monitoring indicators; the survey of 51 graduates revealed demographic data, levels of satisfaction and perceptions about the skills acquired in the academic process, where it could be highlighted that gender and age are not emphasized, because the proportion between genders is similar and ages vary between 28 – 68 years. Also, only 6% of graduates go on to study doctorates or postdocs; where the lack of opportunities and interest in continuing the academic career was evidenced, even so, it was found that 80% would recommend the MBA master's degree and 78% would be available to study other master's degrees in the future at the Universidad Santo Tomás. In relation to the standard of living, 1 in 3 graduates acquired new material goods, improved their quality of housing and 82% expressed the contribution to work performance. These results suggest that the overall expectations of the program have been satisfactorily met; But strategies must be proposed to mitigate the academic gap so that the graduate can continue at the level of doctorates and postdocs.

Keywords: educational quality, higher education, measurement, human talent

Glosario

Acreditación: proceso destinado a asegurar que una institución o programa académico cumpla con los estándares más elevados de calidad.

Autoevaluación: proceso continuo e interno que realiza una institución para evaluar sus métodos formativos y académicos.

Calidad educativa: conjunto de características que permiten evaluar la formación impartida y los logros obtenidos por una institución o programa.

Competitividad: habilidad de una institución o individuo para desempeñarse eficazmente en su entorno y alcanzar sus objetivos.

Currículo: conjunto de criterios, planes de estudio, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y construcción de conocimiento.

Educación superior: formación en programas técnicos, tecnológicos y profesionales después de la educación media.

Egresado: persona que ha finalizado y aprobado un programa académico, y que ha recibido el título correspondiente.

Graduado: persona que ha completado un programa académico y ha recibido el título correspondiente.

Indicadores: herramientas para medir el éxito y los resultados de un proceso.

MBA: Maestría en Administración de Empresas.

Pertinencia: coherencia entre los programas de una institución y las necesidades del entorno.

Talento humano: individuos que forman parte de una organización y que la proveen de conocimientos, habilidades y actitudes.

Introducción

La calidad de la educación superior se ha convertido en un aspecto fundamental en la evaluación y posicionamiento de las instituciones y programas académicos. En este contexto, la investigación se orientó a desarrollar una herramienta para evaluar la calidad en la formación del talento humano de alto nivel del programa de Maestría en Administración MBA en la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga.

La medición de la calidad permitió analizar la eficiencia del programa y evaluar los resultados en términos del perfil de sus graduados, facilitando la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de formación. Este estudio responde a la necesidad vigente de las instituciones de educación superior para cumplir con los estándares y exigencias de calidad establecidos por los organismos reguladores. Por consiguiente, la propuesta de medición aspira ser una herramienta valiosa que aporte datos fiables para los procesos internos de autoevaluación y autorregulación.

La investigación adoptó un enfoque no experimental – cuantitativo con un alcance exploratorio y transversal. Se llevó a cabo una encuesta dirigida a una muestra representativa de graduados del MBA, quienes expresaron su percepción sobre la calidad de la formación recibida; estos resultados constituyen la base para la creación de la herramienta de medición de la calidad, se abordaron, que dieron como resultado el análisis de los hallazgos del estudio piloto realizado en el desarrollo de la investigación.

La metodología se desplegó en tres fases:

En la primera fase, se llevó a cabo un estudio de caso mediante una investigación cuantitativa con un enfoque no experimental, de corte transversal y exploratorio. El propósito fue analizar la información disponible y determinar la muestra representativa que sería sometida a la

técnica de recolección de datos a través de una encuesta.

La segunda fase involucró la modelación, aplicación, revisión y análisis estadístico de la encuesta piloto dirigida a la muestra seleccionada. Los resultados obtenidos en esta etapa se presentan de manera detallada en términos cuantitativos en la presente.

En la tercera fase, se obtuvieron los resultados del estudio piloto, los cuales posibilitaron una evaluación preliminar de la eficiencia del programa académico de Maestría en Administración MBA, centrada en la medición de la calidad a partir de las características y percepciones de los graduados encuestados.

La propuesta de investigación tuvo como objetivo crear una herramienta para evaluar la calidad en la formación de talento humano en la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás. La estructura del documento comprende nueve capítulos. En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, la formulación de la pregunta de investigación y la justificación del estudio. El segundo capítulo expone los objetivos: general y específicos que guiarán el desarrollo del trabajo. A continuación, el tercer capítulo presenta el marco de referencia, que incluye los principales antecedentes, teorías y conceptos que enmarcan la investigación. En el cuarto capítulo, se detalla el diseño metodológico, abarcando la hipótesis, variables, tipo de investigación, diseño y, población y muestra. Los últimos capítulos ofrecen los resultados del estudio piloto, las conclusiones y recomendaciones, respectivamente.

**1. Propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel
para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo
Tomás seccional Bucaramanga**

1.1 Planteamiento del problema

La presente investigación tiene como finalidad consultar los elementos que contengan una propuesta de medición de calidad, que determine la eficiencia del talento humano de alto nivel para el programa académico de Maestría en Administración MBA, de acuerdo a las características del graduado.

Dentro del desarrollo del proyecto, se busca una perspectiva organizacional que oriente a la Universidad Santo Tomás y a otras organizaciones, hacia un nuevo estudio que conlleve a una propuesta de medición de calidad, que involucre los procedimientos efectivos de recolección de información que le permita evaluar todas las variables que se requieran para conocer la apreciación que se tiene de la eficacia del programa, sus fortalezas y sus debilidades, a partir de un instrumento que dará a conocer las características de los egresados.

Por tanto, es preciso determinar la eficiencia de la educación en Colombia y tener presente los estándares de calidad en la Educación Superior, los indicadores y verificar la efectividad de graduados, estos son procesos relacionados con la autoevaluación y acreditación que abarcan todas las etapas de formación de las instituciones de este nivel. Sin embargo, las sociedades evolucionan al punto de generar vacíos que provocan una desconexión entre las instituciones educativas y su población de graduados; fenómeno que viene siendo observado por las diferentes autoridades que regulan la enseñanza en los países del mundo.

Para el proyecto es fundamental conocer los núcleos básicos del conocimiento

determinados como requisito académico mínimo, el cual sea cursado en diferentes campos, disciplinas o profesiones esenciales que sean reconocidas por el Ministerio de Educación en Colombia, bajo un esquema de formación que conduzca a la investigación o al desempeño de ocupaciones.

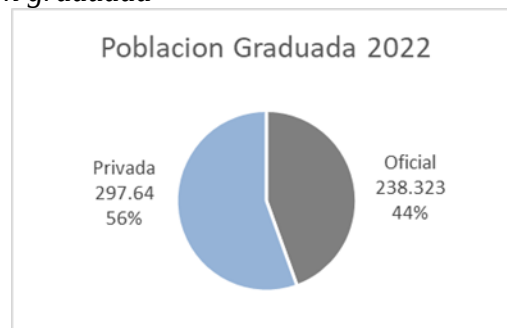
De esta manera en Colombia, el Ministerio de Educación Nacional (MEN) en el año 2005 crea el Observatorio Laboral para la Educación el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES), el cual es alimentado con información de las universidades o Instituciones de Educación Superior (IES) y aporta tendencias sobre demandas del mercado, a través de opiniones de empleadores en diversos sectores productivos como son el Oficial y el Privado.

Tabla 1. *Sectores población graduada*

Sectores	Población graduada año 2022	Porcentaje
Oficial	238.323	44,5%
Privada	297.640	55,5%

Tomada de poblacional-SNIES (SNIES, 2022)

Figura 1. *Sectores población graduada*

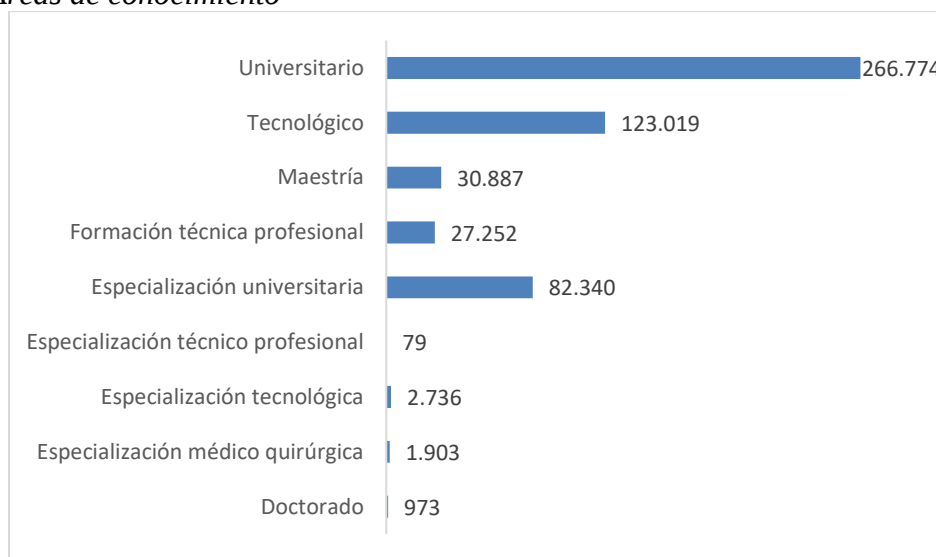


Adaptada de información poblacional-SNIES.

Estos estudios arrojan cifras precisas que dan información oportuna y de calidad de la población de graduados reportada por las IES a nivel nacional e internacional. Bajo este contexto, se hace referencia a información o datos correspondientes a áreas de formación, nivel y a diversos

núcleos básicos del conocimiento. Las áreas de conocimiento, núcleos básicos y niveles de formación están actualizados a la caracterización del año 2022. Estas áreas de conocimiento son las siguientes:

Figura 2. Áreas de conocimiento



Adaptada de información poblacional-SNIES 2022.

La información corresponde al número total de personas que formalizan el proceso de matrícula y se encuentran cursando un programa académico en pregrado o posgrado a una institución de educación superior - IES. Dadas las características propias de este nivel de formación, el dato se estima mediante la sumatoria de lo reportado por las IES al SNIES en el primer semestre de cada año.

Los niveles de formación, áreas de conocimiento y núcleos básicos de conocimiento se encuentran actualizados a la caracterización del 2022.

Tabla 2. *Áreas de conocimiento*

Áreas de conocimiento	Graduados
Doctorado	973
Especialización médico-quirúrgica	1,903
Especialización tecnológica	2,736
Especialización técnico profesional	79
Especialización universitaria	82,34
Formación técnica profesional	27,252
Maestría	30,887
Tecnológica	123,019
Universitaria	266,774
Tomada de información poblacional-SNIES	

Para esta investigación también es importante conocer los indicadores que hacen referencia al presentar informes de manera estandarizada, sobre diversas estadísticas educativas obtenidas en distintos países.

Debido a la evolución tecnológica y social, también evoluciona el sector educativo, y con ello la necesidad de medición, por ende, surge la necesidad de medir la calidad del nivel educativo de las organizaciones y las IES (citado por Orellana Calderón, 2015): El aseguramiento, la medición y la optimización de la calidad educativa surge como una forma de determinar objetivamente la educación y lo que instituye en un sentido cualitativo, lo que se convierte en una práctica, que al ser realizada puede determinar el valor académico en un país, donde su dimensión puede ser asegurada, medida y comparada en un contexto de cambios y de oferentes no homogéneos. (p.16).

El bienestar de un usuario o cliente con respecto a un servicio o bien, tiende a ser uno de los aspectos más relevantes dentro de la gestión de la calidad en una organización, su medición es lo que permite a las organizaciones la toma de decisiones en pro de realizar alternativas eficaces que conlleven a la mejora de su desempeño (Mejías y Martínez, 2009) y para hablar de la Calidad como indicador es importante definir el ámbito educativo de cada organización, de tal

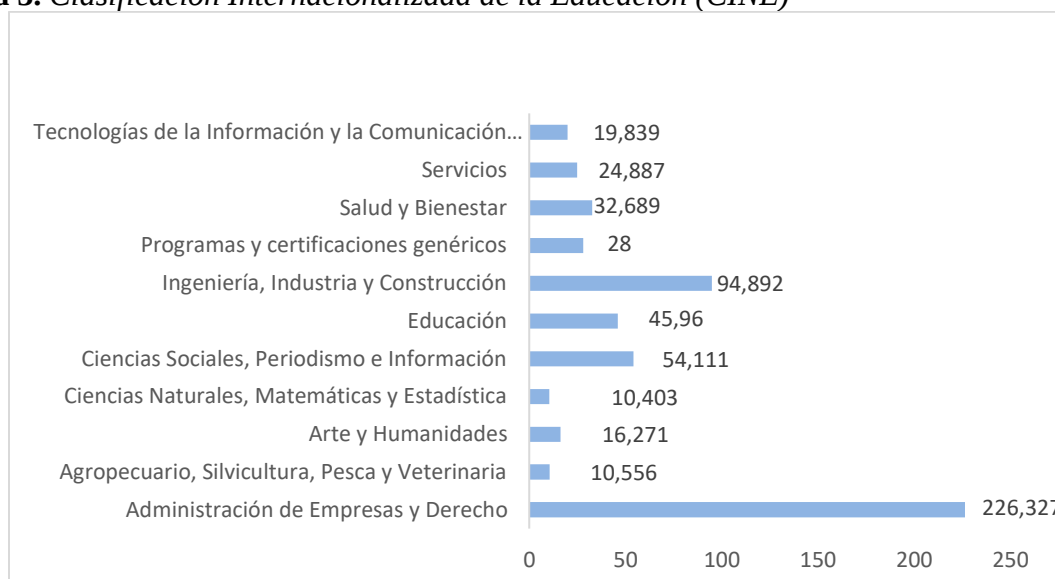
forma que estos factores favorezcan a la medición de los procesos y modelos educativos que acrediten la experiencia de resultados del aprendizaje y algunas características propias de cada una de ellas.

Tabla 3. *Clasificación Internacionalizada de la Educación (CINE)*

Área de conocimiento	Cantidad
Administración de Empresas y Derecho	226,327
Agropecuaria, Silvicultura, Pesca y Veterinaria	10,556
Arte y Humanidades	16,271
Ciencias Naturales, Matemáticas y Estadística	10,403
Ciencias Sociales, Periodismo e Información	54,111
Educación	45,96
Ingeniería, Industria y Construcción	94,892
Salud y Bienestar	32,689
Servicios	24,887
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)	19,839

Tomada de información poblacional-SNIES.

Para el proyecto efectuar el seguimiento del bienestar y el ámbito educativo o espacios socio-culturales más apropiados para el proceso de enseñanza, confirma la calidad de los graduados y le da a la organización una pertinencia social y académica, con una trascendencia para lograr objetivos accesibles a las diferentes clases de personas y grupos sociales; cuyo tema organizacional es la eficacia y eficiencia de los programas de educación superior.

Figura 3. *Clasificación Internacionalizada de la Educación (CINE)*

Adaptada de información poblacional-SNIES.

Estos indicadores de calidad ofrecen una herramienta que facilita monitorear y controlar la eficacia de los métodos productivos y procesos de enseñanza. Además, aspectos relacionados con el desarrollo social, personal y profesional de los estudiantes que hayan terminado su periodo académico.

Se debe estructurar una propuesta o modelo que facilite el análisis sobre la satisfacción del graduando universitario y adicional, que examine el impacto que dicha profesión conlleva, a partir de la percepción de los participantes al tener en cuenta su desarrollo personal y la estructura curricular que el programa les ha ofrecido, revela el grado de satisfacción que expresa el graduado ante la institución y la sociedad misma, por lo que esta población debe seguir siendo un vínculo de alto valor de referencia de las IES.

Por esto, el proceso de construcción de elementos que contengan los indicadores de calidad en una organización lleva de forma implícita la formación de un instrumento que permite hacer el seguimiento de las metas, la mejora de la claridad en la información y el desempeño conseguido por los graduados.

1.1 Formulación del problema

¿Qué elementos debe contener una propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga?

1.2 Sistematización del problema

Las preguntas que permitirán lograr la obtención de la información necesaria para dar respuesta a la presente investigación del programa son:

¿Cuáles son las propuestas de medición de eficiencia de la educación superior que permitan medir calidad?

¿Cuáles son los elementos de un instrumento de evaluación de eficiencia de un programa académico de Maestría en alto nivel?

¿Cuál es el procedimiento para aplicar una propuesta de medición de calidad organizacional encaminada en las características de los graduados?

2. Justificación del problema

Se plantea una propuesta de medición donde el resultado de calidad en la formación de talento humano de alto nivel, para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, perciba un diseño aplicable que permita una alternativa eficaz para optimizar el desempeño y la calidad sobre la prestación del servicio, que genere un impacto social y un alto nivel de posicionamiento en el mercado. De otra parte, se investigan algunos aspectos relacionados con la educación Superior en Colombia, con la intención de medir la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes y además la oferta académica, para

saber si la formación brindada cumple con las expectativas y exigencias sociales según los cargos y procesos administrados de los graduados en las diferentes áreas en que laboran, no obstante tener en cuenta el componente humano como muestra del fortalecimiento y demás propósitos de las Instituciones en cuanto a valores y conocimientos que cumplan objetivos personales y organizacionales.

El proyecto se lleva a cabo implementando un instrumento (encuesta y aplicativo web), que será aplicado a la población de los graduados de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás, para conocer los aportes, características y potenciales propios de los graduados y que sirva como herramienta de medición de calidad organizacional. Posteriormente se hizo un estudio estadístico para obtener resultados que permiten evaluar la eficiencia del programa académico, la situación laboral actual y el nivel de satisfacción con la educación recibida.

Esto hace evidencia en el medio externo, donde la competencia se evalúa por la constante actualización de estudios con base a la validez de la educación a nivel superior, para evaluar el buen progreso de los programas educativos que corresponden a las universidades. En este caso se presenta la propuesta que mida la calidad organizacional a partir de las características de los graduados de la MBA, que permita a la Institución la aplicación de instrumentos de medición, que muestre en cifras como identificar fortalezas y oportunidades de mejora, para que la Universidad Santo Tomás, tenga las herramientas de control para los próximos seguimientos y así confrontar los desafíos de la demanda cada vez más compleja, dinámica y competitiva; además que genere un vínculo de cercanía con la población graduada de la MBA y que así mismo permita ofrecer los programas de formación y la actualización de conocimientos para mejorar los perfiles profesionales e identificar nuevas formas de optimizar procesos de oportunidades y posiciones en

el mercado laboral regional y nacional.

La calidad del servicio es parte fundamental de una organización, en este caso el éxito de las universidades es determinado por los buenos resultados que muestran los graduados, a partir de las características que generan un soporte teórico y adecuado para definir las variables que establecen la relación con la satisfacción y la lealtad.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Implementar una propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.

3.2 Objetivos específicos

Determinar la eficiencia de la educación superior colombiana en cuanto a la calidad de la institución educativa.

Elaborar los instrumentos de evaluación de eficiencia de un programa académico de Maestría, enfocado en la formación de competitividad de alto nivel.

Definir un procedimiento para aplicar, analizar y hacer seguimiento a graduados de MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.

4. Marco referencial

En la actualidad las universidades aparecen con una nueva concepción considerada progresivamente dentro de aspectos que la relacionan como modernas, haciendo énfasis en intereses relacionados con temas de calidad y el buen servicio al cliente. De esta manera en los últimos tiempos, las organizaciones se han vuelto competitivas al fortalecer estudios que buscan el progreso continuo en la calidad percibida y al buen desempeño del servicio ofertado.

4.1 Antecedentes previos

Dentro de los estudios investigados para el proyecto se tomarán como referencias los basados en los aportes de textos utilizados de diferentes autores y que son clasificados en internacionales, nacionales o locales.

4.1.1 *Antecedentes internacionales*

En la investigación: calidad de servicio educativo y satisfacción de los egresados de una universidad particular, San Juan de Lurigancho. Repositorio Digital Institucional. (Aldazabal y Allison, 2021)

En él se determinan la relación entre dos variables, una de ellas la “calidad de servicio educativo” y la segunda la “satisfacción de los egresados” de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho.

Se observó que el vacío de conocimiento está en que la mayoría de estos estudios analizan o investigan la satisfacción del estudiante durante el servicio, más dejan de lado la satisfacción del egresado, por lo tanto, es importante evaluar el sentir de los egresados con respecto al vínculo que existe entre este y la universidad, con el afán de aumentar la identificación organizacional, difundir

información de actividades entre ellos, crear lazos y alianzas estratégicas y lo más importante es hacerlo sentir parte de la familia de la comunidad universitaria, que a pesar de haber egresado y no haya una afluencia a la institución de manera frecuente, se tendrá que evaluar otros medios de acceso para establecer y mejorar este vínculo. Cabe resaltar que este no es un trabajo desde el punto que el estudiante egresa, sino que al brindar una calidad de servicio óptima a lo que refiere a la atención de los colaboradores en general como son los docentes y personal administrativo, ello se ve reflejado en el grado de satisfacción del egresado.

El estudio analiza y nos aporta problemas que se suscitan dentro de la Escuela Profesional de Administración en el campus San Juan de Lurigancho de una universidad particular, en donde actualmente el egresado no considera importante las comunicaciones que realiza el área de seguimiento del graduado, dado por el cual no existe motivo alguno que incentive cultivar el contacto con su alma mater.

Teniendo en cuenta que la investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la calidad de servicio educativo y la satisfacción del egresado, basándose en planteamientos teóricos, la contribución a la sociedad de esta investigación permitirá realizar un modelo o un programa en la cual otras instituciones educativas de educación superior comparen sus resultados respecto al área de seguimiento del egresado y se basen en un nuevo plan más eficaz para el desarrollo de la identificación con la institución, el cual permitirá que el egresado de las próximas promociones se identifique mucho más con la universidad, generando y mejorando el vínculo egresado-universidad.

El talento humano en la cuarta revolución industrial. Según la Revista Venezolana de Gerencia (Artigas, et ál., 2022), de la Universidad del Zulia (LUZ), está generando aceleradas transformaciones en las distintas esferas de la sociedad. El mundo contemporáneo se encuentra

marcado por los avances tecnológicos en materia de integración del mundo físico con el mundo digital y virtual. En estos nuevos escenarios, las organizaciones deben reflexionar en torno a la capacidad de su talento humano de cara a los nuevos retos y desafíos que las sociedades imponen.

El objetivo principal en este trabajo es caracterizar el talento humano en el contexto de la cuarta revolución industrial. La investigación corresponde a una revisión teórica documental y/o bibliográfica. Los resultados arrojaron que las organizaciones deben promover la captación de talentos multidisciplinarios con adaptabilidad ante las innovaciones que surgirán a lo largo de este siglo. Se concluye que las organizaciones contarán con tecnologías que reemplacen labores humanas automatizadas, así como, con talento humano fortalecido en sus capacidades gracias a las herramientas tecnológicas.

Las tecnologías de la cuarta revolución industrial están transformando la industria, las organizaciones y la sociedad en general. Los liderazgos deben atender estas transformaciones para desarrollar innovaciones dirigidas al desarrollo y el bienestar de clientes y consumidores. Las organizaciones están inmersas en entornos complejos que demandan adaptabilidad constante, para lo cual requiere equipos de trabajos multidisciplinarios y capaces de hacer frente, desde la flexibilidad e innovación, a los nuevos desafíos que se presenten en la larga ruta por recorrer. El siglo XXI apenas comienza, es impredecible vislumbrar hacia donde nos conducirá los avances tecnológicos como sociedad, lo cierto es que, la automatización, la inteligencia artificial, la inmediatez de la información, el manejo de grandes volúmenes de datos, la creación de nuevos materiales, el internet de las cosas y, la fusión de lo biológico con lo tecnológico conducirá a la humanidad hacia nuevos límites y talentos por descubrir.

El aporte de este artículo para la investigación se enmarca en la revolución digital y como ésta nos abre el camino hacia nuestra propuesta de diseñar y construir una plataforma digital donde

de manera interactiva los estudiantes de la maestría (MBA) puedan expresar, registrar su criterio frente a la calidad del programa desde su inicio hasta finalizar la formación; a su vez la Universidad podrá realizar seguimiento y medición a la calidad del talento humano formado por la MBA.

La gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades y (RIDE) Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo (Fulquez, et ál., 2022). Sustentan que el objetivo de esta investigación fue evaluar las carencias relacionadas con la gestión del talento humano a través de competencias socioemocionales, manejo del estrés y bienestar psicológico para la calidad con universitarios en formación terminal. La metodología utilizada se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. La muestra se compuso de 67 universitarios de último año de licenciatura, bajo un muestreo por conveniencia. Los instrumentos utilizados han sido un cuestionario de variables sociodemográficas creado para este estudio, la Escala de Bienestar de Ryff, la Escala Rasgo de Metaconocimiento (TMMS-24) y el Inventario SISCO de Estrés Académico. Los resultados indican que 31.34 % de los participantes no poseen habilidades para identificar y expresar adecuadamente sus emociones; 47.76 % percibe que no comprende su estado emocional. Los estresores más frecuentes identificados por los estudiantes han sido la sobrecarga de tareas (82 %) y las evaluaciones (63 %).

Los síntomas psicológicos más identificados han sido la ansiedad, la angustia y la desesperación, ya que fueron reportados por 64.5 % de la muestra. En referencia al bienestar psicológico, 84.7 % afirma que no identifica tener salud física ni mental. Existe una correlación significativa ($\text{sig.} = 0.03$) entre las variables grado de bienestar psicológico con atención emocional ($\text{sig.} = 0.03$) y regulación emocional ($\text{sig.} = 0.04$). En conclusión, los resultados arrojaron bajos niveles de competencias socioemocionales, inadecuados estilos de afrontamientos al estrés y falta

de recursos para obtener bienestar psicológico, así como una relación entre el grado de bienestar psicológico y las competencias socioemocionales.

El aporte para nuestra investigación es poder entender la importancia del componente de las competencias socioemocionales y como el resultado del ejercicio de medición de las variables estudiadas por los autores, nos proporcionó elementos de criterio para desarrollar el bloque de preguntas de los 3 momentos que se incorporaran a la Propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel para el programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga. (Plataforma Digital).

Garzón, A. (2018). Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. Seguimiento a titulados, servicio de la calidad de la educación superior, y pertinencia de la educación. (SAG) en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). Lima _ Perú.

El punto de partida para la adaptación/adopción de una Universidad del modelo SAG, debe ser la Institucionalización del SAG. Principalmente, se debe diseñar la encuesta SAG (contextualizada) atendiendo a los diversos grupos de preguntas definidas en el modelo; como segunda instancia, se aplica la encuesta a los graduados de la Universidad, y luego, la información obtenida y sus indicadores, se convierten en fuentes de información para los demás componentes del modelo y para algunas universidades de Latinoamérica, para lo cual constituirá como parte de los procesos de evaluación, y por ende, sobre la acreditación institucional de los programas académicos.

En la gestión del modelo SAG, se debe sugerir la designación de un coordinador general y demás responsables por cada una de las etapas del modelo, pero lo más importante, es la perspectiva holística a cumplir según los retos propuestos, los cuales pueden ser: a) para la

universidad: actualización y mejora continua de los planes de asignaturas o currículos, la pertinencia, el cumplimiento de las características o requisitos para la evaluación, la acreditación de la Universidad y cada uno de sus programas, además de cumplir según sus intereses con una responsabilidad social. b) beneficio para los graduados: formación continua e intermediación laboral.

Las universidades tienen, entre sus responsabilidades, ofrecer educación de calidad y que esta beneficie a sus estudiantes, graduados (egresados), a las organizaciones y en general, a la sociedad. El seguimiento a sus graduados, se convierte en fuente importante para la retroalimentación curricular, verificación de la calidad de la formación y coherencia con las exigencias para el desempeño profesional. Sin embargo, existe dificultad para establecer y mantener este vínculo para beneficio mutuo de instituciones educativas y graduados.

El aporte que muestra este Modelo de Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG) que se presenta en este artículo, fue diseñado desde una perspectiva holística, asegura beneficios para los actores que en él se interrelacionan, ha sido validado y puede ser adoptado y/o adaptado por instituciones educativas para crear o fortalecer la relación con sus graduados.

4.1.2. Antecedentes nacionales

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MINHACIENDA, 2022); genera un plan estratégico institucional, dentro del cual establece un Plan estratégico del Talento Humano, mediante el cual categoriza a los entes educativos en diversos sectores como son: clasificación de la educación según su objeto y el título que otorga. La educación está clasificada en formal, no formal o educación para el trabajo e informal.

Por lo cual, el Departamento Administrativo de la Función Pública, al enfatizar sobre el talento humano como una dimensión, determina que se debe fundamentar en el mérito, las competencias, el crecimiento y el desarrollo, la gestión del cambio, la productividad, la integridad y la concertación y el diálogo. Bajo este contexto, se forjan lineamientos para la implementación de la Política de Gestión Estratégica de Talento Humano y Política de Integridad, inquiriendo a su vez garantía en el Gobierno y la erradicación de la corrupción.

Modelo Integrado de Gestión Estratégica de Recursos Humanos: Este Modelo Integrado de Gestión Estratégica de Recursos Humanos, de igual forma busca crear valor público a través del capital humano (competencias idóneas) y el comportamiento de las personas (motivación que garantice el esfuerzo necesario), para ello, lo primero a gestionar es que el número de personas sea el adecuado para realizar las tareas asignadas de acuerdo con los perfil requeridos y en segundo lugar es lograr que las conductas de los servidores respondan a los resultados establecidos

Para la elaboración de la caracterización se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de información:

- Datos del reporte maestro aplicativo
- Resultados medición calidad de vida
- Informe de condiciones de salud
- Listado de líderes
- Bases de datos de gestión

El aporte para la investigación del Modelo Integrado de Gestión Estratégica de Recursos Humanos, muestra una herramienta que actualmente está obteniendo un auge representativo en las distintas organizaciones con el fin de mejorar su competitividad, ya que ésta enmarca un factor diferenciador, apoya el proceso de toma de decisiones. y cumple con el desarrollo de los objetivos

de largo plazo, y así mismo el alineamiento de sus capacidades con los acontecimientos de su entorno, que le permite actuar de manera orientada a solucionar problemas y que logra ver en ellos oportunidades de aprendizaje. sosteniendo su ventaja competitiva y medir el progreso y crecimiento organizacional.

Camargo y Rosmira (2019), en el diseño de un modelo de indicadores para la gestión de investigación en Instituciones de Educación Superior. Sugieren los indicadores de gestión se convierten en los “signos vitales” de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. Tal como los signos vitales, son pocos y nos brindan información acerca de los factores fundamentales del funcionamiento del cuerpo humano, en una organización, también se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen información constante, real y precisa sobre aspectos como la efectividad, la eficacia, la eficiencia, la productividad, la calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización (Beltrán, 1999).

Actualmente el indicador de gestión se emplea como herramienta de control de los procesos productivos, para apoyar la toma de decisiones en las organizaciones (Rincón, 1998). Éstos, buscan evaluar la eficiencia de los esfuerzos, recursos e insumos con el propósito de alcanzar objetivos propuestos a corto, mediano o largo plazo, determinando costos, tiempo y recursos (Quintero, 1995).

Un modelo de indicadores es una herramienta para la toma de decisiones en el desarrollo de estrategias que afectan simultáneamente a diferentes componentes del sistema, de allí a que su aplicación se deba abarcar desde una concepción holística, donde se muestre la interacción que ocurre entre los diferentes niveles organizativos. (Mominó y Carrere, 2016).

El aporte sería al hacerle seguimiento a la información de los indicadores, se facilitará el proceso de implementación, ya que los indicadores que se encuentren tabulados y analizados serán reales y el proceso de revisión será más fácil, realizar actividades que motiven al grupo que participará en la implementación del modelo con el fin de que estos comprendan la importancia de su participación y el uso, realizar auditoría permanente tanto en el proceso de implementación, como en la etapa de uso para detectar oportunamente aspectos por mejorar, especificar los mecanismos de revisión de los indicadores para el uso del modelo por los directivos de la institución.

Cortés y Peña (2021), este trabajo se basa en la propuesta de un plan de formación y desarrollo para toda la planta de funcionarios de Febor Entidad Cooperativa, para lo cual se desarrollaron dos fases que consisten en la identificación de las brechas existentes en los perfiles de los colaboradores y el análisis y propuesta de un plan de fortalecimiento de las habilidades y competencias a fin de satisfacer las carencias evidenciadas, invirtiendo en educación, en conocimientos, innovación, calidad y experiencia. Cada uno de los factores a tratar son instrumentos claros que buscan infundir en los miembros de esta Entidad una garantía en el servicio con calidad y preocupándose por su principal recurso: los empleados.

Por su parte diseñan un plan de formación y desarrollo de talento humano para una entidad Cooperativa, donde establecen una comparativa con el presente estudio, considerando que uno de los recursos más valiosos que puede tener una empresa es el talento humano o las personas; acentúan que su productividad y desempeño dependen en gran medida sobre los resultados de cualquier ente organizacional. Logrando que, al abordar el talento humano, en cuanto a su fortalecimiento del aprendizaje y la capacitación se establezcan ventajas competitivas entre las empresas. Esta es una de las cuantiosas razones del por qué el desarrollo de competencias es

invaluable.

El aporte para este proyecto, es que al trabajar en el desarrollo de talento para la empresa objeto de estudio, se origina el propósito de sostenibilidad a largo plazo, dado que les permite a las personas visualizar futuro y estar correlacionado con sus deseos de crecimiento personal, profesional y económico, permitiéndole apostarle a la continuidad en la organización y así reducir la rotación de talento clave, garantizar la continuidad de los proyectos y el sostenimiento de la cultura organizacional.

García (2019). En la investigación: características sociodemográficas, situación laboral y satisfacción con la formación recibida en los graduados de la maestría en administración entre los años 2015 a 2018 de la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la universidad del Quindío. Al concluir el trabajo analizaron las características sociodemográficas de la maestría en mención de la Universidad de Quindío, de lo cual se pudieron obtener detalles como su situación laboral y la satisfacción adquirida por su formación académica. También, se identifica el desarrollo de diversas ideas emprendedoras, los casos de éxitos, al igual que los diversos reconocimientos a los graduados gracias a los estudios adquiridos, así como sus ascensos y éxitos empresariales destacados social y económicamente.

Al finalizar el proceso, se consigue identificar diversas expectativas de inclusión del graduando de la maestría en mención al mercado laboral, pudiendo enmarcar su escala salarial y su posición en los diversos niveles administrativos de las empresas donde laboran, bajo este contexto, se analiza con éxito la satisfacción que tienen los egresados de la Universidad del Quindío en cuando a su formación académica y científica.

De esta manera aporta al proyecto, que al obtener información que construya una caracterización del graduando, guía el proceso de formación, contribuye y enriquece los diferentes

ejercicios que, desde el proceso de autoevaluación, debe realizar el programa de la Maestría en Administración para cumplir las condiciones de calidad impuestas por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN), en particular, lo concerniente al factor egresados.

4.2 Estado del arte

Después de hacer una búsqueda y encontrar hallazgos acerca del tema correspondiente al proyecto, se hace una revisión, análisis de textos y de autores. Donde se encuentran metodologías de estudio, que hacen referencias al proceso mediante el cual se hallan elementos del tema investigado en sus diferentes contextos. La importancia de estos patrones es encontrar los criterios que desees investigar de acuerdo al tema para construir aportes específicos para la investigación.

Tabla 4. *Estado del arte*

Información del Estudio	Descripción
Autor y año:	Avila Morales, H., Olmos Saldívar, D., Quispe Gonzales, G. C., y Diaz Tito, L. P. (2022).
Título:	Talento humano en la cuarta revolución industrial
Objetivo:	Caracterizar el talento humano en el contexto de la cuarta revolución industrial. La investigación corresponde a una revisión teórica documental y/o bibliográfica. Los resultados arrojaron que las organizaciones deben promover la captación de talentos multidisciplinarios con adaptabilidad ante las innovaciones que surgirán a lo largo de este siglo.
Metodología:	Partiendo del concepto de talento humano traza cómo se enlazan los métodos de innovación y alineación de manera segura para agrandar la productividad y la destreza sostenible en las organizaciones.
Población:	Talento Humano de las Universidad del Zulia (LUZ).
Resultados:	Transformaciones para desarrollar innovaciones dirigidas al desarrollo y el bienestar de clientes y consumidores.
Conclusiones:	Los avances tecnológicos como sociedad, lo cierto es que, la automatización, la inteligencia artificial, la inmediatez de la información, el manejo de

Información del Estudio	Descripción
	grandes volúmenes de datos, la creación de nuevos materiales, el internet de las cosas y, la fusión de lo biológico con lo tecnológico conducirá a la humanidad hacia nuevos límites y talentos por descubrir.
Autor y año	Fulquez Castro, S. C., García Hernández, L. F., Vázquez García, J., y Zamora Alvarado, L. (2022).
Titulo:	Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades
Objetivo:	Evaluar las carencias relacionadas con la gestión del talento humano a través de competencias socioemocionales, manejo del estrés y bienestar psicológico para la calidad con universitarios en formación terminal
Metodología:	Se basó en un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal.
Población:	La muestra se compuso de 67 universitarios de último año de licenciatura, bajo un muestreo por conveniencia.
Resultados:	Los resultados indican que 31.34 % de los participantes no poseen habilidades para identificar y expresar adecuadamente sus emociones; 47.76 % percibe que no comprende su estado emocional. Los estresores más frecuentes identificados por los estudiantes han sido la sobrecarga de tareas (82 %) y las evaluaciones (63 %). Los síntomas psicológicos más identificados han sido la ansiedad, la angustia y la desesperación, ya que fueron reportados por 64.5 % de la muestra. En referencia al bienestar psicológico, 84.7 % afirma que no identifica tener salud física ni mental. Existe una correlación significativa (sig. = 0.03) entre las variables grado de bienestar psicológico con atención emocional (sig. = 0.03) y regulación emocional (sig. = 0.04)
Conclusiones:	Los resultados arrojaron bajos niveles de competencias socioemocionales, inadecuados estilos de afrontamientos al estrés y falta de recursos para obtener bienestar psicológico, así como una relación entre el grado de bienestar psicológico y las competencias socioemocionales.
Autor y año:	Aldazabal Cusqui- Allison Judisse- 2021
Titulo:	Aptitud de servicio educativo y complacencia de los egresados de una universidad particular, San Juan de

Información del Estudio	Descripción
	Lurigancho
Objetivo:	Establecer la relación entre la variable “calidad de servicio educativo” y “satisfacción de los egresados” de la Escuela Profesional de Administración de una universidad privativo del distrito de San Juan de Lurigancho.
Metodología:	La indagación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental y corte transversal Modelos y herramientas gerenciales
Población:	La cantidad, fueron 1210 egresados de la Escuela Profesional de Administración de una universidad particular del distrito de San Juan de Lurigancho., concernían a pregrado con matrícula regular y que apacentaron de ayudas como estudiantes. Se adoptó un muestreo por beneficio no probabilístico para identificar a 63 egresados
Resultados:	Se define la ratificación de la hipótesis general, en otras frases, existe relación entre la variable 1 “calidad de servicio educativo” y variable 2 “satisfacción del egresado”. El modelo demuestra la robustez en sus factores, la variable 1 en promedio 84% y la variable 2 en promedio 70.25%. En donde, se precisa la relación entre ambas variables dando como resultado 90%.
Conclusiones:	Se halló relación entre calidad de servicio y complacencia del egresado, demostrado por el estadístico de Rho de Spearman de 78% válido por el modelo de ecuaciones estructurales que evidenció correspondencia de 90% En V1F1 “confiabilidad” y V2 se acertó la relación evidenciada por el estadístico Rho de Spearman de 75%, estableciendo así que la correlación es intensa, por lo tanto, debido a las derivaciones se aceptó la primera hipótesis específica. La seguridad en esta investigación existió representada por V1F2, en donde de acuerdo con el análisis elaborado se llegó a la terminación de que existe relación con la V2, evidenciado por Rho de Sperman de 69%, teniendo en cuenta que fue una correlación moderada, en tal sentido se aceptó la hipótesis específica 2.
Autor y año:	Garzón, A. (2018).
Título:	Modelo para el Seguimiento y Acompañamiento a Graduados (SAG), una visión holística de la gestión de la calidad de la educación superior. Seguimiento a titulados, servicio de la calidad de la educación superior, y pertinencia de la educación. (SAG) en la

Información del Estudio	Descripción
	Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). Lima _ Perú.
Objetivo:	Diseñar la encuesta SAG (contextualizada) atendiendo a los diversos grupos de preguntas definidas en el modelo; como segunda instancia, se aplica la encuesta a los graduados de la Universidad, y luego, la información obtenida y sus indicadores, se convierten en fuentes de información para los demás componentes del modelo y para algunas universidades de Latinoamérica, para lo cual constituirá como parte de los procesos de evaluación, y por ende, sobre la acreditación institucional de los programas académicos.
Metodología:	En la gestión del modelo SAG, se debe sugerir la designación de un coordinador general y demás responsables por cada una de las etapas del modelo, pero lo más importante, es la perspectiva holística a cumplir según los retos propuestos, los cuales pueden ser: a) para la universidad: actualización y mejora continua de los planes de asignaturas o currículos, la pertinencia, el cumplimiento de las características o requisitos para la evaluación, la acreditación de la Universidad y cada uno de sus programas, además de cumplir según sus intereses con una responsabilidad social. b) beneficio para los graduados: formación continua e intermediación laboral.
Población:	Miembros de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). Lima _ Perú.
Resultados:	Las universidades tienen, entre sus responsabilidades, ofrecer educación de calidad y que esta beneficie a sus estudiantes, graduados (egresados), a las organizaciones y en general, a la sociedad. El seguimiento a sus graduados, se convierte en fuente importante para la retroalimentación curricular, verificación de la calidad de la formación y coherencia con las exigencias para el desempeño profesional. Sin embargo, existe dificultad para establecer y mantener este vínculo para beneficio mutuo de instituciones educativas y graduados.
Conclusiones:	Asegura beneficios para los actores que en él se interrelacionan, ha sido validado y puede ser adoptado y/o adaptado por instituciones educativas para crear o fortalecer la relación con sus graduados.
Autor y año:	Camargo Velásquez, Ana Rosmira (2019)
Título:	Diseño de un modelo de indicadores para la gestión de investigación en Instituciones de Educación

Información del Estudio	Descripción
Objetivo:	Superior. Actualmente el indicador de gestión se emplea como herramienta de control de los procesos productivos, para apoyar la toma de decisiones en las organizaciones (Rincón, 1998).
Metodología:	Los indicadores de gestión se convierten en los “signos vitales” de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. Tal como los signos vitales, son pocos y nos brindan información acerca de los factores fundamentales del funcionamiento del cuerpo humano, en una organización, también se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen información constante, real y precisa sobre aspectos como la efectividad, la eficacia, la eficiencia, la productividad, la calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización
Población:	Instituciones de Educación Superior.
Resultados:	Evaluar la eficiencia de los esfuerzos, recursos e insumos con el propósito de alcanzar objetivos propuestos a corto, mediano o largo plazo, determinando costos, tiempo y recursos
Conclusiones:	Hacer seguimiento a la información de los indicadores, se facilitará el proceso de implementación, ya que los indicadores que se encuentren tabulados y analizados serán reales y el proceso de revisión será más fácil, realizar actividades que motiven al grupo que participará en la implementación del modelo con el fin de que estos comprendan la importancia de su participación y el uso, realizar auditoría permanente tanto en el proceso de implementación, como en la etapa de uso para detectar oportunamente aspectos por mejorar, especificar los mecanismos de revisión de los indicadores para el uso del modelo por los directivos de la institución.
Autor y año:	Arrieta, W., Torres, C., De La Rosa, A. (2010)
Título:	Estudio de seguimiento a egresados del programa de ingeniería industrial de la Universidad Industrial de Santander.
Objetivo:	Realizar un estudio de rastreo a los egresados del programa de ingeniería industrial de la Universidad Industrial de Santander, que permita establecer desde las perspectivas de estos, las características de

Información del Estudio	Descripción
	su inclusión en el mercado laboral, el nivel de satisfacción en el área profesional, la percepción que tienen referente a la calidad del programa y la pertinencia de la formación adquirida.
Metodología:	El primordial instrumento metodológico en los estudios de rastreo a los egresados consiste en la producción y diligencia de un cuestionario a la población que se desea analizar. Para efectos de esta tesis se utilizó un diseño de tipo descriptivo y transversal.
Población:	La población objetivo fueron los titulados del programa de ingeniería industrial de la Universidad Industrial de Santander desde el año 1977 hasta los graduados de septiembre del año 2009.
Resultados:	Según la indagación obtenida en el estudio, se ultima que los egresados del programa de ingeniería industrial de la Universidad Industrial de Santander desde el año 1977 hasta los graduados de septiembre del año 2009. Son en su mayoría del género femenino. La edad media de los egresados es de 29 años. Las colectividades son solteras y residen en el departamento de Santander. 44.8 % extendieron estudios de postgrado. 91.5 % se encuentran laboralmente activos primariamente en empresas privadas. Los universitarios se desempeñan mayoritariamente en el sector terciario, existiendo los servicios educativos la principal actividad económica. La mayoría devengan salarios entre 1 y 5 SMMLV.
Conclusiones:	La Universidad Industrial de Santander, programa de ingeniería Industrial cuenta con base de datos renovada y se creó un esquema que admita facilitar el progreso de futuros estudios de seguimiento a los egresados del programa de ingeniería Industria. El instrumento utilizado para recolección de información (Cuestionario) estuvo apropiado y de mucha ventaja para el desarrollo del estudio; ya que aprobó obtener la información citada de una manera práctica y ordenada, suministrando así el análisis y tratamiento de esta.

Nota. Adaptada de referencias teóricas relacionadas al presente.

4.3 Marco teórico

La transformación de las Universidades dirige progresivamente hacia aspectos relativos al

buen funcionamiento y prestación del servicio con calidad para responder al avance propicio de la tecnología, las comunicaciones y las competencias dentro de la sociedad. Es importante conocer que los sistemas educativos no están solo para lograr sus objetivos y para desarrollar resultados, sino que debe ir de la mano con la eficiencia, que dará lugar a el aprovechamiento de los recursos disponibles para que en cualquier nivel formativo tengan un rendimiento académico frente a las nuevas necesidades de la sociedad, asegurando la calidad de los procesos para ofertar en los diversos sectores económicos.

Es significativo destacar que la función de las universidades es establecer una responsabilidad social frente a las necesidades de impartir conocimientos a los egresados para que desarrollen en la sociedad un papel de cambio, con herramientas profesionales y humanas que le permitan impactar de manera positiva en su entorno. De esta manera la calidad de la educación superior tiende a evidenciar algunos aspectos que serán medidos dentro de un impacto social en áreas de conocimiento, programas de estudio, vinculación con el sector productivo y algunas transformaciones que se generan en la sociedad.

4.3.1 La calidad en la educación superior

Las investigaciones con base en los egresados de programas de IES, buscan aportar con la explicación del desempeño competitivo. Para lograrlo, es necesario que se amplíe el alcance, debido a que la relación entre el desempeño profesional y el título obtenido pueden verse afectadas no solo por las variables sociales, sino también por las variables del mercado laboral, siendo características las variables familiares y educativas que caracterizan a cada graduado o egresado. Por ello las organizaciones de educación superior tienen establecidos métodos y estrategias definidas para construir y consolidar estructuras fuertes que permitan interpretar el

comportamiento socioeconómico del país, el componente esencial de alinear los intereses de las organizaciones con los de los estudiantes que persiguen como producto final una educación de calidad y salir a competir en el mercado por las diferentes posibilidades que sean afines a su perfil profesional. (Ministerio de Educación, 2021).

4.3.2 Aseguramiento de la calidad aplicable a los sistemas nacionales de educación superior.

El Consejo Nacional de Acreditación a su vez hace parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, que se define como el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas. Este sistema promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, auto regulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad. (Decreto 1330 de 2019 - Artículo 2.5.3.2.1.2.)

- Acción permanente y colaborativa entre el estado y las propias entidades de educación superior, se pretende compensar adecuadamente las insuficiencias del país, ser más eficaces en el uso de los recursos aprovechables y conceder un servicio agradable que dé garantías a la ciudadanía.
- Período inaugural es el espacio que media entre la disposición de crear una nueva entidad y el reconocimiento oficial que le delega para iniciar sus funciones.
- Etapa de trabajo, tiempo comprendido entre el empuje de las actividades de una nueva institución y el permiso de la plena autonomía.

- Etapa de funcionamiento independiente se instruye cuando las instituciones han adquirido su plena autonomía y se alarga mientras perdure la institución al interior del sistema.

4.3.3 Dimensiones de la calidad superior

La base de las dimensiones de la calidad es la interrelación y es la clave de evaluación de calidad con diversos elementos característicos. No existe como tal un patrón de dimensiones único, debido a que varían según el servicio o producto. En tal caso, la educación, desde el punto de vista de las dimensiones, el peso o la ponderación específica también son variables con relación a la misión y visión de cada IES, para el objeto de estudio se ha considerado el referente de dimensiones generales de calidad planteados por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993):

Elementos tangibles: se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: alude a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: disposición de la Institución de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad de estos para inspirar confianza y credibilidad; inexistencia de peligros, riesgos y dudas.

Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus competidores, capacidad de los empleados de la empresa para ponerse en el lugar del cliente.

Las dimensiones detalladas son evaluadas a través de un instrumento basado en encuestas a los usuarios del servicio. Comprende dos partes: una para medir expectativas y otra para medir percepciones. En el ámbito educativo ha sido aplicada por instituciones de educación superior como

la Universidad Autónoma de Aguascalientes México.

4.3.4 El talento humano y sus competencias

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones presenta una serie de competencias a identificar y potenciar; es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento. Gestión del Talento Humano. (2016, p. 30).

- *Conocimiento*: el conocimiento, entendido por la autora, se define como “el resultado de aprender de forma continua”.
- *Habilidad*: en este punto, el individuo tiene la capacidad de aplicar sus conocimientos en la resolución de problemas. Generalmente, esta es desarrollada con el tiempo y con la práctica de sus funciones específicas.
- *Juicio*: se trata de saber analizar la situación y el contexto, es tener el análisis crítico, juzgar los hechos y definir prioridades.
- *Actitud*: muy evaluada últimamente, la actitud le permite al trabajador alcanzar y superar metas. Según Luz Vallejo Chávez no es más que “saber hacer que ocurran las cosas”

4.3.5 Gestión humana

Es definida como los procesos y actividades estratégicas de guía, apoyo y soporte a la dirección de la organización, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, retribuir y motivar el personal requerido para potencializar la organización. Los procesos que componen el desarrollo de la gestión del talento

humano son: la planificación del Talento Humano, el análisis y diseño de puestos de trabajo, la cobertura de las necesidades del Talento Humano de la organización, el reclutamiento y la selección, la iniciación de los nuevos empleados en la organización, la socialización, la capacitación para empleados nuevos en un puesto, la mejora del desempeño en el trabajo, la obtención de cooperación creativa y el desarrollo de buenas relaciones de trabajo, el aumento del potencial y desarrollo del individuo, la evaluación de la actuación de los empleados, la retribución de los empleados a través de incentivos y beneficios, la gestión de la salud e higiene en el trabajo. (Chiavenato, 2002).

4.3.6 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión pueden mediar la satisfacción del cliente mediante los datos post venta y encuestas a los consumidores, permiten también realizar monitoreo del proceso de producción y del nivel de cumplimiento de los empleados, así también como su satisfacción laboral, entre otros aspectos que se pueden medir mediante indicadores de gestión. Los indicadores de gestión deber ser simples, pero permitir conocer la situación de los procesos de la empresa y se pueden adaptar para todas las organizaciones, es válido para el periodo de estudio y es útil considerando la aplicación que se le dará a la información. (Espinosa, 2015).

4.3.7 Modelo de planeación estratégica del talento humano – Cámara de Representantes - Congreso de la República de Colombia

La planeación estratégica del talento humano está relacionada con la consecución de la mano de obra, mediante etapas y procesos que garanticen optar y seleccionar el recurso humano adecuado y suficiente según la estrategia organizativa. Además, toda PETH debe centrarse en dos

etapas: la formulación y la implementación. La primera etapa, la formulación, está relacionada con la disposición sobre el tipo y clase del personal y la cantidad necesaria según la estrategia empresarial. La segunda, la implementación, es donde los directivos y ejecutivos definen y asumen las decisiones con respecto a la retribución, honorarios y costos de los recursos, en relación con la estructura, los procesos y el capital humano. Por lo tanto y según Bohlander (2008), "... toda planeación estratégica requiere de seis pasos básicos para lograr un modelo de Recursos Humanos preciso y adecuado" (Bohlander, 2008, pp.30-71).

Paso 1: *misión, visión y valores*. En el primer paso de la planeación estratégica es necesario definir la misión, propósito básico de la organización y el alcance de las operaciones y acciones. De igual manera, determinar la visión estratégica, el enunciado acerca hacia dónde va la empresa y su proyección de futuro, determina la dirección a largo plazo y la intención de su estrategia, así mismo, se encuentran los valores empresariales, relacionados con los sólidos y perdurables principios en los que se basa la empresa para tomar sus decisiones.

Paso 2: *análisis del ambiente*. Se refiere al análisis continuo de las oportunidades y las amenazas. El cumplimiento de las metas y objetivos dependen de la evaluación minuciosa y detallada del ambiente, mediante el rastreo sistemático y metódico de los principales factores que influyen en la organización, tales como los factores económicos, información sobre el desarrollo, las tendencias industriales y competitivas, los cambios tecnológicos, los asuntos gubernamentales y legislativos, las preocupaciones sociales, las tendencias demográficas y del mercado de trabajo.

Paso 3: *análisis interno*. Inventario de habilidades y recursos organizacionales, así como de sus niveles de desempeño, relacionadas con la cultura y la calidad de vida laboral, asumiendo seguimiento y verificación del tiempo del personal, las interacciones sociales y el avance de los empleados.

Paso 4: *formulación de la estrategia*. Requerimiento de comparación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para propósitos de formulación estratégica, ayudando a detectar y resumir los hechos y pronósticos principales derivados de los análisis externos e internos.

Paso 5: *implementación de la estrategia*. Determinar las condiciones de trabajo, las metas y funciones, propósitos y objetivos para contribuir en mejorar la calidad de vida laboral.

Paso 6: *evaluación y valoración*. Interpretar, analizar y traducir las metas estratégicas en objetivos corporativos y empresariales.

4.3.8 Modelo, características y aportes de los graduados

“El Modelo de la eficiencia a los graduados ha de evaluar, dentro de un período determinado y de acuerdo con unos parámetros preestablecidos, la eficiencia profesional, en función de la formación recibida, la aceptación en el mercado laboral y la correspondencia entre las áreas de especialización y las necesidades del país y ha de dar cuenta del cumplimiento de las funciones de una institución educativa”; esto con el fin de poder determinar las metas alcanzadas de la educación y si los planes de estudio son eficaces. (Aldana, et ál., 2008)

Aspectos que se deben tener en cuenta para realizar un seguimiento oportuno y eficaz, según la Asociación Columbus se deben indagar a los graduados los siguientes ítems:

Situación laboral de los graduados más recientes: esto con el fin obtener información acerca de su desempeño profesional en el mercado laboral.

El perfil del graduado en cuanto a datos socioeconómicos, demográficos, académicos y sobre los estudios que realizó a posteriori.

Relación con la institución de egreso donde cuente su experiencia con los servicios educativos que tuvo y con la entidad en sí, además de que tan satisfecho se encuentra con la experiencia vivida.

La transición de la educación superior al empleo este ítem sirve para evidenciar sus competencias como graduado, que brinde sus experiencias con las condiciones del mercado laboral, entre otros.

El desempeño en el empleo permite analizar lo que es la remuneración y el cargo del empleado, además de la implementación de los conocimientos de la carrera académica.

Una visión de conjunto de los vínculos entre las competencias adquiridas y las tareas laborales actuales.

Hasta qué punto las condiciones y provisiones de estudio realmente “importan” para su empleo y trabajo subsiguiente.

El impacto de las motivaciones, expectativas y orientaciones de los estudiantes en sus decisiones y trayectorias profesionales.

4.3.9 *Diseño y tecnología web modernos*

Está claro que la tecnología desempeña un papel fundamental en el diseño web; sin ella, en primer lugar, no tendríamos un sitio web que diseñar. El diseño web moderno emplea diversas herramientas y técnicas para crear sitios web dinámicos que atraigan a los visitantes. La tecnología permite a los diseñadores web mejorar la experiencia del usuario y ofrecer contenidos e información de alta calidad en diversas plataformas, desde el diseño adaptable hasta la accesibilidad de los sitios web, entre otras cosas. Estas son:

HTML Y CSS, son los fundamentos del diseño web y desempeñan un papel fundamental en

la apariencia y funcionalidad generales de un sitio web. Los desarrolladores de sitios web utilizan HTML para crear la estructura básica y el diseño de un sitio web. Esto incluye encabezados, párrafos y otras estrategias para organizar el contenido de la página. Por otro lado, CSS controla la apariencia visual del contenido, incluidos los esquemas de color, el tamaño de la fuente, el tipo de letra y el espaciado. CSS también ayuda a crear un estilo visual en todo el sitio web, incluidos los tipos de letra elegidos, las combinaciones de colores mostradas y otros elementos de diseño. Esto ayuda a los desarrolladores web a crear una identidad de marca reconocible y a ofrecer una experiencia de usuario coherente. Isola Megan, (2023).

Bootstrap, es una biblioteca multiplataforma o conjunto de herramientas de código abierto para diseño de sitios y aplicaciones web. Contiene plantillas de diseño con tipografía, formularios, botones, cuadros, menús de navegación y otros elementos de diseño basado en HTML y CSS (Bootstrap, 2023).

JavaScript (JS), es un lenguaje de programación ligero, interpretado, o compilado justo-a-tiempo con funciones de primera clase. Si bien es más conocido como un lenguaje de scripting (secuencias de comandos) para páginas web, y es usado en muchos entornos fuera del navegador, tal como Node.js, Apache CouchDB y Adobe Acrobat JavaScript es un lenguaje de programación basada en prototipos, multiparadigma, de un solo hilo, dinámico, con soporte para programación orientada a objetos, imperativa y declarativa. Mozilla, (2023).

PHP (Hypertext Preprocessor), es un lenguaje de código abierto muy popular especialmente adecuado para el desarrollo web y que puede ser incrustado en HTML. Lo mejor de utilizar PHP es su extrema simplicidad para el principiante, pero a su vez ofrece muchas características avanzadas para los programadores profesionales. (PHP, 2023).

Chamilo LMS (Sistema manejador de aprendizaje), es un campus virtual de código libre que cualquier persona, institución o empresa puede usar libremente y cuyo desarrollo está promovido por la Asociación Chamilo que es una entidad sin ánimo de lucro conformada por usuarios, empresas e instituciones de todo el mundo que apoyan con sus contribuciones al código o con sus aportaciones económicas el avance de este software y que se caracteriza por una apuesta radical por el software libre. Philippe Lardy, (2021).

4.4 Marco conceptual

Actualmente las universidades están analizando la inclusión de los titulados en el ámbito laboral para optimar su oferta de formación y enseñanza, necesitando asegurar capacidades y servicios profesionales permanentes. Los canjes continuos en el mercado laboral despiertan el interés de la educación superior debido a la relación que hay entre el título obtenido y el desempeño profesional, de esta forma se expondrá la obtención de información en impresiones que favorecerán la comprensión de muchos de los términos actualmente manipulados en la medición de la calidad en una organización.

4.4.1 Calidad

El concepto de calidad ha sido utilizado en muchas etapas de historia, aproximadamente desde el año 1947 a el día de hoy ha tomado un mayor significado, debido a que se inició a utilizar como un concepto que ha sido diferenciador de un servicio o bien. En ocasiones se ha visto como sinónimo de excelencia, por consiguiente, escuchar, oír o leer “El producto es de calidad” para referirse a un buen producto; sin embargo, la constante evolución de la economía y el comercio conduce a exigir calidad en el centro empresarial, en países y en organizaciones que buscan

posicionarse en el mercado, han recurrido a la modificación sobre las características de sus servicios o productos, en pro de un mejor rendimiento y desempeño económico.

Bajo este contexto Maldonado, expresa que “el concepto de calidad ha sido consolidado en el mundo estimulado por los avances del medio, de la tecnología y las vías de comunicación, lo cual incide en los conceptos de economía y6 riqueza nacional, de donde dependen los saldos comerciales. Con base en esto se hace relevante el vínculo entre competitividad y calidad a nivel nacional”. (Maldonado, 2005, p.11).

4.4.2 *Calidad de la educación superior*

Termino importante dentro de este contexto, el esfuerzo continuo hace referencia a la función y el desempeño del servicio público de la educación en general. El Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA) plantea que: la universalidad, la equidad, la idoneidad, la integridad, la responsabilidad, la coherencia, la pertinencia, la transparencia, la eficiencia y la eficacia determinan la calidad con la que una IES cumple o no con los conjuntos de aspectos que les permite cumplir con las condiciones para la acreditación de la institución y sus programas. (Castaño, 2012, p.8).

4.4.3 *Graduados*

Persona natural que cursó y aprobó el plan de estudios reglamentado por la Institución para un programa de educación superior, cumplió los requisitos de grado que establece la ley y la Institución respectiva, y obtuvo el título que otorga la Institución para el programa realizado conforme lo aprobado en el registro calificado expedido por el Ministerio de Educación Nacional. SNIES, (2019).

4.4.4 Organización

Una IES usa su misión como un elemento motivador que orienta a sus integrantes hacia la aprobación de grandes desafíos formativos en el campo académico e investigativo, en el contexto de los procesos de lectura, etc., bajo este contexto, se puede hablar de una estructura con propósitos claros, con un nivel visible de compromiso en el que la motivación aparece como una dimensión de la vida corporativa dinamizadora y regeneradora de lo social. (Estrada, 2001, p. 56).

4.4.5 Talento humano

Cuando se hace referencia al talento humano, se está hablando de características y habilidades de las personas, siendo esto realmente lo que hace que las empresas tengan un crecimiento organizacional y que los valores agregados al trabajo asignado proporcionen un ambiente que brinden calidad laboral, identidad y pertenencia, así como también, garantías en el bienestar social y del trabajo.

Dentro de ese contexto, las IES, deben reconocer la importancia que enmarca la gestión de la calidad en los parámetros de eficiencia, efectividad y máxima eficacia, mediante los cuales se puede mejorar de forma significativa el aprovechamiento de recursos, brindando un nivel óptimo de productividad y lo más importante promoviendo el talento humano, así lo expresa Robbins (2006, p. 126)

4.4.6 Pertinencia a la educación superior

Algo fundamental para el estudio es la evaluación de la pertinencia que es una tendencia en estos momentos, el instrumento de información muestra la relación que hay entre el egresado y la Universidad formando varios vínculos que revelan beneficios para las dos partes. Con el aporte

la institución se entera de todo lo relacionado con el graduado desde la ubicación, el rol que desempeña, estatus económico, y la manera en que manifiesta los valores adquiridos en su formación académica. Todas estas representaciones reflejan la pertinencia de los graduados con los programas de las instituciones de educación superior.

La pertinencia también guarda relación con las responsabilidades de la educación superior con el resto del sistema educativo. Esto tiene que ver no sólo con la formación del personal docente de los niveles precedentes, sino también con la incorporación en su agenda de la investigación socio educativa, el análisis de los problemas más agudos que aquejan a los sistemas educativos; las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías como medios para ampliar y mejorar los servicios educativos, y las propuestas para elevar su calidad y transformar sus métodos de enseñanza.

Como sugiere la UNESCO: "La educación superior debe asumir un papel conductor en la renovación de todo el sistema educativo". Ante la complejidad de las demandas sociales y de las expectativas de los jóvenes y de los nuevos segmentos de población que aspiran a seguir estudios del tercer nivel, la educación superior debe integrarse en un sistema que ofrezca la mayor diversidad posible de oportunidades de formación, estructurados de manera flexible, de suerte que existan las adecuadas pasarelas entre las distintas modalidades, ninguna de las cuales debería constituirse en un callejón sin salida sino que contemplen la posibilidad de acceder a niveles superiores de formación. Tunnermann, (2000, p. 3)

4.4.7 Egresados

Persona que ha cursado y aprobado satisfactoriamente la totalidad del plan de estudios reglamentado de un programa o carrera, pero que aún no ha recibido el título académico. Ministerio

de Educación Nacional. SNIES, (2019).

4.4.8 Pregrado

Término utilizado para designar los estudios que requieren ser egresado de enseñanza media, conducentes a un primer título o grado académico de educación superior. Comprenden los títulos técnico y profesionales, y los grados de licenciado y bachiller. SNIES, (2019).

4.4.9 Postgrado

Los estudios de posgrado corresponden al ciclo de estudios de especialización que se cursa tras el título de grado. Los títulos asociados a un posgrado son la maestría, una especialización o curso de posgrado. Generalmente, se distinguen por ofrecer un elevado grado de especialización y/o actualización en una disciplina o ámbito más concreto que un pregrado, normalmente con una clara orientación profesional. SNIES, (2019).

4.4.10 Plataforma digital

Es un lugar de Internet, portal o cbersitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios. Estas plataformas funcionan con determinados tipos de sistemas operativos y ejecutan programas o aplicaciones con diferentes contenidos, como pueden ser juegos, imágenes, texto, cálculos estadísticos, simulaciones y vídeo, entre otros, que se pueden considerar agrupados en una colección de herramientas y servicios que una organización utiliza para desarrollar una estrategia digital. Hoos, C. David, (2020).

4.5 Marco legal

En conjunto con las normas y lineamientos establecidos por el gobierno nacional, se resalta la importancia de las siguientes.

La educación superior es regulada por:

Ley 30 de 1992, la cual comprende las características generales para su desarrollo, como la definición de los tipos de instituciones, la creación del Sistema Nacional de Aseguramiento de Calidad en donde el Estado se compromete a garantizar la calidad del servicio educativo a través de la vigilancia e inspección. Es creada con el fin de garantizar que las instituciones educativas cumplan con los requisitos de calidad, con los objetivos y propósitos.

Ley 749 de 2002, el Ministerio de Educación Nacional señala unas normas generales que permiten el ofrecimiento y el desarrollo de los programas de pregrado, para esto, las instituciones universitarias deben obtener un registro calificado que les permita el desarrollo del mismo, de acuerdo con esta ley, las instituciones de educación superior deben registrar sus programas de pregrado en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior y estarán sometidos a cumplir con los estándares de calidad.

Regulada por la ley 1188 de 2008, se basa en establecer las condiciones y procedimientos que las instituciones deben cumplir a la hora de ofrecer programas académicos.

Ley 115 de 1994: Por la cual se expide la Ley General de Educación: El Congreso de Colombia decreta: La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

4.5.1. Factores normativos

Capítulo V. De los sistemas nacionales de acreditación e información.

Artículo 53. Se crea el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. Es voluntario de las instituciones de Educación Superior acogerse al Sistema de Acreditación. La acreditación tendrá carácter temporal. Las instituciones que se acrediten disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Superior de Educación Superior (CESU).

Artículo 54. El Sistema previsto en el artículo anterior contará con un Consejo Nacional de Acreditación integrado, entre otros, por las comunidades académicas y científicas y dependerá del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), el cual definirá su reglamento, funciones e integración.

Artículo 55. La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), a través del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES), cooperará con tales entidades para estimular y perfeccionar los procedimientos de autoevaluación institucional.

Artículo 56. Crease el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior el cual tendrá como objetivo fundamental divulgar información para orientar a la comunidad sobre la calidad, cantidad y características de las instituciones y programas del Sistema. La reglamentación del Sistema Nacional de Información corresponde al Consejo Nacional de Educación Superior (CESU).

5. Diseño metodológico

El proyecto corresponde a un estudio exploratorio, una investigación no experimental - cuantitativa, donde se estudian los ambientes y se analizan de acuerdo con el contexto que se presente. Y es transversal e inferencial cuando se definen las variables que son observadas y recopiladas en un periodo de tiempo de estudio.

La metodología implica optar por ciertos medios, principios, métodos y técnicas de manera de comprender los significados sociales del objeto de estudio o fenómeno, las relaciones e interacciones y las interpretaciones. (Villasante et ál., s.a.)

Con base al objeto del estudio se formulan las siguientes Hipótesis:

5.1 Hipótesis de trabajo

De no realizarse una propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel en el programa de maestría en administración MBA de la Universidad Santo Tomas, no se podrá medir el resultado que proporciona la aplicación de instrumentos que muestren características y aportes de los graduados que los fortalezcan como producto competitivo de la organización.

Hipótesis nula: en el programa de Maestría en Administración MBA, la propuesta de medición de calidad en la formación de talento humano de alto nivel en el programa de maestría en administración es casi nulo y su escasa aplicación no es la más adecuada, lo que no permite, valorar la eficiencia o rendimiento de los graduados en una organización.

Hipótesis descriptiva: La implementación de una propuesta de medición de calidad en este programa académico de MBA de la Universidad Santo Tomás, es uno de los ejes principales de esta organización ya que es el termómetro que permite evaluar y conocer los aportes,

características y potenciales de los graduados MBA, y a su vez, determina que les falta a los mismos para mejorar y lograr un rendimiento de alto nivel.

5.2 Operacionalización de variables

Señalar la operatividad de las variables y los atributos propios de los graduados dentro de un contexto de competencias, eficacia y educación superior; requiere diseñar una propuesta de medición de calidad para determinar la orientación en el actual proyecto, el cual permita identificar y analizar las características de una prueba piloto específica de graduados, con el objeto de plantear las estrategias de fortalecimiento de competitividad de alto nivel.

Tabla 5. *Operacionalización de variables*

Definición conceptual	Dimensión	Indicadores por medir	Indicadores de ponderación	Operacionalización
Diseñar una propuesta de medición de calidad para una institución de educación superior como referencia para los procesos de autoevaluación en la formación de talento humano de alto nivel.	Determinar el comportamiento de las variables por medio de indicadores que contiene el instrumento para medir la información acerca de los graduados y que muestre resultados en la investigación.	• Graduado: Es el representante de la institución en la sociedad y sus actividades profesionales, personales y el producto de la organización.	• Recolección de información. • Áreas de conocimiento. • Requerimiento del mercado laboral. • Formación y capacitación. • Experiencia.	Determinación de los atributos propios del graduado, el cual permitió identificar y analizar las características de una muestra representativa y la elaboración de un modelo para la evaluación de la calidad del programa.
		• Calidad	• Eficacia • Productividad.	Elaboración de un instrumento de evaluación de calidad del servicio.
		• Eficiencia	• Desempeño profesional. • Productividad y competitividad. • Grado de aprovechamiento de recursos.	Conseguir que los máximos resultados sean los previstos a partir de la evaluación del desempeño y Ajustar todos los anteriores aspectos, para que la organización experimente una mejora continua que le permita escalar posiciones dentro de su sector.

Definición conceptual	Dimensión	Indicadores por medir	Indicadores de ponderación	Operacionalización
	Demográficos	• Edad • Genero • Estado civil • Nivel académico • Residencia	• Número de años. • Mujer-Hombre. • Casado-Soltero-Viudo-Unión libre-Divorciado. • Profesión-título obtenido-tiempo de obtención del título. • Municipio-País.	Características demográficas de la población del programa a evaluar.
	Compromiso organizacional-continuidad	• Reconocimientos por el alto nivel de desempeño. • Calidad de la formación. • Impacto en la calidad de vida. • Mejoramiento de la calidad de vida. • Pertinencia de la formación. • Utilidad de conocimientos.	• Exaltar desempeño en el programa. • Perfección de un proceso o servicio. • Cambios y resultados positivos. • Procesos continuos de excelencia. • Oportunidades y conveniencias en diversos entornos.	Conocimientos obtenidos para optimizar el funcionamiento de la organización, el mejoramiento de la calidad de vida dentro de un entorno social.

Definición conceptual	Dimensión	Indicadores por medir	Indicadores de ponderación	Operacionalización
	Condiciones de bienestar y mejoramiento de vida.	• Cumplimiento de las expectativas de formación. • Adquisición de bienes materiales • Mejoramiento de la salud	• Oferta del programa • Compra de bienes • Gozar de buena salud.	Entorno favorable que da una mejor calidad de vida y bienestar.
	Condiciones de empleo	• Recomendar el programa • Tiempo de búsqueda de empleo • Tipo de contrato • Cargo actual • Sector económico laboral • Nivel de cargo desempeñado. • Áreas técnicas o herramientas para un mejor desempeño laboral. • Utilidad de conocimientos • Percepción de la profesión en el mercado laboral	• Satisfacción por el programa • Duración de la búsqueda de empleo • Prestación de servicios, definido indefinido. • Cargo profesional • Áreas de aprendizajes para un buen desempeño laboral • Aprendizaje Vs desempeño laboral • Imagen que se construye en diferentes perspectivas en el sector o nivel económico de Colombia.	Conjunto de factores que pueden afectar de manera positiva o negativa la salud de los trabajadores.

5.3 Tipificación de la investigación

La investigación cuantitativa, se establece mediante la elaboración de una propuesta o instrumento que muestre los resultados y pruebas de características y aportes de los graduados en la Maestría en Administración MBA, que los fortalecen como producto de este programa académico enfocado en la eficiencia del talento humano y que sirva como herramienta de medición de calidad organizacional:

- Para determinar la calidad de la investigación se plantearon varias hipótesis donde se dieron a conocer respuestas que fueron utilizadas mediante un estudio estadístico.
- Se presenta una investigación de las variables y los indicadores que se exponen en este proceso de acuerdo con la descripción de la situación y el contexto que muestran los graduados.
- De igual forma esta identificación permite la comparación de valores que proporcionen al programa aspectos formativos para un talento humano de alto nivel, que consideren se deben mejorar y que ayuden autoevaluar su gestión en cuanto a la experiencia en sus fortalezas y el impacto sobre su eficiencia.

5.4 Diseño de la investigación

El estudio de las variables que interfieren en esta investigación puede abrir un camino dentro de este contexto, donde la información investigada es analizada bajo un diseño no experimental - transversal y exploratorio, que consigue aportes significativos para establecer estrategias más complejas, que se puedan interpretar para dar mayor competitividad de alto nivel a la propuesta.

Las etapas de la investigación incluyeron:

- Reunión con las autoridades educativas para autorizar la realización del proyecto.
- Revisión de artículos y libros sobre cultura de calidad, comportamiento organizacional, seguimiento a graduados y talento humano.
- Establecer las teorías de referencia.
- Selección de las muestras.
- Diseño del cuestionario, revisión y depuración del cuestionario.
- Capacitación para aplicar el instrumento prueba piloto.
- Plan del trabajo, aplicación del cuestionario.
- Análisis estadístico para obtención de resultados.

5.5 Metodología

El proyecto investigativo se desarrolló bajo tres fases:

1. *Estudio del caso*: se realizó la investigación cuantitativa con enfoque, no experimental - transversal y exploratorio, se buscaba analizar la información, se determinó la muestra y la técnica utilizada fue un instrumento de recolección de datos. (Encuesta).
2. *La modelación* de esta fase, cuyas dinámicas y hallazgos investigados son aplicados, revisados y analizados, se encuentran detallados estadísticamente en esta propuesta.
3. Se obtienen *resultados* que permiten evaluar la eficiencia del programa académico, enfocado en la medición de la calidad a partir de las características de los graduados.

5.6 Población y muestra

La población para la investigación está compuesta por una minoría de los graduados de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás. Esta muestra seleccionada

estará compuesta por **51** graduados del programa que harán parte del estudio de caso para la validación de la propuesta de medición de calidad, que facilitará la información con la que se va a trabajar. (Centro de Proyección Social, Extensión y Egresados-Universidad Santo Tomás., 2015-02-12).

5.7 Caracterización de la población

Para este proceso se debe tener en cuenta lo siguiente:

Verificabilidad: ser susceptible de observación y registro, de modo que sea posible identificar los cambios a través del tiempo.

Factibilidad: hace referencia al grado en que es posible obtener, registrar y analizar la información. La factibilidad depende en muchos casos de los recursos humanos, económicos y técnicos disponibles en la institución, pues hay muchos indicadores que, aun siendo ideales desde el punto de vista de su validez y verificabilidad, deben ser rechazados por ser imprácticos desde el punto de vista de la factibilidad de su observación.

Confiabilidad: se refiere a la capacidad del indicador para arrojar los mismos resultados cada vez que sea utilizado, siempre y cuando se mantengan invariables las condiciones de observación, o no se prevean efectos de maduración o evolución natural del fenómeno en el muy corto plazo (Pinilla, 2000, p. 54).

5.8 Muestra

La población objetivo está conformada por graduados del programa de la Maestría en Administración MBA de la Universidad Santo Tomás, seccional Bucaramanga; obteniendo así una muestra de **51** graduados caracterizados por los siguientes criterios:

- Posee un número reducido y por lo tanto manejable.
- Plan de recolección de la información
- Plan de procesamiento de la información:
 - Información personal.
 - Datos vinculados con la calidad de estudio que los graduados.
 - Información adicional: hace referencia a información sobre su situación laboral actual y su nivel de satisfacción con la educación recibida.

6. Resultados de la investigación

La utilización de modelos de medición de eficacia en la educación superior en Colombia, que permita medir la calidad de una organización, pretende enfatizar en el valor que tiene su uso; haciendo relevancia al cuidado de la calidad del servicio, por ello, se ha realizado una revisión sistemática de la literatura con el objetivo de buscar bases de datos relacionadas a esta propuesta de investigación.

Para evaluar la eficacia de los artículos investigados, se obtuvo la lectura de un sistema que cumple un papel importante en el desarrollo de los procedimientos o procesos que mide la calidad de una organización – El Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES), es un sistema de información que ha sido creado para responder a las necesidades de información de la educación superior en Colombia.

En este sistema se recopila y organiza la información relevante sobre la educación superior que permite hacer planeación, monitoreo, evaluación, asesoría, inspección y vigilancia del sector. Este sistema como fuente de información, en relación con las instituciones y programas académicos aprobados por el Ministerio de Educación Nacional, consolida y suministra datos, estadísticas e indicadores:

Relevantes: porque La información responde a las necesidades del sector según los públicos objetivo.

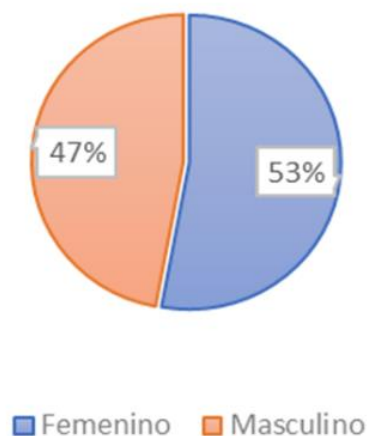
Confiables: la información es suministrada por la fuente responsable y, es consolidada y validada por el Ministerio de Educación Nacional.

Oportunos: la información se consolida y divulga en un tiempo establecido.

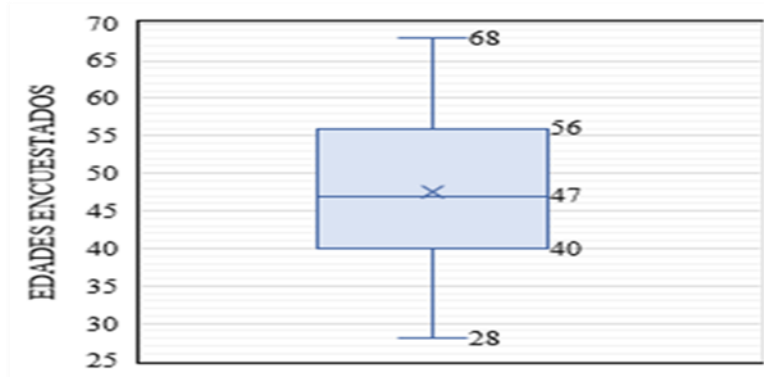
Utilidad: la información es aplicable y contiene datos correctos proporcionando detalle suficiente y adecuado según los públicos objetivos. (Snies, portal, 2021). La Encuesta elaborada para la obtención de indicadores de eficiencia y seguimiento del programa de MBA en la universidad Santo Tomás sede Bucaramanga, se realizó a 51 graduados del programa MBA de la universidad Santo Tomás sede Bucaramanga. Originando resultados así:

A continuación, se evidencian las características personales del grupo de encuestados.

Figura 4. Género de los encuestados

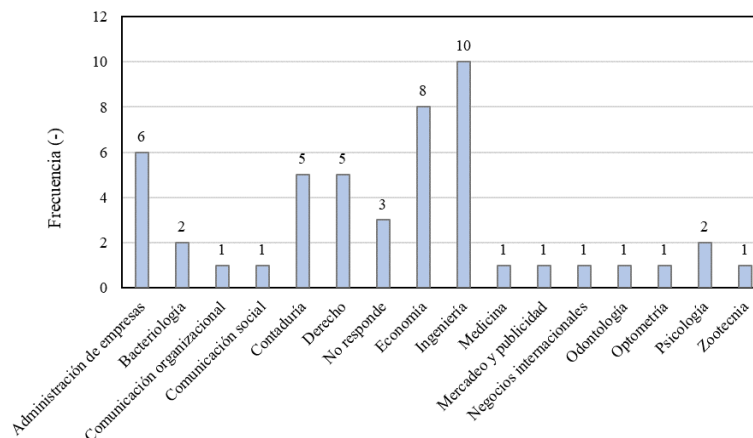


Nota. Información suministrada por la encuesta.

Figura 5. *Edades de los encuestados*

Nota. Información suministrada por la encuesta

Con base a la información de la muestra en las figuras anteriores, se puede afirmar que en este programa se inscriben y están interesados en una proporción similar hombres y mujeres que en el presente año poseen entre 28 a 68 años. Esto indica que la promoción del MBA debe estar enfocada a un grupo diverso de personas que no enfatiza en edad, ni género; evidenciado por la mínima diferencia del 6 % de proporción en el género de los encuestados y el cálculo de coeficiente variación sobre los datos de la edad que corresponde a un 20 % aproximadamente. Adicionalmente, esta idea también continúa para las profesiones interesadas en el programa; ya que la muestra de egresados tiene título de profesiones variadas como se muestra en la siguiente Figura:

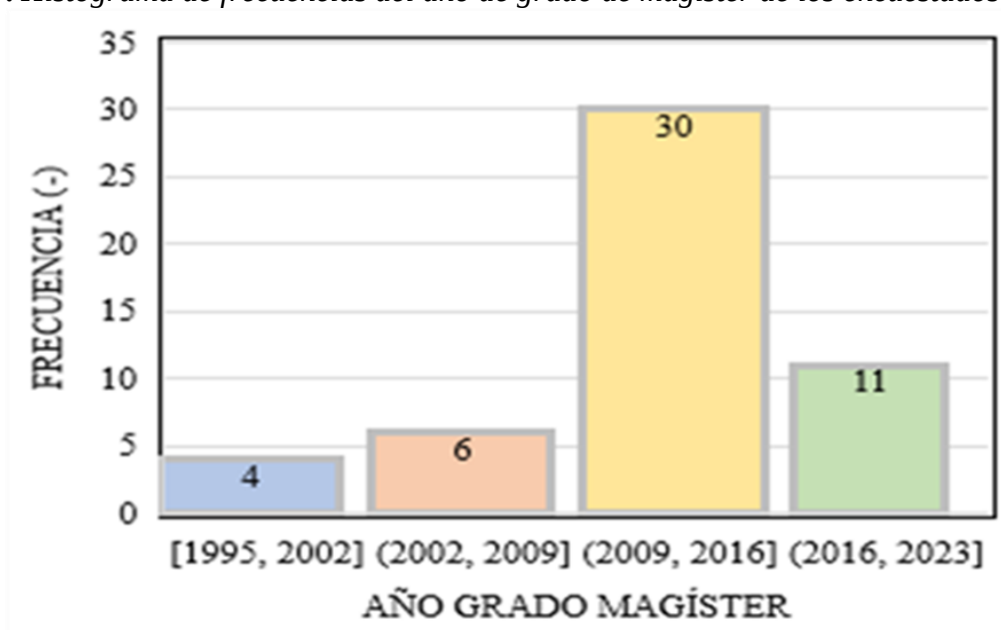
Figura 6. *Histograma de frecuencias de las profesiones de los encuestados*

Nota. Información suministrada por la encuesta

Los 48 egresados que respondieron a esta pregunta se encuentran agrupados entre 15 profesiones distintas, en el que la ingeniería, economía, administración de empresas, contaduría y derecho sobresalen. Estos datos indican que los profesionales más propensos a inscribirse en un programa de MBA son los asociados a estas profesiones, por lo que el plan de estudios y publicidad deberían estar orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de estos sectores.

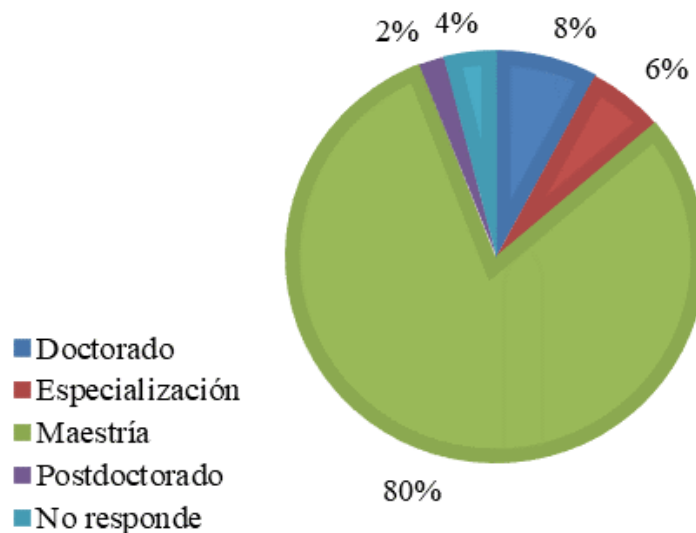
Otro dato importante a tener en cuenta sobre los encuestados es que la mayoría (el 59 %) obtuvo su grado de magíster entre los años 2009 y 2016. Por lo que las respuestas estarán condicionadas en su mayoría a las experiencias, profesores, directivos y planes de estudio de esos años (Ver Figura 7). También, solo el 6 % de los egresados continúa avanzando sus niveles estudios (estudiando doctorados o postdoctorados). Lo anterior se puede deber a una falta de oportunidades e interés por continuar la carrera académica.

Figura 7. Histograma de frecuencias del año de grado de magíster de los encuestados



Nota. Información suministrada por la encuesta.

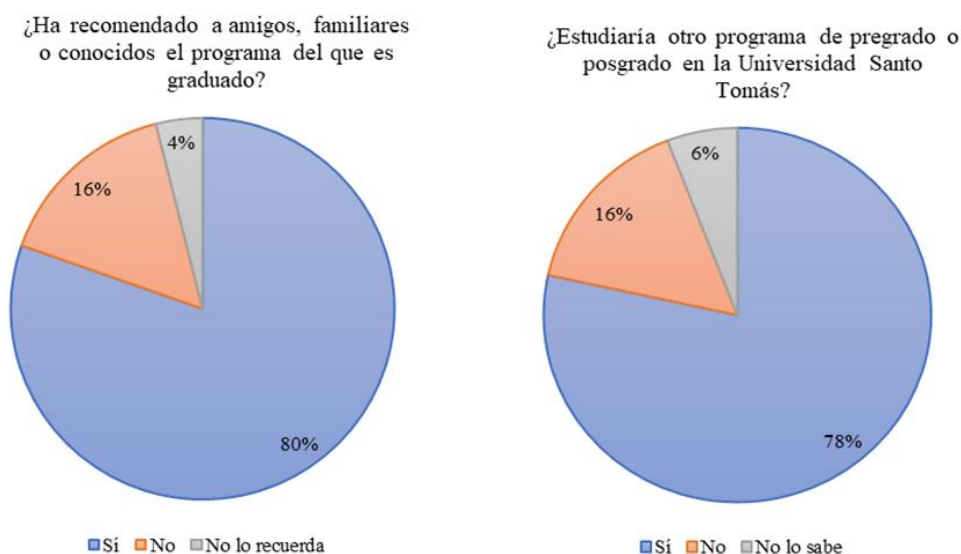
Figura 8. *Proporción del máximo nivel académico logrado por los encuestados en el presente año.*



Nota. Información suministrada por la encuesta.

Respecto a la satisfacción e impacto del programa sobre los encuestados, se realizaron varias preguntas con tres formatos de respuesta. El primero: “Sí”, “No”, y “No lo sabe”. El segundo por nivel de satisfacción de esta manera: “Pleno”, “Adecuado”, “Aceptable” y “Regular”. El tercero tipo es de respuesta abierta. A continuación, se enlistarán las respuestas de cada formato junto a un breve análisis.

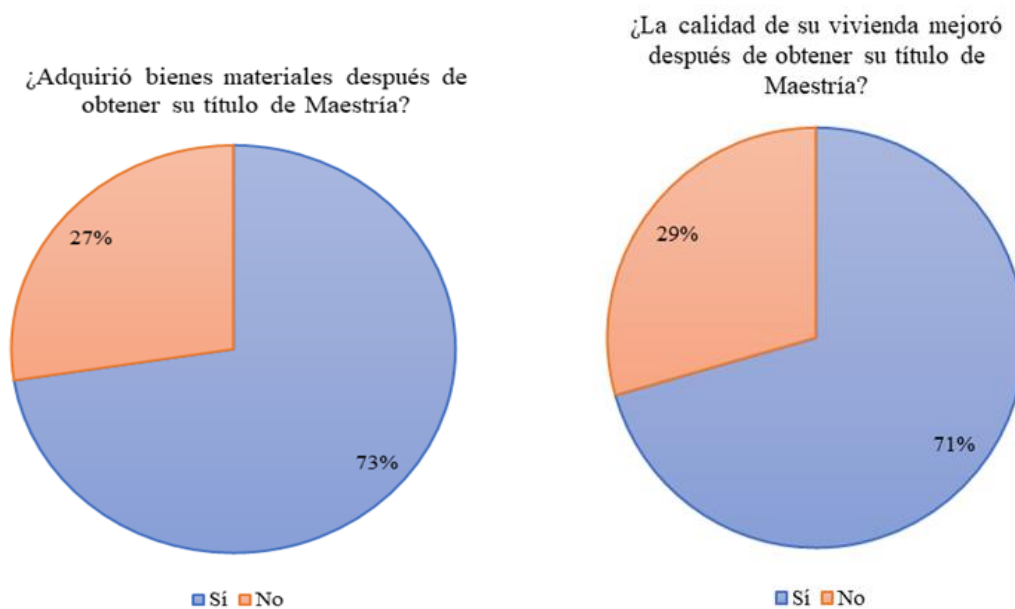
Con base al primer formato de respuestas, Figura 10, se puede evidenciar que la mayoría de los egresados recomiendan (80 %) y estudiarían otros programas en la Universidad Santo Tomás (78 %), lo que indica que el programa en general resulta en un estado satisfactorio para los graduados.

Figura 9. Primer formato de respuestas sobre satisfacción general de la Universidad

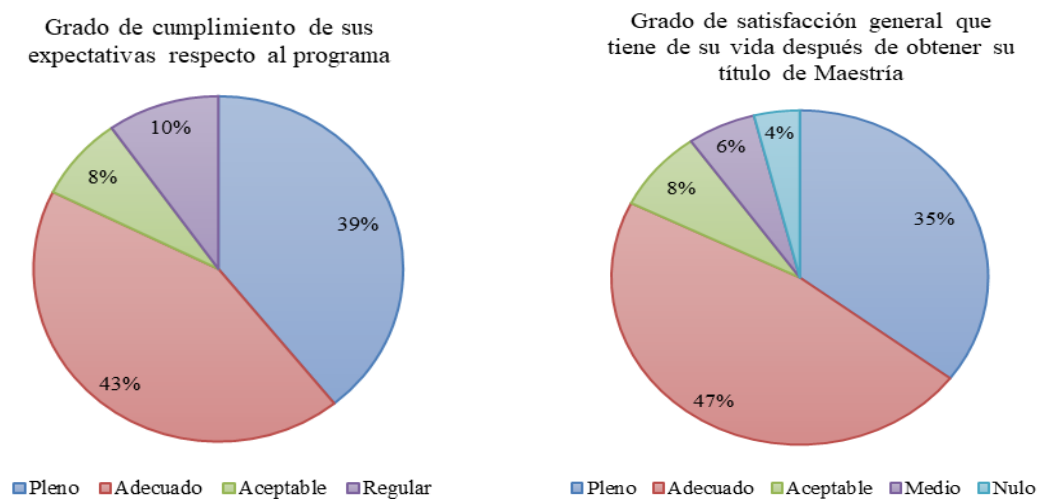
Nota. Información suministrada por la encuesta

Con relación al nivel de vida de los graduados, las respuestas de este primer formato pueden ser utilizadas para ofertar el programa al público; ya que indican que 1 de cada 3 egresados aproximadamente adquirió nuevos bienes materiales y la calidad de su vivienda mejoró después de la obtención del MBA (Ver Figura 11). De la misma manera ocurre con el segundo formato de respuestas, donde las primeras categorías Pleno y Adecuado, que indican los dos mejores grados de satisfacción suman el mayor porcentaje de respuestas. En la Figura 12, se evidencia que estas categorías suman 82 % para el grado de cumplimiento de sus expectativas respecto al programa y para la satisfacción general de la vida de los graduados después de culminar su MBA.

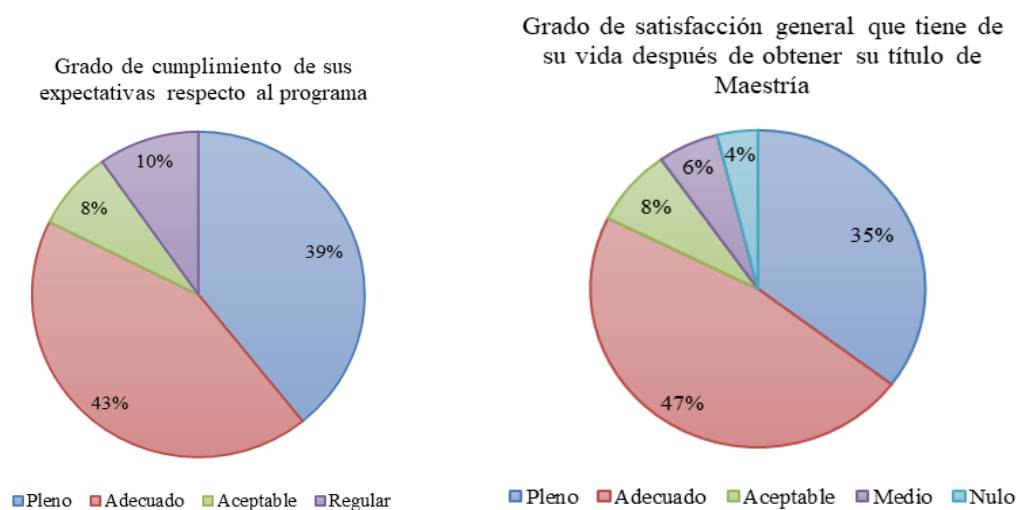
Del tercer formato de respuesta se pudo resumir una lista de las principales habilidades que los graduados adquirieron durante el programa y sus recomendaciones respecto al plan de estudios con base a sus experiencias laborales. Cabe resaltar que para las habilidades se agruparon las respuestas típicas y se contabilizó la frecuencia en que cada graduado indicaba que adquirió alguna de estas. De esa manera, se obtuvo la Tabla 6.

Figura 10. Primer formato de respuestas sobre nivel de vida después del MBA en la Universidad

Nota. Información suministrada por la encuesta

Figura 11. Primer formato de respuestas sobre nivel de vida después del MBA en la Universidad

Nota. Información suministrada por la encuesta

Figura 12. Segundo formato de respuestas sobre satisfacción general de la Universidad

Nota. Información suministrada por la encuesta

Tabla 6. Lista resumen de las habilidades adquiridas durante el MBA de los encuestados

Lista de habilidades	
Liderazgo y gerenciales	48%
Financieras	10%
Blandas	8%
Interpretación del Mercado	5%
Trabajo en equipo	5%
Investigación	3%
No responde	3%
Organización	3%
Compresión de lectura	2%
Comunicación oral	2%
Contratación comunicacional	2%
Estudio y manejo de aguas	2%
Innovación	2%
Manejo bolsa de valores	2%
Memorización	2%
Pensamiento crítico	2%
Proactividad	2%

Nota. Información suministrada por la encuesta

En la Tabla 6; se evidencia que las habilidades gerenciales, de liderazgo y financieras son

las más representativas y útiles para los egresados en su vida laboral. Por lo cual se debe seguir un énfasis en estas en el plan de estudios y se sugiere reforzar las menos populares entre los encuestados como la comunicación oral, innovación, y pensamiento crítico. Estos resultados concuerdan con las recomendaciones dadas por los encuestados sobre el plan de estudios respectivamente. En las que sobresalen la preocupación por implementar más metodologías prácticas que teóricas, promover la enseñanza de las nuevas tendencias del mercado: criptomonedas, marketing digital, trabajo remoto, industria 4.0, etc., y divulgar casos de estudio donde se evalúe el contexto y situación actual del estudiante con su comunidad.

Otras de las recomendaciones dadas se enlistan a continuación:

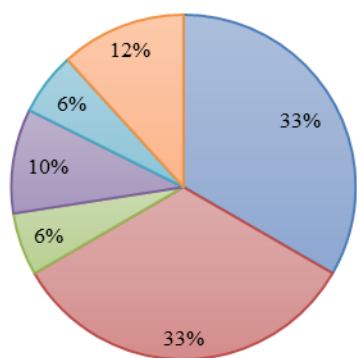
- Promover el sentido de pertenencia para impulsar el renombre y prestigio del programa en el mercado académico.
- Implementar la opción de pasantías prácticas en territorio nacional e internacional.
- Facilidad de intercambios con universidades extranjeras.
- Cambiar el grupo de profesores y directivos a unos con más experiencia práctica, es decir, fuera de la academia.
- Ofertar cursos de economía verde, empresa de familia, desarrollo organizacional, análisis financiero, inversión, y seminarios de investigación.
- Dar opciones de horarios intensivos viernes y sábados, priorizando las clases presenciales y no virtuales.
- Abrir un programa de doctorado en Bucaramanga para dar continuidad a la formación en ciencias administrativas.
- Permitir la modalidad de grado por plan de negocios.
- Invitar a docentes de universidades extranjeras a realizar cursos para los estudiantes.

- Fomentar reencuentros de egresados a los que también puedan participar los estudiantes actuales del programa.

Finalmente, con la encuesta realizada se midió la relación entre las habilidades adquiridas con el empleo actual de la muestra de graduados. Para esto se preguntó el grado de correspondencia entre el empleo y las competencias desarrolladas durante el programa, y la contribución del MBA en la adaptación y aprendizaje del trabajo de los encuestados (Ver Figura 13). De nuevo, las dos primeras categorías que representan un mejor grado de satisfacción suman la mayoría de las respuestas de los encuestados.

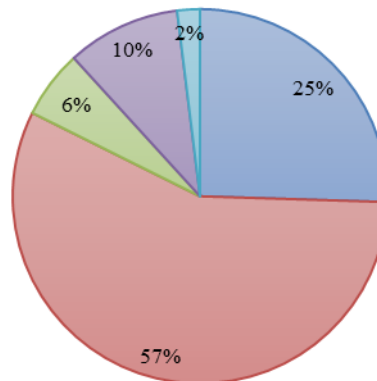
Figura 13. *Relación habilidades adquiridas durante el MBA de los encuestado y su trabajo actual*

Grado correspondencia entre sus funciones en su empleo actual y las competencias desarrolladas durante el programa



■ Pleno ■ Adecuado ■ Aceptable
■ Regular ■ Nulo ■ No aplica

Cómo contribuyó su formación durante el programa en su desempeño en su trabajo actual



■ Pleno ■ Adecuado ■ Aceptable
■ Regular ■ Nulo

Nota.

Nota:

Nota: Información suministrada por la encuesta

De esta manera, el 66 % de la muestra de egresados indican un grado pleno y adecuado de correspondencia entre las funciones de su empleo actual y las competencias desarrolladas durante el programa. El 82 % de los encuestados concuerdan en que la formación recibida en el MBA

contribuyó a su desempeño en su trabajo actual. Estos indicadores son buenos y demuestran que pese a las recomendaciones las expectativas generales del programa se satisfacen. Adicionalmente, en formato de respuesta abierta, los encuestados enlistaron sus consideraciones respecto a las áreas y herramientas que el programa debería enseñar para garantizar un buen desempeño de los egresados en el mercado laboral.

El resumen de respuestas se enlista en la siguiente tabla:

Tabla 7. *Lista resumen de áreas y herramientas que deberían promoverse en el MBA según los encuestados*

Áreas	Herramientas
Creatividad	Analítica de datos
Empresarial	Ciencia de datos
Financiera	Inglés
Administrativa	Costo y presupuesto
Logística	Manejo habilidades blandas
Econometría	Gerenciales
Negocios	Planeación estratégica
Marketing	Power BI
Tecnologías de la información	Modelos predictivos
Innovación	Toma de decisiones
Ética	Contratación de personal
Liderazgo	Tecnologías financieras
Mercado internacional	Digitalización
Salud	Softwares financieros
Bigdata	Manejo bases de datos
Servicios	Redes neuronales

Nota. Información suministrada por la encuesta.

Al definir un procedimiento para aplicar, analizar y hacer seguimiento a graduados de MBA de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga. Se lograría establecer una herramienta que tenga en cuenta una manera para aplicar a una propuesta de medición de calidad organizacional, utilizando métodos que permitan interactuar y comunicar a la vez elementos que

nos admitan mostrar, contenido a medida que surjan intereses o necesidades de revisión permanente del rol frente al modelo formativo y a la supervisión de la calidad de las instituciones educativas, para elevar sus niveles de competitividad y contar con el capital humano calificado.

Estos espacios virtuales y mecanismos de interacción en conjunto con la tecnología, contarán con líneas de investigación, retroalimentación del currículo y posibles adecuaciones para asegurar la mayor pertinencia, un control de medición de calidad, buena imagen de la organización al mantener un estándar del producto que se entrega y la satisfacción del cliente medido a través de encuestas, que revelen que se encuentran en un alto grado de competitividad.

7. Cronograma

Figura 14. *Cronograma de actividades*

[illegible]

8. Presupuesto

Tabla 8. *Presupuesto del proyecto*

Tabla de presupuesto			
<i>Concepto</i>	<i>Plan</i>	<i>Real</i>	<i>Sub-total</i>
Servicio de Internet	200.0000	400.000	400.000
Desarrollo de Encuestas	4.500.000	2.300.000	2.300.000
Útiles de trabajo	500.000	400.000	250.000
Servicio de transporte	500.000	250.000	250.000
Desarrollo de aplicación digital	4.000.000	3.500.00	3.500.00
Manual del usuario para el manejo de la aplicación digital	250.000	200.000	200.000
Capacitaciones Presenciales y Virtuales	800.000	870.000	870.000
Total			\$7.700.000

9. Conclusiones

Contar con una propuesta de medición organizacional enfocado en la calidad del servicio, a partir de las características de los graduados, se estaría adquiriendo una herramienta de seguimiento que les permitirá hacer correcciones y diseñar acciones estratégicas para el mejoramiento de procesos de auto evaluación interna, de esta manera la aplicación de esta propuesta mostrara los indicadores pertinentes para determinar las áreas críticas de la organización.

La propuesta que se presenta para esta medición de calidad toma como punto de partida los modelos existentes ya investigados, basados en unos elementos básicos para medir los indicadores de calidad, este ayudaría a identificar grandes oportunidades de avance en la prestación del servicio en los programas de Postgrado, así como facilitar criterios de priorización de acciones en los planes de adelanto del proceso de toma de decisiones.

Los elementos que se tuvieron en cuenta para elaborar un instrumento de evaluación de eficiencia de un programa académico de Maestría en alto nivel enfocado en la calidad de sus graduados, están relacionados con procesos estratégicos del conocimiento tales como: la identificación de los niveles de desempeño, adquirir los conocimientos para la elaboración de dicho instrumento, retener la información y garantizar la seguridad de los contenidos para aplicar la prueba, desarrollar las estrategias para verificar la fiabilidad del instrumento y difundir la información que satisfaga la calidad del servicio.

Es claro que para una organización la gestión basada en la medición de calidad es un factor que define la permanencia en el mercado de esta manera los clientes son los que muestran satisfacción a largo plazo y a su vez, que se pueda conocer la información que describa el funcionamiento de la organización.

El desarrollo de este proyecto nos permitió encontrar el camino que nos llevó a diseñar y

desarrollar una herramienta digital (Plataforma web), el cual por medio de estadísticas realizadas arrojará información significativa sobre el impacto de sus programas, los procesos de mejora continua de calidad y sobre todo el propósito de valorar los intereses profesionales y evaluar mediante las valoraciones y criterios de los estudiantes las diferentes etapas de formación y de posicionamiento laboral. La universidad podrá realizar un proceso de mejora continua mediante planes de acción dinámicos que permitirán lograr una mejor calidad en la formación del talento humano.

La plataforma Web, está diseñada con tecnología moderna y segura, amigable y fácil de navegar, donde almacena información cumpliendo con la privacidad de los datos de los usuarios. Generando un reporte estadístico que muestra con claridad los cambios y tendencias a lo largo del tiempo. Cuenta además con las regulaciones de privacidad y permite a los usuarios controlar su propia información.

10. Recomendaciones

Se propone realizar de acuerdo con la información encontrada y teniendo en cuenta el éxito que puede darse para las organizaciones, la aplicación de nuevas estrategias de seguimiento y medición de la calidad del servicio de formación, para lo cual se propone implementar la plataforma digital MBA “instrumento para seguimiento del maestrando”, que incluye instrumentos de medición, teniendo en cuenta los aportes teóricos investigados, a partir de las cuales se pueda realizar un análisis de las variables medidas con el fin de establecer una proyección del desarrollo de nuevos productos, que puedan ser llevados a cabo hacia un exitoso cumplimiento del servicio prestado por las organizaciones. Para eso, los contenidos interactivos permiten dar conocimiento al usuario, esta herramienta informática será utilizada para generar una fácil

interacción con el estudiante. Su aplicación tendrá como fin la actualización y diligenciamiento de bloques de preguntas que se encuentran en el instrumento para que los administradores del programa de formación tengan la posibilidad en tiempo real de establecer planes de acciones que garanticen una mejor calidad del programa MBA, y que además permita a estudiantes y graduados, tener un lugar donde realizar consulta de varios temas referentes a la universidad, obtener capsulas de conocimiento relacionados con la MBA incorporadas por los docentes del programa en la plataforma y al talento humano.

Con una planificación cuidadosa, diseñada de forma receptiva y teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, el sitio web proporcionará una imagen profesional y brindará a los estudiantes y graduados una gran experiencia cuando la visiten, es de fácil de actualización y muy segura.

Referencias

- Aldazabal, C., y Allison, J. (2021). Calidad de servicio educativo y satisfacción de los egresados de una universidad particular, San Juan de Lurigancho 2020. *Repositorio Digital Institucional*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56862>
- Artigas, W. (2022). Gestión de la educación: un tema de obligatoria discusión en pandemia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.1>
- Camargo, A. (2019). *Diseño de un modelo de indicadores para la gestión de investigación en instituciones de educación superior. caso de estudio vicerrectoría de investigación universidad del magdalena*. (Barranquilla: Universidad del Norte)
- Consejo Nacional de Acreditación República de Colombia, (23 de marzo de 2021). *Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos*. Recuperado el 14 de septiembre de 2021, de https://www.cna.gov.co/1779/articles-404750_norma.pdf
- Consejo Nacional de Acreditación República de Colombia, (6 de noviembre de 2006). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Recuperado el 14 de septiembre de 2021, de http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_30_sp.pdf
- Consejo Nacional de Acreditación, (noviembre de 2006). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Recuperado el 13 de septiembre de 2021, de https://www.mineduacion.gov.co/CNA/1741/articles-186359_lineamientos_2.pdf
- Cortés, J. y Peña, S. (2021). *Diseño de un plan de formación y desarrollo de talento humano para Febor entidad cooperativa*. (Bogotá: Universidad EAN)
- Fulquez Castro, S. C., Hernández, García, L. F., Vázquez García, J., y Zamora Alvarado, L. (2022).

Gestión del talento humano, calidad, competencias socioemocionales y bienestar psicológico: el reto profesionalizador de las universidades. *RIDE*, 13(25).
<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1276>

German Alberto Castaño Duque, (junio de 2012). Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano. Recuperado el 2 de enero de 2022, de
<https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/2425/2887>
<https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Las%20organizaciones%20de%20educacion%20superior%20y%20la%20importancia%20de%20su%20proyeccion%20social%20en%20el%20ambito%20de%20sus%20areas%20de%20influencia.pdf>
<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-217744.html>

Juan Estrada, (2011). Las organizaciones de educación superior y la importancia de su Ley 1188 del 2008. (25 de abril). Regula, exige que exista un programa de seguimiento a graduados. (Pallorozo, 2019). Recuperado el 21 de marzo de 2023, de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=30009>

Maldonado Ángel José, (2005). Fundamentos de Calidad total. (2005). p.11. Recuperado el 21 de marzo de 2023, de
<https://www.academia.edu/35718495/>

Ministerio de Educación Nacional, República de Colombia, (24 de febrero de 2010). *Educación de calidad camino para la prosperidad*, Recuperado 19 de abril de 2023, de Ministerio de Hacienda y Crédito Público, República de Colombia, (enero de 2022). *Plan estratégico institucional. Plan estratégico Talento Humano*, Recuperado 29 de agosto de 2023, de
https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-185195%2F%2FIdcPrimaryFileyrevision=latestreleased

Proyección Social en el ámbito de sus áreas de influencia. Recuperado el 21 de marzo de 2023, de

Red Gradual2. (2006, 29 de enero). Manual de Instrumentos y Recomendaciones sobre el seguimiento de egresados. Asociación Columbus. Recuperado de (96), p. 18-19.

https://ole.mineduacion.gov.co/1769/articles-380220_recurso_1.pdf

SNIES. (2022). *Información Poblacional Estadísticas históricas de la educación superior en Colombia*.

<https://hecaa.mineduacion.gov.co/consultaspublicas/content/poblacional/index.jsf>

Apéndices

Apéndice A. *Pertinencia de la formación*

1.1 Indique el tiempo que tardó en ubicar su empleo actual, tras culminar sus estudios de Maestría (En caso de haber cambiado de trabajo, si permanece en el mismo empleo, no responder).

- a) Menos de 6 meses
- b) Entre 6 meses y 1 año
- c) Entre 1 año y 3 años
- d) Entre 3 años y 5 años
- e) Más de 5 años

1.2. Cargo actual

1.3. Sector económico en el que labora

1.4. Tipo de contrato del empleo actual

- a) Por horas
- b) Por prestación de servicios
- c) A término fijo
- d) A término indefinido
- d) Otro

1.5. Indique la relación entre el sector de su empleo actual y su título de Maestría

- a) Pleno
- b) Adecuado
- c) Medio

d) Aceptable

e) Regular

f) Nulo

1.6. Especifique el nivel del cargo desempeñado en su empleo actual

a) Directivo

b) Coordinador

c) Profesional

d) Auxiliar

e) Operativo

g) Otro. ¿Cuál?

1.7. Indique la cantidad de veces que ha cambiado de empleo desde su grado de Maestría

a) Una vez

b) Entre 1 y 3 veces

c) Entre 3 y 6 veces

a) d) Entre 6 y más

1.8. Indique el grado de correspondencia entre sus funciones en su empleo actual y las competencias desarrolladas durante el programa de Maestría

a) Pleno

b) Adecuado

c) Medio

d) Aceptable

e) Regular

b) Nulo

1.9. Indique la utilidad de los conocimientos adquiridos en la Maestría, con relación a su actividad laboral

- a) Pleno
- b) Adecuado
- c) Medio
- d) Aceptable
- e) Regular
- f) Nulo

1.10. Cómo contribuyó su formación de grado al momento de aprender en el trabajo

- a) Pleno
- b) Adecuado
- c) Medio
- d) Aceptable
- e) Regular
- f) Nulo

1.11. Indique la percepción del nivel de desarrollo de la profesión (administración) en el mercado laboral en el sector económico de Colombia

- a) Suficiente
- b) Falta desarrollo
- c) Saturado el mercado