

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



JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2021

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

JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Magíster en
Calidad y Gestión Integral

Director:
Julia María Pardo Nieto
Magister en Educación

Codirector:
Jorge Enrique Ramírez Martínez
Magister en Educación

Amable José Pérez
Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2021

AUTORIDADES ACADÉMICAS

P. José Gabriel MEZA ANGULO O.P.
Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL O.P.
Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA O.P.
Rector sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA O.P.
Vicerrector Académico sede Villavicencio

Esp. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN
Secretaria General sede Villavicencio

Mg. MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO
Decano Facultad Administración de Empresas Agropecuarias

CONTENIDO

Pág.	
INTRODUCCIÓN	13
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1 ANTECEDENTES.....	15
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
2. JUSTIFICACIÓN	26
3. OBJETIVOS	27
3.1 OBJETIVO GENERAL	27
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	27
4. CRONOGRAMA.....	28
5. MARCO REFERENCIAL	32
5.1 MARCO TEÓRICO	32
5.1.1 Calidad de la educación superior	32
5.1.2 Gestión de la calidad universitaria	38
5.1.3 Mejora continua.	40
5.2 ESTADO DEL ARTE.....	43
5.3 MARCO NORMATIVO	51
5.3.1 NTC-ISO 9001: 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requerimientos.....	51
5.3.2 NTC-ISO 9000: 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.....	53
5.3.3 NTC- ISO 9004: 2018: Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido.....	53
5.3.4 NTC ISO 21001:2018 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso	54
5.4 MARCO LEGAL	54
5.5 MARCO CONTEXTUAL	56
6. METODOLOGÍA.....	57
6.1 SUPUESTO PARADIGMÁTICO	57

6.2 DISEÑO METODOLÓGICO.....	58
6.2.1 Tipo de investigación	58
6.2.2 Definición de categorías	59
6.2.3 Diseño muestral: universo y muestra.....	60
6.2.4 Instrumentos y técnicas de investigación.....	62
7. RESULTADOS	63
7.1 Primero objetivo.	63
7.2 Segundo objetivo	67
7.3 Tercer objetivo	72
8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	76
8.1. Prospectiva	78
REFERENCIAS	79

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Oportunidades de mejora basadas en el proceso de autoevaluación y evaluación por los pares académicos internacionales en el marco del proceso de Acreditación Internacional con CINDA.....	21
Tabla 2 Cronograma de actividades	28
Tabla 3 Criterios de selección de documentos	43
Tabla 4 Muestra seleccionada	62
Tabla 5 Técnicas según el objetivo	62

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Plan Integral Multicampus 2016-2028	16
Figura 2 Articulación procesos USTA y objetivos del estudio	31
Figura 3 Esquema del modelo de acreditación institucional	64

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Validación de la matriz de correlación - Universidad Autónoma del Caribe – Jefe de Control interno.....	93
Anexo 2. Validación de la matriz de correlación - Universidad Autónoma del Caribe – Dirección de planeación.....	93
Anexo 3. Validación de la matriz de correlación - Universidad Piloto de Colombia – Coordinación de calidad	93
Anexo 4. Validación de la matriz de correlación - Universidad Autónoma del Caribe – Coordinación de Planeación Estratégica y Mejoramiento	93
Anexo 5. Perfil de Manuel Adalberto Castro Del Toro - Universidad Autónoma del Caribe	93
Anexo 6. Perfil de Manuel Paola Andrea Rodríguez Posada. - Universidad Autónoma del Caribe	93
Anexo 7. Perfil de Mayra Alejandra Lozano Rodríguez. - Universidad Piloto de Colombia.....	93
Anexo 8. Perfil de Elibeth Patricia Ariza Suárez. - Universidad Autónoma del Caribe	93
Anexo 9. Modelo de Entrevista Semiestructurada No.1.....	93
Anexo 10. Matriz de correlación de factores de acreditación y requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	93
Anexo 11. Entrevista Semiestructurada No.1 - Vicerrector Académico General – USTA sede principal	93
Anexo 12. Entrevista Semiestructurada No.1 - Consejo de Fundadores – USTA sede principal.....	93
Anexo 13. Entrevista Semiestructurada No.1 - Coordinación de Planeación, Desarrollo e Información Institucional– USTA sede Villavicencio	93
Anexo 14. Entrevista Semiestructurada No.1 - Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad – USTA sede Villavicencio.....	93

GLOSARIO

CESU (Consejo Nacional de Educación Superior): es un organismo vinculado al Ministerio de Educación Nacional que se encarga de planificar, asesorar, coordinar y recomendar a nivel de educación superior los propósitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

CNA (Consejo Nacional de Acreditación): es un componente del Sistema Nacional de Acreditación creado a partir de la ley 30 de 1992 y reglamentado por el Decreto 2904 de 1994 busca fomentar la alta calidad en las instituciones de educación superior, así como garantizar que los programas que se acrediten cumplan con los más altos estándares de calidad cumpliendo de este modo sus objetivos (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

CONACES (Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior): se encarga de asesorar y coordinar la calidad en las instituciones de educación (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

ENQA (Asociación Europea para la Calidad): es una asociación encargada del aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel europeo e internacional, esto es posible mediante la representación de agencias de calidad en el ámbito internacional, así como el apoyo a dichas agencias a nivel nacional y la facilitación de oportunidades de colaboración y de servicios (Sánchez, 2016).

IES (Instituciones de educación superior): son entidades que cuentan con la normatividad pertinente para prestar el servicio público de la educación superior en el territorio colombiano. Dichas instituciones se pueden clasificar según el carácter académico y la naturaleza jurídica de las mismas, es decir, si son públicas o privadas (Ministerio de Educación Nacional, 2010).

ISO (Organization for Standardization y en español Organización Internacional de Normalización o Estandarización): es una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 165 organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar Normas Internacionales voluntarias, consensuadas y relevantes para el mercado que respaldan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales, que se conocen como Normas ISO (ISO, s.f).

SACES (Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior): fue creado para que cada institución de educación superior realice de manera automática los trámites relacionados con el proceso de registro calificado y requerimientos de tipo institucional, tales como: reconocimiento como universidad y de personería jurídica, aprobación de estudio de factibilidad para instituciones de educación superior de carácter público, cambio de carácter, redefinición para el

ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos y autorización para la creación de seccionales (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

SGC (sistema de gestión de calidad): conjunto de recursos o elementos empleados por una organización, mediante la planeación, ejecución, monitoreo y mejora de sus actividades, para dar cumplimiento a la misión y objetivos. La ISO 9001 de 2015 es el estándar más empleado a nivel mundial para dar cuenta de la gestión de la calidad (Kawak, s.f).

SIAC (Sistema de Aseguramiento de la Calidad Universitaria): adoptado por la USTA se entiende como el conjunto de principios, estructuras, procesos y mecanismos que propician el desarrollo de una cultura organizacional, para ello, es necesaria la articulación entre la planeación, evaluación, gestión de la calidad y ambiental, mejoramiento continuo e innovación en las funciones sustantivas y de apoyo, esto con el fin de beneficiar la formación integral de los estudiantes tomasinos con un sentido crítico, desarrollo regional y responsabilidad social para dar respuesta a las necesidades de los distintos contextos locales, regionales, nacionales e incluso globales (Universidad Santo Tomás, 2018).

RESUMEN

La presente investigación buscaba establecer las contribuciones del sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9001:2015 al proceso de acreditación institucional de Alta Calidad en la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio. Para ello, se desarrolló una investigación cualitativa mediante el estudio de caso y que toma como referente el paradigma interpretativo; en cuanto a la selección de la muestra se puede indicar que se realizó empleando un muestro no probabilístico por conveniencia teniendo en cuenta la accesibilidad como principal criterio de selección. Así mismo, es posible mencionar que el análisis documental, las entrevistas a los líderes de procesos y la consulta a expertos se emplearon como técnicas de recolección de información y de este modo dar cuenta de los objetivos específicos establecidos previamente. Entre los principales hallazgos es posible afirmar que el Sistema de Gestión ISO 9001:2015 contribuye a la sostenibilidad de la acreditación institucional, pues aporta evidencia en el desarrollo de procesos académicos, administrativos y financieros y además permite que en la institución se creen escenarios de comunicación con el propósito de conocer necesidades y expectativas de las partes interesadas y mantener una comunicación permanente sobre sus dinámicas. Por tanto, se concluye y sostiene la importancia que las Instituciones de Educación Superior cuenten con un diseño propio de armonización entre los procesos de acreditación de programas, institucional y sistema de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

Palabras clave: acreditación institucional, Sistema de Gestión ISO 9000:2015

ABSTRACT

The present study aimed to establish the contribution of the quality management system NTC-ISO 9001:2015 to the high-quality institutional accreditation process at Universidad Santo Tomás Villavicencio headquarters. A *qualitative research with a case study* approach was applied and the interpretive paradigm was used as model. The sample was selected using a non-probability sampling due to the **accessibility** as the main selection criteria. In this manner, it is possible to mention that the documentary analysis, the interviews to the process leaders as well as the consultation with the experts were used as data recollection techniques to achieve the specific objectives proposed. It can be said that the Quality Assurance standard NTC-ISO 9001:2015 contributes to the sustainability of the Instructional Accreditation process since it provides evidence in the academic, administrative and financial processes. It also allows the institution to grow in communicative scenarios with the solid purpose to know the needs and expectations of the stakeholders and allow them to keep an open dialogue about their procedures. The results of this research concluded and supported the importance of the higher education institutions to have their own **coordination** among the institutional accreditation process for the bachelor degrees and the quality management system, the environmental and the safety and Health at Work.

KEY WORDS: institutional accreditation, Quality management system ISO 9001:2015

INTRODUCCIÓN

La presente investigación da cuenta de las contribuciones del sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9001:2015 al proceso de acreditación institucional de Alta Calidad en la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio, esto mediante el reconocimiento de similitudes y diferencias entre las condiciones básicas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional para la acreditación institucional de Alta calidad en instituciones de Educación Superior y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, asimismo, se describe el proceso de acreditación institucional según los requisitos del Ministerio de Educación Nacional y de la Norma ISO 9001:2015; por último, se analiza el proceso de articulación de los requisitos de norma ISO y los requisitos para la acreditación con la experiencia de la Acreditación Institucional de la USTA sede de Villavicencio, esta articulación se puede evidenciar en la matriz de correlación entre los factores de acreditación del CNA y requisitos de la norma ISO 9001:2015, tal como se expresa en el anexo 10 y además, en los anexos 1, 2, 3 y 4 se encuentra el proceso de validación de la matriz, realizado por expertos en el área.

El documento se encuentra organizado en cuatro secciones o capítulos. En el primero se expone los antecedentes institucionales y se señala, brevemente, los hallazgos del proceso de autoevaluación y la evaluación por pares externos enfocados en las oportunidades de mejora, además se enumeran las líneas de acción que componen el Plan Integral Multicampus 2016-2027, se describe el problema de investigación y se formula la pregunta de investigación; asimismo, se desarrolla la justificación, se establecen los objetivos del estudio y se realiza el cronograma de investigación que incluye y describe cada una de las fases y acciones necesarias para dar cumplimiento a los objetivos establecidos previamente.

La segunda sección sustenta desde referente teóricos, empíricos y legales la investigación, es por ello que se describe el concepto de calidad de educación superior, acreditación institucional, gestión de la calidad universitaria y mejora continua; posterior a ello, se elabora un estado del arte en el que se describen estudios previos relacionados al tema de investigación y se mencionan los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta; asimismo, en el marco normativo se expone la Norma ISO 9001: 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos y su utilización, como herramienta de gestión para las instituciones de educación superior, la Norma ISO 9000: 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario y la Norma ISO 9004: 2009: Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño. Este capítulo finaliza con el

marco legal, en el que se señalan aquellos decretos, acuerdos y leyes que se consideran pertinente para la comprensión del objeto de estudio.

En el tercer capítulo se describe la metodología en la que se sustenta la investigación tomando como referente el paradigma interpretativo, sumado a esto se menciona el diseño metodológico, en el que se incluye el tipo de investigación y definición de categorías de análisis, se indica el tipo de muestreo seleccionado, así como los instrumentos empleados y técnicas de recolección de información según los objetivos. Es preciso indicar que, como parte del análisis de información se contó con una matriz de correlación entre los factores de acreditación del CNA y requisitos de la norma ISO 9001:2015 (anexo 10) que fue validada por expertos (anexo 1, 2, 3 y 4) quienes se incluyeron según el criterio de experticia en el área y formación posgradual, esta información se puede validar en las hojas de vida de los participantes (anexo 5, 6, 7 y 8).

Finalmente, en el cuarto capítulo se mencionan los hallazgos según los objetivos específicos, se realiza la discusión de resultados con base en los estudios previos y se realizan las conclusiones del proceso investigativo.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

La Acreditación Multicampus representa un esfuerzo institucional por valorar a la institución como un sistema integrado que se caracteriza por la interacción sistémica, es decir, una visión holística y global de las instituciones de educación superior, lo que implica una articulación de las funciones sustantivas de las sedes y seccionales, esto desde una perspectiva de gestión académica y administrativa que propicie escenarios de reflexión para construir acuerdos y conversar sobre las diferencias y particularidades, además de establecer sinergia y metas en conjunto sirviendo como referente nacional para aquellas instituciones multicampus; este logro se obtuvo el 29 de enero de 2016 (Marta, Rodríguez & Pardo, 2017).

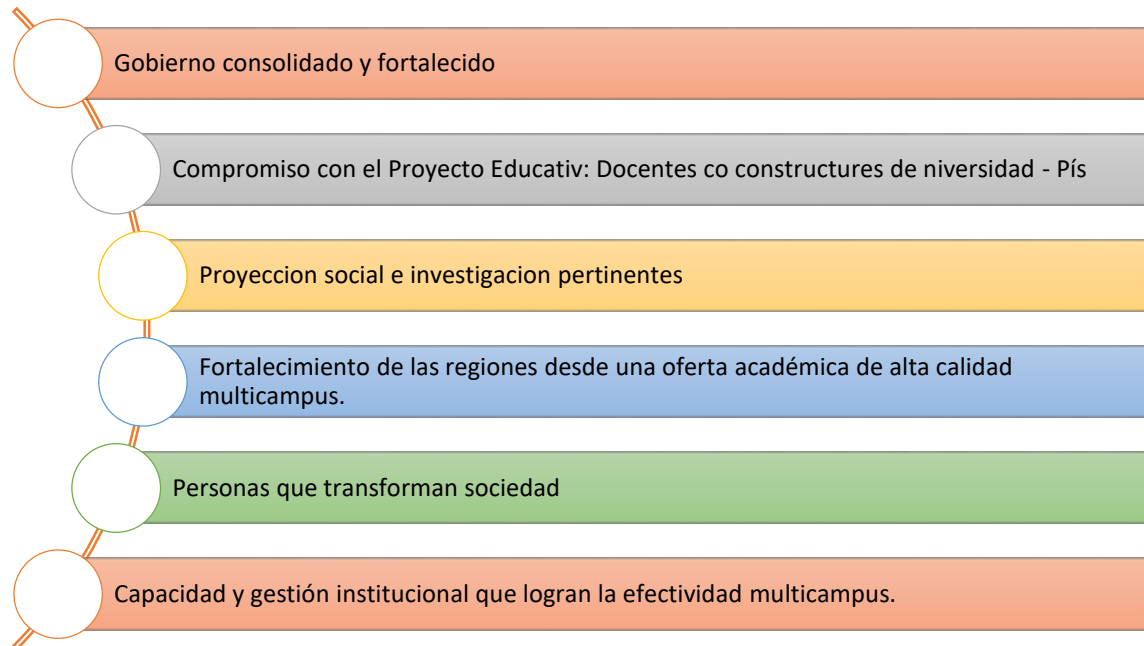
Además de lo señalado, y como parte del proceso de comunicar, se concibe el proceso de autoevaluación en el marco de la acreditación multicampus como una serie de esfuerzos, recursos y estrategias guiadas a la comunicación asertiva y divulgación del proceso en cada una de sus partes, esto es posible a través de distintas estrategias promovidas por el Departamento de Comunicaciones y Mercadeo, algunas de ellas son: conferencias, conversatorios, talleres, asesorías, creación de la página web para la acreditación multicampus, claustros para docentes, estudiantes y administrativos, eventos externos de construcción y transferencia de conocimientos, información y avances del proceso de acreditación en revistas y periódicos institucionales, encuentros nacionales de representantes estudiantiles, cartilla de humanidades, entre otros.

Dichas acciones se consolidaron en informes de autoevaluación (para las sedes y seccionales, así como un informe nacional para la USTA Colombia) en los que se evidenciaron la pertinencia y solidez del proyecto educativo según los criterios establecidos por el Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad y la Junta Técnica. Posterior a la elaboración de los informes estos se presentaron ante el Consejo Nacional de Acreditación quien designó los pares académicos evaluadores del proceso (Marta, et al., 2017).

En este orden de ideas, los pares evaluadores resaltaron fortalezas de la institución relacionadas a los docentes, la investigación, los programas académicos y el aporte de sus proyectos investigativos y de extensión en la solución de problemas del contexto, a bienestar universitario como un rasgo positivo de la institución guiada al bien ser, bien-estar y bien hacer y a los egresados de la instituciones quienes perciben la formación recibida como integral; por último, se puede mencionar que los pares percibieron que la institución cuenta con políticas, normas y procesos definidos para la ejecución presupuestal y financiera (Marta, et al., 2017).

A continuación, se mencionan las líneas de acción que componen el Plan Integral Multicampus 2016-2028:

Figura 1 Plan Integral Multicampus 2016-2028



Fuente: adaptado de La Universidad Santo Tomás: una universidad país

Particularmente en la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio se han realizado algunos estudios previos que dan cuenta del proceso de acreditación institucional como pilar fundamental del proceso de calidad de la educación superior, pues Pardo (2018) afirma que el proceso de acreditación permite que la institución evalúe y dé cuenta de su misión institucional, además favorece la creación e implementación de nuevas estrategias encaminadas al fortalecimiento de un servicio educativo de calidad, lo que se traduce en un servicio competitivo en pro de la excelencia académica como principal elemento diferenciador con otras instituciones educativas; no obstante, sostiene que el proceso es distinto cuanto la institución educativa es reconocida como Multicampus, ya que se requiere de un trabajo coordinado entre programas, sedes y contextos con un propósito en común.

Ahora bien, en el proceso de acreditación prevalece aspectos como idoneidad, pertinencia, responsabilidad, equidad, coherencia, transparencia, eficacia, eficiencia entre otros que permitirían la autoevaluación como proceso institucional, la evaluación externa que se realiza por pares académicos, la evaluación final a cargo del Consejo Nacional de Acreditación y finalmente un reconocimiento público que realiza el Ministerio de Educación Nacional en el que se exalta la calidad de

dicha universidad; de lo anterior se resalta que el proceso de acreditación y autoevaluación institucional requiere de la implicación de múltiples actores expertos no solo en los aspectos ya mencionados (acreditación y autoevaluación) sino que conozcan la filosofía institucional y las dinámicas propias de la institución, permitiendo así una sinergia entre lo establecido por el Ministerio de Educación Nacional y la Identidad Institucional (Pardo, 2018).

La educación es un bien público, y por ende debe ser de calidad; ello significa que todos aquellos mecanismos existentes que tributan a la promoción, a la mejora y al aseguramiento de la calidad son susceptibles de ser adoptados e implementados por las Instituciones de Educación Superior (IES). De igual manera, los organismos internacionales han establecido que una educación superior de calidad, es un indicador que le ha permitido a diferentes países gran protagonismo en las dinámicas mundiales, como es el caso de China, India, Singapur entre otros, países para los cuales la educación de calidad ha sido una ventaja competitiva; toda vez que esta juega un rol importante en el desarrollo social.

Siendo el propósito de todas ellas la garantía de un proceso de formación oportuno, que garantice el desarrollo del proyecto de vida no solo del estudiante, sino también de docentes y administrativos.

El concepto de calidad, ha sido asociado al sector empresarial, la Asociación Europea para la Calidad (AFCERQ, hoy día conocida como ENQA) la define como “el conjunto de principios y métodos organizados en estrategia global y tendientes a movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a menor coste” (Cano, 1998, p. 274). Sin embargo, el concepto en lo educativo tiene una connotación más compleja.

Para el Ministerio de Educación Nacional, el concepto de calidad en la educación superior se describe como “el conjunto de características que permiten reconocer un programa académico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como esa institución o en ese programa se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza” (Consejo Nacional de Acreditación, CNA, 2013, p. 13).

La Universidad Santo Tomás comprende la calidad como el concepto emitido por el CNA equivalente al conjunto de características que permiten reconocer un programa académico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como esa institución o en ese programa se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza (CNA, 2013). Ahora, la calidad desde la filosofía institucional debe ser no solo medida en términos

cuantitativos y cualitativos, sino que también irradia bajo un ejercicio prospectivo con el propósito de revitalizar el sistema para permitir una evolución hacia la excelencia de la institución.

Así, en el marco de este concepto, la USTA ha implementado su Sistema de Aseguramiento de la Calidad Universitaria (SIAC), definido como el conjunto de principios, criterios, estructuras, procesos y mecanismos que fomentan el desarrollo de una cultura organizacional; articula planeación, ejecución, evaluación, mejoramiento continuo, e innovación de las funciones universitarias, en beneficio de la formación integral con sentido crítico, el desarrollo regional y la responsabilidad social universitaria, para dar respuesta a los contextos locales, nacionales y globales a la luz del humanismo Cristiano Tomista. (SIAC, 2014).

Es importante destacar, que este sistema responde a referentes nacionales de calidad establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), referentes internacionales como la Organización Internacional de Estandarización ISO, y la agencia acreditadora internacional CINDA a través del IAC, incluyen de manera transversal la dimensión ambiental (a través del sistema de gestión ambiental) y la Seguridad y Salud en el Trabajo.

A su vez, el Plan Integral Multicampus (PIM) 2016 - 2028, establece una línea de acción denominada Capacidad y Gestión Institucional que logran la efectividad Multicampus, en el marco de la cual se establecieron para el primer cuatrienio del PIM (2016 -2019) los siguientes objetivos: el logro de la acreditación internacional de alta calidad Multicampus, y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015; ambos cumplidos en el 2018.

Para los siguientes cuatro años (2020 - 2024) se establece el marco de esta línea, una estrategia relacionada con la apropiación del aseguramiento de la calidad Multicampus que promueve la integralidad y sinergia de los procesos académicos y administrativos, su compromiso permanente con la autoevaluación y autorregulación y el mejoramiento continuo de las funciones universitarias de la USTA, en el marco de la cual se definieron metas como la certificación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y la actualización del modelo de autoevaluación institucional; dichas metas toma como insumo los aprendizajes organizacionales obtenidos en los procesos de la acreditación institucional de alta calidad nacional e internacional, así como la certificación del sistema de gestión de calidad.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La implementación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Institucional (SIAC) ha significado retos, dificultades y oportunidades de mejora para la USTA, en cuanto a la construcción y apropiación de una cultura de la calidad, desde un punto de vista integral, es decir la comprensión de complementariedad que existe entre un modelo de acreditación institucional (el cual está concebido desde una mirada académica) y un modelo de gestión de calidad (concebido desde una perspectiva administrativa).

Sin embargo, las dificultades encontradas no significan que no se hayan obtenido logros, pues a la fecha se cuenta con la Acreditación de Alta Calidad Multicampus por un periodo de seis años, la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC-ISO 9001:2015 (recibida en el mes de octubre del año 2018), la Acreditación Internacional de alta calidad con CINDA (2018), con los registros calificados vigentes de los diez (10) programas de pregrado y siete (7) de posgrados; importante mencionar que los registros calificados y sus renovaciones responden a procesos de aseguramiento de la calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación (SACES) y las salas que conforman la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES).

En el camino que la USTA sede de Villavicencio ha recorrido en pro de la sinergia de los sistemas de acreditación y el de gestión de la calidad, la mayor dificultad encontrada ha sido la variedad de conceptos, instrumentos, procedimientos, formatos, responsables e indicadores, que de manera distinta se establecen en cada uno de los modelos previamente mencionados (modelo de Acreditación y el modelo de Gestión de la Calidad ISO). Entre las causas de esta situación, se tienen: cada uno de los modelos es concebido y apropiado desde ópticas distintas, es decir uno de lo académico y el segundo desde lo administrativo, sin embargo, con un mismo objetivo la calidad del servicio, la segunda causa se relaciona con las dinámicas establecidas por los entes externos que regulan cada uno de los modelos, y una tercera asociada a un paradigma de una gestión aislada de los procesos.

Internamente, la USTA sede de Villavicencio cuenta en su superestructura con el Comité de Aseguramiento de la Calidad, integrado por el rector de la sede, los vicerrectores académico y administrativo y financiero, así como por las coordinaciones de Planeación, Desarrollo e Información Institucional, sistema de Gestión de la Calidad, sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, un representante de los decanos, uno de los estudiantes y otro de los profesores.

La responsabilidad del comité mencionado se enmarca en la promoción y consolidación de la cultura del aseguramiento de la calidad institucional, y en el marco del cual se despliegan estrategias que contribuyan a la articulación de los modelos de acreditación nacional e internacional con el modelo de gestión de la calidad ISO, el desarrollo de campañas y talleres en pro de una mejor comprensión de la complementariedad de los modelos y de la importancia de la documentación de los eventos, actividades, proyectos que se desarrollan tanto en lo académico como en lo administrativo; no obstante, es preciso indicar que para la Alta dirección, decanos, coordinadores académicos y docentes la apropiación de los conceptos de la norma, la importancia de los procedimientos y la cultura de documentación está aún en proceso.

La no apropiación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, y falta de comprensión de los referentes de calidad establecidos tanto por los modelos de acreditación y de gestión de la calidad por parte de los diferentes miembros de la comunidad tomasina ha generado dificultad en el manejo de la documentación de procesos y procedimientos académicos y administrativos, diversificación de esfuerzos en el aseguramiento de la calidad y en el cumplimiento de los requerimientos para procesos de renovación de registros y auditorías, así como ausencia de evidencias que soporten la trazabilidad de los procesos, y que permitan dar cuenta de los resultados e impactos de los proyectos y acciones desarrolladas en el marco de las funciones sustantivas.

De acuerdo con la información prevista por la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad de la USTA sede Villavicencio, los auditores internos y externos no han reportado en los informes de auditoría no conformidades mayores o menores, por el contrario, han informado observaciones de mejora, relacionadas en su gran mayoría con las evidencias que se deben dejar de las actividades, acciones, estrategias, eventos y procesos.

En este sentido, durante el 2018 la Universidad Santo Tomás se sometió voluntariamente a un proceso de acreditación institucional por parte del Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (IAC) perteneciente al Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (CINDA), en el que además de la valoración, se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora. Es así como se considera preciso resaltar algunas de las oportunidades de mejora para la institución (Ver Tabla 1), teniendo en cuenta el proceso de autoevaluación y el informe final de pares. Dichas oportunidades se mencionan según cinco estándares: (a) misión, visión y metas, (b) dirección gobierno y gestión, (c) propósitos institucionales, (d) recursos institucionales y servicios y (e) desarrollo institucional. Debido a su extensión, por criterio se mencionan algunas de ellas y de este modo dar cuenta de la pertinencia del proceso de acreditación institucional, el cual debe estar en constante revisión y garantizar un mejor servicio educativo.

Tabla 1 Oportunidades de mejora basadas en el proceso de autoevaluación y evaluación por los pares académicos internacionales en el marco del proceso de Acreditación Internacional con CINDA

Criterio	Proceso de Autoevaluación	Informe Final de Pares
Estándar uno: misión, visión y objetivos	La rotación del personal directivo, administrativo y académico, así como la falta de continuidad y permanencia afectan la apropiación de la identidad institucional.	No hay aspectos que merezcan ser destacados en este acápite.
Estándar dos: dirección, gobierno y gestión		
Dirección y administración	Se dificulta contar, en la totalidad de cargos directivos, con frailes que cuenten con formación y experiencia para responder a las demandas que implica la academia.	Es necesario fortalecer los procesos de investigación, docencia y proyección social. Se considera pertinente implementar una estrategia transversal para la obtención de la información, así como una política de comunicación y divulgación para que sea accesible para los diferentes usuarios.
Planificación	Los procesos académicos y administrativos no se encuentran articulados, lo que en últimas afecta la toma de decisiones en lo que respecta a la gestión universitaria.	Aún no se han implementado prácticas prospectivas para la toma de decisiones.
Comunicación	No se cuenta con una estructura unificada multicampus para la presentación de informes de gestión afectando la consolidación de información nacional.	Se requiere fortalecer el proceso de integración multicampus de oficinas, responsables y protocolos. Disponer de un manual y estandarización de protocolos que favorezcan las funciones de comunicación y mercadeo a nivel multicampus. Fortalecer el proceso de mejora de la base de datos de egresados.

Tabla 1. (Continuación)

Estándar tres: propósitos institucionales		
Docencia de pregrado	Número reducido de programas ofertados en modalidad virtual. No se cuenta con lineamientos institucionales de internacionalización curricular de programas.	Fortalecer los mecanismos para aumentar la tasa de titulación en un tiempo oportuno. Disponer de plataformas tecnológicas adecuadas para promover la educación virtual. Lograr una mayor interrelación con el mundo empresarial. Mejorar el nivel de inglés de la comunidad universitaria.
Investigación	Las estrategias e iniciativas de gestión del sistema de investigación de la universidad aún no se consolida en todas las sedes y seccionales. Es necesario visibilizar la producción de los docentes en revistas indexadas.	Esclarecer el rol de la investigación para la universidad, así como su relación con la labor docente. Existe una falencia en la producción científica publicada en revistas internacionales indexadas. Pocos docentes con el grado de doctor. Es necesario una política guiada a los incentivos, seguimiento y evaluación de los productos y proyectos de investigación.
Internacionalización	Bajo nivel en la competencia comunicativa en el manejo de lenguas extranjeras, lo que ha conllevado a estrategias de internacionalización con países hispanos. No se cuenta con una política de bilingüismo.	Bajo nivel de inglés en la comunidad universitaria, lo que ha hecho que los convenios internacionales se realicen con países hispanos.
Extensión y servicios profesionales	Las rutas multicampus para articular las estrategias de proyección social con otras funciones sustantivas de la institución son limitadas. Algunas estrategias de proyección social no cuentan con procesos estandarizados de sistematización y visibilización. No se cuenta con lineamientos para realizar asesorías y consultorías.	La universidad no cuenta con un sistema unificado para la administración de datos de los egresados, además existen pocos ejercicios de satisfacción de usuarios, así como evaluaciones de impacto. Falta potenciar los servicios de consultoría a empresas e instituciones públicas o privadas.

Tabla 1. (Continuación)

Estándar cuatro: recursos institucionales y servicios		
Recursos humanos	Se reconoce que el porcentaje de docentes con título de doctorado es bajo con relación a los docentes vinculados. No se cuenta con un Estatuto Administrativo. Es necesario actualizar el estatuto docente frente a los referentes nacionales e internacionales.	Es necesario un plan intensivo y generalizado de capacitación a los docentes sobre el modelo formativo por competencias que incluya diseño de cursos, metodología y evaluación de aprendizaje. Es necesario un Estatuto Administrativo que dé cuenta del número y perfiles del personal y de este modo ajustar los cargos administrativos y colaboradores.
Servicios estudiantiles	No se realiza una evaluación sistemática de la asesoría psicológica prestada a los estudiantes. Se requiere consolidar la UDIES como unidades de apoyo a la gestión académica.	La universidad no cuenta con una política de inclusión. No existe un proceso sistemático de evaluación de impacto de las estrategias realizadas por Bienestar Universitario, Pastoral y UDIES.
Recursos educacionales	Demora en la construcción del Plan Estratégico de Tecnología.	La cobertura en los Centros de Atención Universitaria en sedes y seccionales no es homogénea.
Recursos físicos	Existen espacios insuficientes para el desarrollo de actividades y servicios de bienestar, ejemplo salas de cómputo, laboratorios, espacios de cafetería y alimentación.	Son escasas las oficinas para docentes de tiempo completo, así como salas de cómputo y laboratorios. No cuenta aún con un Plan Maestro Global de infraestructura física.
Recursos financieros	Poca diversificación de los ingresos con una alta dependencia al ingreso por concepto de matrículas. No se cuenta con una herramienta tecnológica apropiada que permita	El sistema de cobros no se basa en créditos académicos.

Tabla 1. (Continuación)

	gestionar la información presupuesta y financiera de manera eficaz.	
Información	La universidad no cuenta con un manual o protocolos que permitan la ejecución de funciones de mercadeo y comunicaciones a nivel multicampus.	Es necesario fortalecer el manejo y análisis de la información integrada de toda la institución.
Estándar cinco: desarrollo institucional	Se realiza un análisis insuficiente de información basada en referentes externos. No se ha desarrollado una estrategia de medición de impacto de las funciones sustantivas. La universidad no cuenta con un sistema integrado de información multicampus favoreciendo los procesos de aseguramiento de calidad.	Se debe mejorar el sistema de autoevaluación tal que el no cumplimiento de objetivos tenga consecuencias para abordar dicha situación de manera oportuna y eficaz. El proceso de integración institucional se encuentra fortalecidos en algunas áreas, ejemplo docencia, más que en investigación. La falta del nivel de inglés de la comunidad universitaria afecta de manera transversal las funciones sustantivas institucionales.

Fuente: elaboración propia.

Adicionalmente, en el marco de la auditoría externa realizada por Bureau Veritas en el año 2017, los auditores observadores y los coordinadores de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema de Gestión evidenciaron que el vocabulario técnico utilizado por los auditores del modelo de Gestión ISO está centrado en la industria y en el sector comercial, cuando se requiere comprenderla en el ámbito académico no resulta sencillo.

Por lo anterior, es imperativo identificar la contribución del Sistema de Gestión de la Calidad NTC-ISO 9001:2015 al proceso de acreditación institucional de alta calidad, como base fundamental para que la comunidad tomasina comprenda la complementariedad de ambos modelos logrando así mayor eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos académicos y administrativos, y la consolidación de la cultura del mejoramiento continuo en la USTA sede de Villavicencio.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De lo expuesto anteriormente, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo contribuye el Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015 al proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad en la USTA sede de Villavicencio?

2. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo de la presente investigación se espera diseñar y presentar una propuesta que sirva de referencia tanto para la USTA como para las Instituciones de Educación Superior, en el ejercicio de articulación de los sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y los modelos establecidos para los procesos de Acreditación Institucional de alta calidad a través del acoplamiento de los requisitos que cada sistema requiere para el proceso de certificación y acreditación.

La pertinencia y relevancia de este proyecto radica en la generación de un análisis que puede ser aplicado en cualquier Institución de Educación Superior, ayudando entre otras a:

- Disminuir la brecha de conocimiento frente a los modelos de gestión ISO y de Acreditación Institucional de Alta Calidad.
- Ofrecer la posibilidad de aprovechar de una manera eficiente los recursos en pro del aseguramiento de la calidad universitaria.
- Mejorar los procesos de la institución, optimizando la gestión y facilitando la actividad de las funciones propias sustantivas de la institución.
- Reducir costos implícitos en los reprocesos, duplicidades y de tiempo.
- Cumplir con las exigencias actuales de las Instituciones de Educación Superior, asegurando la competencia eficaz, efectiva y de responsabilidad.
- La articulación del sistema de gestión de la calidad ISO y el proceso de Acreditación Institucional supone para las IES un proceso de aseguramiento de la calidad universitaria práctico, dinámico, coherente y ágil.
- Promover la calidad en la institución, la calidad en la gestión no cuesta, lo que cuesta es la no calidad, la aplicación de la calidad en las instituciones no debe ser un dolor de cabeza, debería ser facilitadora.
- La calidad para que permee todo y para satisfacer las necesidades del contexto es necesario responder a las partes interesadas y cumplir con las expectativas y necesidades asegurando la calidad como filosofía.
- Responder a las políticas institucionales que buscan la excelencia en los procesos educativos y administrativos.
- La identificación de fortalezas y debilidades en la aplicación de los modelos.
- Asegurar un análisis interno en conformidad con la expectativa de la sociedad.
- Identificar oportunidades de mejora y la presentación de iniciativas.
- Aportar conocimiento a una línea activa de investigación de la USTA con el desarrollo del presente proyecto de investigación.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer las contribuciones del sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9001:2015 al proceso de acreditación institucional de Alta Calidad en la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las similitudes y diferencias entre las condiciones básicas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional para la acreditación institucional de Alta calidad en instituciones de Educación Superior y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Describir el proceso realizado por la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio en pro de la articulación entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional de Alta Calidad definidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Analizar el proceso de articulación de los requisitos de norma ISO y los requisitos para la acreditación con la experiencia de la Acreditación Institucional de la USTA sede de Villavicencio.

4. CRONOGRAMA

El cronograma de actividades se organiza según los objetivos específicos de la investigación (tabla 2) y los indicadores de cumplimiento, además dan cuenta de los semestres de estudio de la maestría. Paralelo a ello, se muestra, en la figura 2, los procesos que estaban sucediendo en la universidad y coinciden con los objetivos, demostrando así la pertinencia de la ejecución del estudio.

Tabla 2 Cronograma de actividades

Objetivos Específicos	Actividades	Indicadores	Cronograma (Semestres)															
			Primer semestre (2018-2)				Segundo semestre (2019-1)				Tercer semestre (2019-2)				Cuarto semestre (2020-1)			
			Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Identificar las similitudes y diferencias entre las condiciones básicas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación	Análisis de cada modelo	Consulta de documentos																
	Establecimiento de criterios	Análisis documental																

Tabla 2. (Continuación)

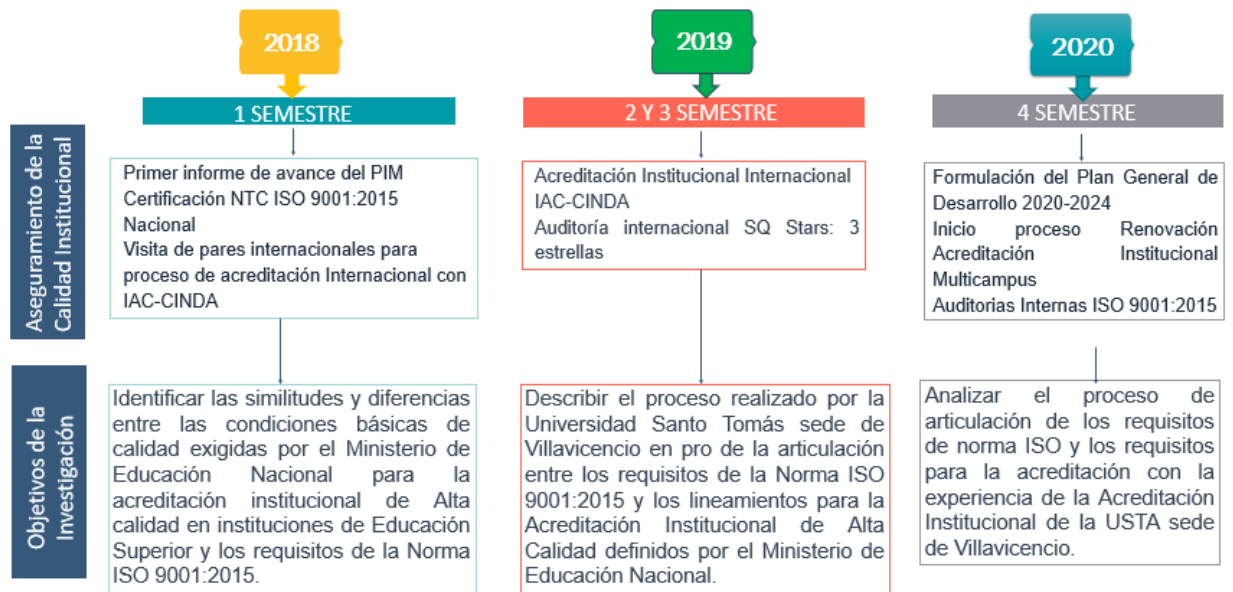
Nacional para la acreditación institucional de Alta calidad en instituciones de Educación Superior y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Realización de paralelo	Matriz de correlación Tabla de relación CNA – ISO																
Describir el proceso realizado por la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio en pro de la articulación entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional de Alta Calidad definidos por el Ministerio de Educación Nacional.	Identificación de categorías	Validación de la entrevista por expertos																
	Selección de la muestra	Definición de criterios																
	Aplicación de entrevistas	Entrevistas con líderes de proceso Entrevistas a directivos																
Analizar el proceso de articulación de los requisitos de norma ISO y los	Análisis de bibliografía	Análisis documental																
	Selección de Modelo y los criterios	Consulta de expertos																

Tabla 2. (Continuación)

requisitos para la acreditación con la experiencia de la Acreditación Institucional de la USTA sede de Villavicencio.		Recolección de información																
	Análisis y conclusiones	Validación de la matriz de relación																

Fuente: elaboración propia

Figura 2 Articulación procesos USTA y objetivos del estudio



Fuente: elaboración propia

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se expone de forma cíclica un análisis documental o bibliográfico que relaciona de manera individual y colectiva las categorías postuladas para el desarrollo de la investigación en mención, por ello se abordan las temáticas de, Calidad de Educación Superior, Gestión de la Calidad Universitaria y Mejora Continua en contextos de educación superior.

Siguiendo la línea metodológica del presente estudio, se busca recolectar información sobre la temática específica a partir de diferentes estudios, es indispensable ampliar la perspectiva sobre la calidad de la educación superior, pues esta categoría no debe ser tomada únicamente desde una línea normativa, legislativa o estructurada, por lo tanto, es prioridad conocer las diferentes perspectivas a nivel nacional sobre los procesos de acreditación en alta calidad y la educación misma en Colombia.

5.1.1 Calidad de la educación superior. Para el Consejo Nacional de Acreditación el concepto de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo cómo ese servicio se presta según el tipo de institución.

Cuando se habla de sistema de calidad en la educación superior el Ministerio de Educación Nacional (2012) tiene planteado como objetivos: garantizar la buena calidad de la oferta de educación superior en el país; generar una cultura de evaluación y autoevaluación permanente y sistemática orientada al mejoramiento; promover y apoyar la mejora continua de la calidad de las instituciones y programas de educación superior y su impacto en la formación de los estudiantes; propender por la pertinencia, cobertura y equidad de la educación superior en el país; fomentar la búsqueda de la atención integral de los estudiantes y demás actores de la comunidad académica, con los servicios del sistema; y lograr una cultura de transparencia en la gestión de las instituciones del sector.

Sin embargo, Martin (2018) propone que en Colombia existe una preocupante situación en relación a la necesidad de realizar una reestructuración gubernamental en cuanto a los referentes conceptuales, teóricos, metodológicos y técnicos para evaluar y certificar cualquier centro de educación superior en Colombia, en este estudio se expresa una creciente discrepancia en relación a las demandas para obtener la acreditación pues estas implican de forma directa modernización no solo

en aspecto educativo, sino también estructural, allí influyen directamente aspectos económicos, lo cual genera una desigualdad entre los centros de educación gubernamental y los privados; no obstante, contradictoriamente, en el país las instituciones certificadas con alta calidad, en su mayoría son estatales.

En este sentido, Martin (2017) exalta que la normatividad sobre calidad de la educación superior en Colombia es insuficiente y no posibilita el mejoramiento contundente de la calidad, allí se demuestra de manera sucinta las limitaciones del sistema de educación superior y del sistema de aseguramiento de la calidad. Como respuesta a estas problemáticas propone fomentar políticas de equidad e inclusión en la educación superior.

En congruencia al apartado anterior, se encontró un estudio realizado en una Universidad de Pamplona en el que se identificó la misma dificultad relacionada con problemas de desigualdad, esto según el análisis porcentual de la cantidad de universidades provinciales que no se acreditan debido al desconocimiento sobre los requisitos y forma idónea de remodelar una institución de educación superior para responder a las demandas del Ministerio de Educación que, cuando se trata de la Universidad como tal y no de un programa específico es más exigente aún, y no permite que instituciones de provincia como lo menciona los autores, posean gran margen de respuesta frente a los requerimientos establecidos (Flórez, Moreno & Laguado, 2019).

Posteriormente se encuentra un enfoque diferencial donde Rengifo (2017) plasma de forma directa la importancia de la instauración de la cultura de calidad en cada una de las personas pertenecientes a una institución educativa superior, es decir, no generar un círculo cerrado (Administrativos y Docentes) sobre la importancia de promover un continuo mejoramiento de la calidad educativa de la institución, desde una mirada integral y organizacional, esta necesidad competitiva de enaltecer una universidad debido a su calidad educativa debe ser promovida también por parte del estudiantado y egresados, de allí el planteamiento de generar una cultura de mejoramiento de la calidad, lo que depende de la socialización de los planes de mejoramiento y seguimiento integral por parte de la comunidad en general.

De forma complementaria, se entiende que esa competencia por acreditación de alta calidad propende un mejoramiento de los recursos económicos tras una reclasificación exitosa, sin embargo, esto causa un detrimento en la creación de esa cultura de mejoramiento de la calidad, pues los procesos de acreditación y la búsqueda de los mismos pasan a tener un sentido de comercialización, es allí donde nuevamente el estudiantado es objetivado como producto que a partir de la titulación con el reconocimiento de alta calidad, pretende una seguridad de movilidad y reconocimiento social y académico (Amaya, 2019)

En este sentido, hablar de calidad en la educación superior resulta imperioso y a la vez complejo, pues en su comprensión intervienen múltiples aspectos que dificultan una precisión en el concepto, a pesar de ello, es claro que se requiere de procesos eficaces y responsables, en los que prevalezca un compromiso por las necesidades de la comunidad educativa (Ortega & González, 2017) y que genere desarrollo, pues es en ese proceso donde nace la responsabilidad social, por lo que, una institución de educación superior que cumple con los requerimientos de calidad es porque está ajustada al mercado, realiza adecuadamente las funciones de la economía, en especial en lo relativo a la capacitación profesional y la satisfacción de necesidades y requerimientos de los clientes (Dos Santos, 2016).

Sin embargo, la responsabilidad social de la educación superior es distinta de la responsabilidad social de las empresas, ya que involucra un discurso cívico, un compromiso con los valores y objetivos públicos, un conocimiento para el estudio y solución de los problemas y necesidades de la sociedad, además la responsabilidad social como pilar educativo se relaciona con aspectos como la gerencia, pues se ha encontrado que los directivos universitarios influyen en gran manera en la implementación de políticas y acciones encaminadas al comportamiento responsable de cada universidad en un contexto social determinado (Gaete, 2015).

En este proceso, la autonomía universitaria desempeña un rol esencial cuando se habla de calidad educativa; autores como Pérez y López (2018) sostienen que la autonomía y la investigación son dos aspectos fundamentales para conseguir una educación de calidad, pues se busca que cada institución desarrolle su capacidad reflexiva, rigurosa y crítica de la comunidad, ya que sin esta libertad académica no es posible el reconocimiento de prioridades y toma de decisiones según los valores públicos, el bienestar social y los fundamentos de la ciencia y la tecnología.

Siguiendo este planteamiento, es posible mencionar que la investigación en las instituciones de educación superior surge como una herramienta diferenciadora de la calidad universitaria, pues diversas instituciones procuran que tanto sus estudiantes como docentes, a través de convocatorias, semilleros de investigación, grupos de estudio e interés propio, lleven a cabo proyectos que respondan a las necesidades sociales del contexto en el que se encuentran; por eso cada vez es más común que, las universidades que más contribuyen al conocimiento científico se posicionen con mayor estatus y reconocimiento en la comunidad educativa (Colina, 2007; Páez, 2010). En este sentido, la investigación aporta no solo a la calidad universitaria sino a la formación de profesionales que, mediante bases

sólidas en investigación, son capaces de dar respuestas y soluciones creativas, eficaces y eficientes desde la indagación (Cardozo, 2010).

Ahora bien, de acuerdo con los postulados de Chaves (2011), una educación de calidad es el resultado de un conjunto de procesos que conduce a su obtención: excelente contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente adecuadamente preparado para enseñar, material de apoyo que responda a las necesidades, clara concepción filosófica de la educación y, por supuesto, estrategias y didácticas pertinentes con las competencias a desarrollar, así como los recursos y medios necesarios para su cumplimiento.

Sumado a lo anterior, la calidad en la educación superior supone una mirada holística, es decir que, cada acción se lleve a cabo con compromiso decidido en todos los niveles, a través del reconocimiento y empoderamiento de cada una de las partes que conforman la institución, para que responda de manera ágil, proactiva, honesta y responsable. Ahora bien, para sostener la calidad se deben brindar las herramientas necesarias y hacer seguimiento oportuno que permita ajustar a lo que haya lugar o corregir lo que sea necesario, siempre es mejor lo preventivo que lo correctivo, parte de la gestión de calidad debería estar orientada a escuchar el entorno, identificar lo que está pasando interna como externamente y de este modo tomar decisiones, conocer realidades y generar impacto en las partes interesadas.

El Ministerio de Educación Nacional estableció como principio la calidad del servicio; promovió la creación de grupos asesores como el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU); reglamentó las funciones del Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior (ICFES), para orientar acciones relacionadas con la evaluación y la formación de los docentes, entre otros aspectos, y promovió la creación de organismos como el Sistema Nacional de Acreditación y de mecanismos como los sistemas de información. En 2003, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2566 mediante el cual se fijaron 15 condiciones mínimas de calidad, cuyo cumplimiento es requisito para todo programa académico que se oferte en el país.

Como garantía de que así sea, el Ministerio de Educación Nacional debe otorgar el Registro Calificado, regulado por la Ley 1188 de 2008 y reglamentado a través del Decreto 1330 de 2019. A la vez, con el fin de constatar que dichas condiciones se cumplan a cabalidad, se estructuró un proceso de evaluación, verificación y emisión de conceptos, con la participación de actores de la comunidad académica, al igual

que las visitas de pares académicos idóneos; también se creó la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES).

Así mismo, en 2009, se emitieron las leyes 1286 y 1324. La primera modificó la Ley 29 de 1990 para transformar a COLCIENCIAS en Departamento Administrativo, con el fin de fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y la segunda, con sus decretos 4216 de 2009 y 869 de 2010, fijó parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación; dictó normas para el fomento de una cultura de la evaluación facilitando la inspección y vigilancia del Estado, y transformó el ICFES.

En cuanto a lo expuesto hasta el momento, es posible mencionar que la calidad en la educación superior influye en gran manera en la percepción que tienen los egresados de la institución y la inserción en el mundo laboral, dado a que se ha encontrado que cuando los estudiantes egresan de algún programa académico pueden tener dificultades para ingresar a la vida profesional, esto, según la perspectiva de los mismos egresados, se da por una baja preparación conceptual con relación a su carrera, problemas personales e incluso socioeconómicos (Rodríguez, 2017), además de la formación de los docentes, pues los egresados valoran los conocimientos, actitudes y habilidades de los docentes como parte fundamental de la calidad formativa que estos reciben (Duque & Chaparro, 2012).

Finalmente, los estudiantes relacionan la calidad universitaria con seis componentes esenciales, a saber: (a) las instalaciones y equipamientos, (b) la calidad de la docencia, (c) el éxito en el aprendizaje, (d) la orientación que reciben los estudiantes en cuanto a las prácticas profesionales y relaciones internacionales, (e) la calidad de la investigación y (f) las tasas a las que el estudiante ha de hacer frente; sumado a lo mencionado (Pereira, 2014), Segura y Chávez (2016) afirman que el ingreso a la educación superior de calidad permite que pueda acceder a otros espacios sociales de formación.

5.1.1.1 Acreditación Institucional. De acuerdo con lo expresado por Torres (2012) el concepto de calidad no es ajeno a la Educación Superior y esto para Colombia es estrictamente el cumplimiento de condiciones necesarias para ofrecer sus programas. Así mismo menciona que la acreditación constituye, además, según quienes adoptan una posición favorable, un mecanismo que garantiza a los diversos actores estándares generales de tipo educativo y de los procesos universitarios básicos. De acuerdo con el mismo autor, se estima que el sistema ha favorecido el

desarrollo de ciertas funciones universitarias en el sistema privado como es la investigación y las publicaciones. Sería a la vez un buen parámetro que resulta complementario a los propios procesos internos que realizan las universidades, aunque se reconoce que involucra un arduo trabajo en todos los niveles de la organización.

El Ministerio de Educación Nacional establece que los lineamientos para acreditación institucional están orientados a la evaluación de Instituciones de Educación Superior, teniendo en cuenta la síntesis de características que permitan reconocerlas mediante un juicio sobre cómo la institución ofrece el servicio cualquiera sea su carácter o modalidad. Implica entonces una evaluación integral como un todo, donde se orienta su acción y supone retos de gran magnitud.

Algunos de los aspectos sobre los cuales se sustenta la alta calidad para el CNA comprenden: una sólida cultura de autorregulación y autoevaluación, una planta profesoral con altos niveles de cualificación, investigación científica, tecnológica, humanista, artística con alta visibilidad, formación integral de las personas con responsabilidad ética, social y ambiental, pertinencia y relevancia social, entre otros.

Actualmente el Sistema Nacional de Acreditación en Colombia (2020) realiza procesos de acreditación institucional, en programas de pregrado y posgrados. Estos procesos se realizan en instituciones de carácter público y privado, se inicia el proceso por iniciativa propia, la institución o programa se somete por sí mismo primero a una autoevaluación, posteriormente a evaluación de condiciones por parte del CNA en el que se incluyen pares académicos asignados, se elabora un documento que soporta la información de la institución y el CNA emite concepto final sobre la acreditación o recomendación al proceso, en el caso que el concepto sea favorable se remite al Ministerio de Educación Nacional para otorgar la acreditación.

Por otro lado, Pedraza (2010) argumenta que en las instituciones de educación superior el modelo de acreditación institucional es totalmente compatible como modelo de mejoramiento y es posible articular el enfoque sistémico de la NTC - ISO 9001 en él, puesto que inicia con los factores estratégicos, continúa con la administración y gestión de la institución, y tiene un eje central de autoevaluación y autorregulación, así como una base de factores que simularían los procesos, tanto académicos como administrativos que permiten fortalecer la estrategia institucional a partir de la dirección y el control de sus actividades.

5.1.2 Gestión de la calidad universitaria. Para lograr una comprensión sobre Gestión de la Calidad Universitaria, se debe definir en primera medida lo que se entiende como gestión de la calidad, es así que, Becerra, Andrade y Díaz (2019) la definen como el acto de supervisar todas las actividades y tareas que se deben realizar para mantener el nivel deseado de excelencia, esto incluye la determinación de una política de calidad, la creación e implementación de la planificación y garantía de la calidad, y el control y mejora de la misma (González & González, 2008).

En concordancia con lo mencionado, Traba, Barletta y Velázquez (2020) proponen que la gestión de la calidad se expresa como toda directriz enfocada a definir objetivos, establecer prioridades, fijar metas y transmitir una serie de normas a todo un sistema administrativo que se usa como marco de referencia para implementar un sistema de gestión de la calidad.

Es así que, la gestión de la calidad enfocada a procesos universitarios hoy día es un reto constante para las IES, pues las demandas sociales por educación de calidad son mayores (López, Díaz & de la Concepción, 2017), lo que plantea un desafío para las instituciones prestadoras de este servicio; teniendo en cuenta que surge una necesidad de un proceso educativo basado en la excelencia y calidad según las necesidades de la sociedad, de hecho, Borges, Rubio y Pichs (2016) afirman que el “sistema de evaluación y acreditación de instituciones y programas universitarios permite crear una cultura de la calidad en la vida universitaria, planteamiento que significa y persigue alcanzar la mejora y optimización de cada proceso universitario” (p. 580).

Así mismo dicha demanda agrega una exigencia sobre las IES, pues el impacto y el desarrollo que pueden generar a una sociedad o nación está en constante medición por parte de los usuarios, de ahí que para las instituciones es imperioso implementar sistemas de gestión de calidad que les faciliten cumplir con los requisitos de evaluación y acreditación para responder a dicha demanda y satisfacer las necesidades educativas de las comunidades (Hernández, Martínez, Tanagra e Izquierdo, 2019).

Ahora bien, en el ámbito educativo y en lo que concierne a la presente investigación, esta se plantea como aquel enfoque que se centra en la gestión de la calidad con el fin de implementar procesos y servicios educativos y administrativos de calidad eficientes y eficaces para asegurar una mejora continua de la educación; así mismo esta crea estructuras innovadoras que le dan forma a las instituciones de educación superior para garantizar el derecho a la educación de calidad, pero a la vez logrando que las IES sean organizaciones responsables y eficientes (Bonifaz & Barba, 2018).

En consonancia con lo planteado, se define la gestión de la calidad universitaria como aquellas políticas que potencialicen la calidad de la educación en las IES pues estas permiten reducir la brecha social y disminuir los márgenes de pobreza en países en vías de desarrollo al ofertar servicios y programas académicos de calidad que gradúen a sus estudiantes con perfiles competitivos en el mercado laboral, así mismo crea un sistema integrado por una variedad de elementos que potencian la investigación científica para generar nuevas tecnologías que fortalecen la calidad en las instituciones educativas del país; además, la gestión de la calidad es un filtro que contribuye a equilibrar procesos y servicios dentro de las instituciones, teniendo en cuenta que el rol de estas no es solo formativo, en cuanto a profesionales se trata, sino que desempeña un papel primordial que la transforma en instrumento de reconocimiento de calidad académica (Clavijo & Balaguera, 2020; Romero, Alfonso, Álvarez & Latorre, 2019).

Ahora bien, Velázquez (2019) expone que la gestión de la calidad universitaria permite que las IES logren una internacionalización pues la implementación de un SGC favorece el intercambio de estrategias entre pares, mejorando así los procesos tanto internos como externos de las instituciones, además Vallejos (2019) soporta esta idea, pues asevera que, la gestión de la calidad universitaria tiene un impacto sobre la calidad del servicio prestado, ya que cuando los procesos y servicios son de calidad así mismo son los programas ofertados, pues dentro de estos procesos se contempla la capacitación continua del personal docente en busca de una educación de calidad e internacionalizada.

Conforme a lo expuesto, Baldeón, Albuja y Rivero (2019) afirman que la gestión de calidad universitaria es una directriz estratégica que contempla elementos relevantes usados para la toma de decisiones frente a los procesos y servicios ofertados en una IES, por otra parte, Orozco, Pazmiño, Alvear y Jiménez (2020) proponen que, además de lo planteado, la gestión de calidad universitaria promulga, gestiona y lidera políticas encaminadas a la mejora institucional de los programas académicos y la satisfacción del cliente. Finalmente, Escorcía y Barros (2020) reconocen que el impacto que tiene este proceso es positivo pues mejora el rendimiento de todas las dependencias de las IES, sean administrativas o académicas, lo que se resume en un servicio educativo de calidad y adaptable a las exigencias del medio.

En concordancia con lo mencionado, Hernández, Martínez y Rodríguez (2017) plantean que la gestión de la calidad universitaria es una tendencia de tipo global que marca pautas para la mejora de procesos y servicios en la educación superior por medio de la implementación de un SGC con miras a la mejora continua del servicio, pues esto ofrece confianza y seguridad sin importar el objeto social de las organizaciones, así mismo, Calvo y Criado (2005) sostienen que los cambios rápidos y constantes que se generan a nivel económico y social demandan una

modificación a nivel de modelos formativos y de gestión para ofrecer una educación de calidad y competitiva.

De igual forma, Garbanzo (2016) señala que “la gestión de la educación posee un rol fundamental en la conducción eficiente de las organizaciones educativas, desarrollándolas como organizaciones inteligentes, de manera que alcancen altos estándares de calidad en el servicio que ofrecen, traducido en una mejor formación según la población meta a la cual se dirige”.

En línea con lo planteado por otros autores, Plasencia (2017) sugiere que la gestión de la calidad universitaria es un mecanismo que presenta políticas de gestión y diseño educativo para mejorar los procesos y servicios ofertados por las IES, además Espinoza y González (2006) sostienen que esta es la suma total de factores de calidad encaminados a la mejora de la oferta académica en las IES y que involucra todos los ámbitos de una institución, para así suplir los requisitos necesarios para la implementación de un SGC.

En resumen, Paricio (2012) expone que la gestión de la calidad universitaria favorece la implementación de sistemas de gestión de calidad enfocados a solucionar problemas y retos en los procesos y servicios con el fin de evolucionar constantemente, de igual modo Andrade (2011) sugiere que esta requiere de sistemas de coordinación implementados por las IES para la puesta en marcha de principios, sistemas y modelos de la gestión para el fortalecimiento de los procesos y los tiempos de los ciclos de estos; además Rodríguez y Pedraja (2015) concluyen que la gestión de la calidad universitaria debe tener en cuenta el contexto social en el que opera cada institución para así mismo crear mecanismos que no solo mejoren la educación sino también busquen dar solución a las problemáticas sociales de cada comunidad.

5.1.3 Mejora continua. La mejora continua se puede definir como un esfuerzo constante para mejorar productos, servicios o procesos, los cuales pueden buscar una mejora incremental con el tiempo o una mejora revolucionaria de una sola vez, este proceso es el resultado de los recursos de la compañía u organización, recursos humanos y el aprendizaje interno favoreciendo la toma de decisiones empresariales o institucionales (Marín, Bautista & García, 2014; Guerra, 2016).

En este orden de ideas, los procesos de entrega (valorados por el cliente) se evalúan y mejoran constantemente a la luz de su eficiencia, eficacia y flexibilidad; por lo tanto se plantea que la mejora continua es todo proceso recurrente que permite mejorar el desempeño de una organización en función de la calidad, la productividad y la competitividad, además se sugiere que esta es el resultado de adquirir una forma de organización estandarizada para administrar y mejorar los

procesos, pues promueve la identificación de las causas o restricciones para así implementar ideas o estrategias que permitan la optimización de estos, logrando de esta forma un control del desempeño y la calidad en los procesos; así mismo, se expone que la mejora continua genera indicadores ágiles y completos que favorecen la adquisición de información objetiva y subjetiva encaminada a la mejora y evolución de los procesos y procedimientos en una empresa (Sosa, 2019; Adalid, 2019).

Ahora bien, la mejora continua también se puede entender como aquellas políticas que implementan los instrumentos necesarios y esenciales para que una organización, cual sea su índole comercial, de respuesta a las demandas y requerimientos de los clientes por medio de procesos ordenados, estructurados y sistemáticos permitiendo el análisis y la evaluación de los mismos para incrementar su eficacia y eficiencia (García, Quispe & Ráez, 2003); para ello hace uso de herramientas estadísticas y gráficas, tales como diagramas de flujo o de causa efecto, diagrama de Pareto, diagramas de flechas, histograma, gráficas de control, entre otras para dar mayor objetividad al análisis (Bonilla, Díaz, Kleeberg & Noriega, 2020), de igual forma la mejora continua se establece como un método de evaluación que da a conocer, valora y genera aprendizaje para justificar la toma de decisiones enfocadas a la obtención de los objetivos delimitados por un sistema de gestión de la calidad (SGC) (Ríos de Deus & Díez-Ríos, 2018).

Además, la mejora continua aporta herramientas que miden el alcance y la efectividad de un SGC pues se basa en el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA): (a) en el planificar se identifica una oportunidad y se planifica el cambio, (b) en el hacer se implementa el cambio a pequeña escala, (c) en la etapa de verificar se usan datos para analizar los resultados del cambio y determinar si marcó una diferencia, y por último (d) en el actuar se evalúa si el cambio fue exitoso, para así implementarlo a una escala más amplia y continuamente se están evaluando sus resultados; si el cambio no funcionó, el ciclo se inicia nuevamente (Rivera, 2019; Gómez & Valdés, 2019;).

En concordancia con lo expuesto, también se puede plantear que la mejora continua es una actividad de carácter recurrente enfocada en el desempeño e involucra diferentes actores en su proceso, pues esta tiene en cuenta la participación de los empleados y el trabajo en equipo que estos realizan para así medir y sistematizar procesos con el fin de reducir variaciones, defectos y tiempos en los ciclos de cada uno, ya que estos sin importar si son operacionales, administrativos o interdepartamentales están continuamente redefiniéndose y mejorando, pues buscan aquellas salidas que vayan encaminadas a suplir y a abordar las necesidades o expectativas de los clientes de una organización (Palma, Gonzáles & Libien, 2019).

En cuanto a los elementos que tienen impacto o influencia directa sobre la mejora continua, Sánchez (2020) plantea que el recurso humano dentro de los procesos de un sistema de gestión de calidad es el factor más determinante, pues de esta área depende la aplicación de conocimientos requeridos para la implementación de los diferentes sistemas usados en una empresa y así poner en marcha un SGC y su mejora continua; así mismo resalta que el factor humano es clave para el éxito de cualquier estrategia encaminada a detectar fallas en el sistema de gestión de calidad y a aplicar los correctivos necesarios (Saturno, Hernández, Magaña, García & Vértiz, 2015).

Además de lo expuesto por Sánchez (2020), autores como Montoya y Boyero (2016) y Calderón (2016) afirman que al vincular elementos claves como el recurso humano a los planes estratégicos de las instituciones de educación superior (IES) se puede asegurar el éxito organizacional, pues este factor es determinante ya que posee la capacidad de favorecer una adaptación ágil de estas generando una ventaja competitiva; en este mismo orden de ideas, Celis (2017), expone que el recurso humano dentro de las IES favorece la mejora continua dado que, es el personal quién tiene la capacidad de realizar diagnósticos, estrategias e informes sobre los procesos llevados a cabo dentro las instituciones para así dar soluciones para su mejora continua.

En concordancia con lo expuesto, Hernández, Rojas y Gallo (2019) sugieren que la mejora continua es una etapa donde se realizan observaciones y recomendaciones que se basan en resultados que se han obtenido por medio de diversas evaluaciones, bajo esta premisa, Ochoa, Reyes, Burgos y Arán, (2019) sostienen que la mejora continua como un proceso nace de un SGC aplicado a la acreditación de las IES, es decir que favorece la implementación de una autoevaluación interna, una evaluación externa, un dictamen y posterior seguimiento a las acciones preventivas y correctivas a aplicar.

Asimismo, Suarez (2020) propone que la mejora continua cuando está enfocada a mantener un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior permite incorporar procedimientos e instancias que transforman los procesos y servicios en eficaces y efectivos, ya que por medio de políticas y procedimientos se logra una mejora en este. Así mismo, Aguiar, Velázquez y Aguiar (2019) concuerdan que gracias a que las IES son multidimensionales al implementar un SGC para innovar y satisfacer las necesidades de la sociedad a través de la mejora continua, se facilita la detección de fortalezas y debilidades de los procesos y busca los correctivos, de llegar a ser necesario, para así generar un diagnóstico global de todos los procesos e implementar mejoras.

Por otro lado, Esquivel, León y Castellanos (2017) exponen que la mejora continua en las instituciones de educación superior genera un reconocimiento social, pues este proceso más que un sistema se puede considerar como una filosofía con miras

a mejorar los niveles de calidad, satisfacción y seguridad, productividad y servicios de calidad, costos y la fiabilidad de los procesos y la reducción del tiempo de los ciclos de los mismo, de igual forma López, García, Batte y Cobas (2015) sugieren que la mejora continua en la educación superior crea elementos que van acorde con los objetivos que busca la gestión de calidad en las mismas, pues esta genera una formación permanente del personal y una transformación continua a nivel económico, social y educativo en las instituciones.

5.2 ESTADO DEL ARTE

Para la construcción del estado del arte se revisaron diversos artículos publicados y se seleccionaron 20 que se consideran pertinentes en cuanto a la comprensión del objeto de estudio (Ver tabla 3). Con relación a los criterios de selección de los mismos, se tuvo en cuenta tipo de documento (tesis de maestría, artículos científicos y de investigación, ensayos, revisión sistemática, manual para la acreditación y se incluyeron cuatro trabajos de grado relevantes), palabras clave, fecha y lugar de publicación y fuente de información (base de datos, Google Académico y repositorios institucionales). A continuación, se describe cada uno de los artículos que se revisaron y se menciona la aplicación de la NTC-ISO 9001:2015 al contexto de la educación superior. Posterior a la descripción, se organiza en una tabla los documentos encontrados según los criterios mencionados.

Tabla 3 Criterios de selección de documentos

Criterio de Inclusión	Documentos revisados
Tipo de documento	
Tesis de Maestría	5
Trabajo de Grado	4
Revisión Sistemática	1
Ensayo	1
Artículo de Investigación	8
Manual de acreditación	1
Año de publicación	
2016	3
2017	2
2018	6
2019	7
2020	2
Lugar de publicación	
Colombia	15

Tabla 3. (Continuación)

Ecuador	2
Perú	2
Cuba	1
Fuente de información	
Base de datos Scielo	2
Base de datos Dialnet	1
Google Académico	7
Repositorio U. Santo Tomás	2
Repositorio U. Cooperativa de Colombia	2
Repositorio U. Militar Nueva Granada	1
Repositorio U. Santiago de Cali	1
Repositorio U. Autónoma Manizales	1
Repositorio U. Católica de Colombia	1
Repositorio U. Distrital	1
Repositorio U. de San Martín de Porres	1
Palabras Clave	
Sistema de gestión de calidad	6
Calidad o calidad educativa	14
Educación Superior	8
Acreditación institucional	7
Programas académicos	2
Sistemas integrados de gestión	3
Auditoría interna	1
Satisfacción estudiantil	1
NTC-ISO 9001:2015	6

Fuente: elaboración propia.

El desarrollo continuo de la gestión de la calidad en las organizaciones ha sido impulsado, por un lado, por la competencia y, por otro, por los crecientes requisitos de los clientes, por ende, las empresas buscan mecanismos para mejorar tanto sus procesos como la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Las instituciones de educación superior no son ajenas a este fenómeno, por lo tanto en las últimas décadas, varios factores han contribuido a generar preocupación sobre la calidad de las instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas, lo que ha llevado al surgimiento de dispositivos de medición y mejora de la calidad tales como: indicadores de desempeño, acreditación, evaluación de programas e instituciones y auditorías de calidad, pues el aprendizaje permanente de calidad para todos se ha convertido en uno de los pilares del desarrollo, de ahí que la implementación y la acreditación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una parte importante de la gestión gerencial cuya meta es lograr los

objetivos de calidad mediante la planificación, el seguimiento, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

En este sentido, la implementación de un SGC permite involucrar a todos los miembros de la organización logrando así un mayor control de calidad, pues es más eficiente y le permite adaptarse, cambiar y/o tomar medidas frente a los retos del medio y la competencia para así dar educación de calidad. En concordancia con lo expuesto, se puede plantear que la implementación de un SGC basado en normas, como la ISO 9001: 2015, permite crear un impacto en los clientes pues este genera cambios significativos en la prestación del servicio y los procesos en una empresa.

Ejemplo de ello es lo expuesto por Fontalvo y De La Hoz (2018) quienes argumentan que la puesta en marcha de un SGC le permite a las instituciones de educación superior colombianas darle importancia a la planificación estratégica, la gestión del cambio y de riesgos para una mejora continua del sistema educativo así como de los procesos y servicios que estas ofrecen, pues en su estudio lograron encontrar resultados con un impacto positivo en la aplicación de técnicas de calidad en la educación superior; además exponen la importancia de la articulación de las áreas de resultados claves, el direccionamiento estratégico y los procesos donde se evalúen los resultados de desempeño tanto de la planta docente como de los empleados en general, esto con miras a identificar las oportunidades de mejora y del sostenimiento del SGC implementado.

Así mismo, se puede mencionar que otra ventaja que trae consigo la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para las instituciones de educación superior (IES) en Colombia, es que permite que los servicios y programas ofrecidos en estas sean competitivos y estandarizados, facilitando que a aquellos estudiantes que buscan realizar estudios en otros países, lo puedan hacer sin que esto implique cambios bruscos o un proceso tedioso de convalidación y posterior calificación de los estudios realizados en el país.

Lo anterior está de acuerdo con lo planteado por López (2019) ya que expone que cuando las IES estandarizan sus procesos educativos y administrativos de forma similar a los de la región u otros países, donde se aplique la norma mencionada, estas transforman elementos de entrada en resultados que aseguran que los procesos llevados a cabo en ellas sean similares en contenido y calidad a las demás IES donde la norma fue implementada pues hay una estandarización de contenidos académicos y de procesos administrativos.

De igual forma, cabe resaltar que la educación superior en Colombia se ha transformado para ofrecer una educación de calidad y de constante mejora, de ahí que muchas instituciones de educación superior buscan la implementación de un sistema de gestión de la calidad con el fin de poder ser competitivas no solo a nivel nacional sino internacional, pues este permite que cada una pueda ofertar programas de formación académica de alta calidad así como una amplia variedad para enfrentar las exigencias que plantea el mundo globalizado de hoy; por lo tanto la implementación de un SGC y la acreditación de los procesos tanto académicos como administrativos bajo una norma como la ISO 9001:2015 permite medir tanto los resultados académicos, los medios, los procesos aplicados y la infraestructura así como las dimensiones cualitativas y cuantitativas del servicio brindado y las condiciones requeridas por cada institución para mantener la calidad y establecer rutas de mejora continua (González & Ramírez, 2018).

Ahora bien, la implementación de un SGC, no necesariamente tiene que abarcar toda una institución de educación, pues la norma ISO 9001:2015 permite la acreditación y la implementación de esta a servicios específicos dentro de la misma, ejemplo de ello son los servicios de biblioteca que en muchas instituciones de educación superior cumplen con cierto requisitos básicos que cubren las necesidades de sus usuarios pero así mismo en algunos casos el servicio es deficiente o sus procesos no están diseñados para prestar un servicio de calidad que sea eficaz.

Por ende, la implementación de un SGC en este servicio le permite a las IES identificar los elementos internos y externos para delimitar las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas y así incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, pues la implementación de dicho sistema favorece la actualización de material bibliográfico, mejora en los diferentes servicios prestados y la aplicación de medidores de calidad para lograr una mejora continua (Restrepo, 2019).

En continuidad con lo afirmado, Uribe y Zher (2019) plantean que toda institución de educación superior que busque ofertar y desarrollar programas académicos debe contar con un registro calificado por el Ministerio de Educación Nacional cuando cumplen con los requerimientos expuestos en el Decreto 1295 de 2010, aun así, esto no es suficiente para posicionar una institución, pues el mundo cambiante y globalizado de hoy día exige que las IES implementen sistemas de gestión que mejoren la calidad de los servicios que estas ofrecen.

De ahí que la acreditación por medio de normas, aunque no es de carácter obligante, se ha convertido en un requerimiento para lograr un posicionamiento y un reconocimiento a nivel nacional y externo, por ende muchas IES han optado por

implementar la NTC ISO 9001: 2015 para estandarizar sus procesos tanto académicos como administrativos y crear bases sólidas en estos para enfocarlos a la mejora continua de la calidad educativa, con el fin de posicionar las IES colombianas en contextos internacionales donde logren un reconocimiento en cuanto a la competitividad de los profesionales, las disciplinas ofertadas, ocupaciones y oficios.

Asimismo, la modernización de la educación exige que las IES se adapten rápidamente a los niveles de calidad tanto a nivel nacional como internacional, pero para lograr dicho objetivo, esta adaptación en ciertos casos requiere de recursos y procesos de calidad que generalmente necesita de una estandarización de procesos y servicios que se logra por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad; es por esto, que la NTC ISO 9001: 2015 favorece dicha estandarización pues le permite a las IES consolidarse por medio de políticas públicas encaminadas al aseguramiento de la calidad educativa y de los servicios prestados.

De igual forma permite medir factores como el desempeño estructural y los procesos administrativos eficientes, los cuales son claves para el mejoramiento continuo, además de esto, permite establecer parámetros para cuantificar el rendimiento laboral de los empleados pues mide elementos como la satisfacción, la motivación y el buen clima laboral, todo con el fin de mejorar la calidad, la satisfacción y la innovación de los servicios y procesos dentro de las IES (Trujillo & Pedraza, 2019).

En este orden de ideas, la Oficina de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Sinú (2019) plantea que el principal objetivo de la implementación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) por medio de la NTC ISO 9001: 2015 es la estandarización de los procesos que participan en el sistema que asegura la calidad académica en las instituciones de educación superior con el fin de mejorar continuamente, pues permite que cada proceso funcione de forma independiente pero cumpliendo con los requisitos de calidad interna establecidos para dar soporte a un proceso macro en relación a la calidad educativa ofertada por medio de programas y servicios educativos, pues facilita el diseño y puesta en marcha de políticas y estrategias encaminadas al desarrollo de la misión y el logro de la visión que cada IES se plantea.

Como ya se ha planteado posteriormente, la implementación de un sistema de gestión de la calidad puede tener diversas herramientas que posibilitan el sostenimiento y la mejora continua, así como la implementación de los requisitos planteados en las normas de acreditación de calidad, caso concreto la NTC ISO 9001: 2015, la cual permite que se implemente un SGC por medio de sistemas de información o tecnologías de información (TI) con el fin de mejorar los servicios y la

calidad de los procesos pues el apoyo que se obtiene de estas TI hace que el SGC sea más eficiente y productivo, logrando así un mayor control del mismo y de los procesos y servicios, pues de este modo las instituciones de educación superior dan cumplimiento a los propósitos y objetivos primordiales en cada programa certificado que ofertan y de esta forma logran definir el deber ser, adquieren una identidad y se diferencian los programas de otras IES donde se ofertan los mismos (Gutiérrez, 2018).

Conforme a lo expuesto por otros autores, Moreno (2018) plantea que las instituciones de educación superior pueden llevar a cabo la implementación de un sistema de gestión de la calidad con la NTC ISO 9001:2015 y que se puede complementar con la Gestión Documental para facilitar la integración de metodologías dando cumplimiento a la normatividad establecida a nivel interno y externo para la optimización de recursos tanto materiales como humanos y la consolidación de planes enfocados a la mejora continua de procesos y servicios educativos de calidad.

Además, este sistema permite la integración de sistemas de gestión como elementos que impulsan la calidad de las organizaciones, pues lleva a cabo un control y una administración eficaz y eficiente de los documentos concebidos dentro de los diferentes procesos logrando así una gestión exitosa que nace de la toma ágil y consciente de decisiones acertadas.

Del mismo modo, Basante (2016) expone que las instituciones de educación superior por medio de la implementación de modelos enfocados a la cultura de mejora continua logran servicios de calidad en todos sus ámbitos, por ende cuando estandarizan sus procesos y servicios a través de un sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015 crean un sistema integrado de gestión que conlleva a la efectividad de los procesos; además, cuando estas acreditan sus programas académicos y servicios generan indicadores o medidores de calidad que van encaminados a la cultura de la investigación que promueve el posicionamiento y el relacionamiento en el ámbito nacional e internacional, pues crea una flexibilidad a nivel curricular que permite la integración de procesos para generar un avance en infraestructura y tecnología.

De acuerdo con lo descrito, cabe resaltar que en Colombia las instituciones de educación superior tanto públicas como privadas han optado por implementar un sistema de gestión de la calidad basado en los requerimientos de la NTC ISO 9001: 2105 con el fin de vigilar y evaluar los procesos administrativos para favorecer las condiciones necesarias de mejoramiento, con miras a fortalecer la calidad del servicio educativo; de igual forma, la implementación de un SGC permite iniciar acciones encaminadas a evaluar los procesos de intercambio y expansión

académica por medio de indicadores que midan las oportunidades que se presentan para mejorar los procesos de gestión enfocados a impartir una educación de calidad que vaya a la par con las exigencias cada contexto (Sicachá, 2017).

En consonancia con lo planteado, Timana, Domínguez y Cabal (2019) exponen que la implementación de la norma ISO 9001: 2015 por medio de un sistema de gestión de calidad en las instituciones de educación superior colombianas les permite llevar a cabo acciones sistemáticas y planificadas para crear los elementos necesarios y así generar productos o servicios enfocados en la satisfacción de los requisitos dados sobre la calidad, especialmente en el ámbito educativo; así mismo sugieren que las IES pueden direccionar su gestión de calidad con el propósito de obtener resultados de excelencia y así poder implementar políticas y estrategias de calidad que vayan alineadas con los procesos y procedimientos enfocados en los docentes y su capacitación continua, pues son estos quienes de una u otra forma afectan a los estudiantes y a las partes que les reciben una vez terminan los programas académicos de su elección.

Como ya se ha planteado previamente, la implementación de un sistema de gestión de la calidad por medio de la NTC ISO 9001: 2015 puede aplicarse de forma global abarcando todos los procesos y servicios de una institución de educación superior o implementándolo a un proceso o servicio en particular, como es el caso de gestión de documentos cuyo fin es darle solución a la saturación de documentos que surgen de todos los procesos que hay en una IES, logrando así una mejora en el sistema de documentación pues incrementa la eficacia y efectividad de la gestión administrativa dentro y fuera de esta, ya que crea un sistema unificado de documentación (Zarama, 2019).

Ahora bien, Saavedra (2018) argumenta que la planeación e implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001: 2015 permite el proceso de acreditación de los programas académicos existentes en las instituciones de educación superior, pues favorece la organización de los procesos de cada departamento o facultad, ya que facilita la identificación y la descripción de los roles y responsabilidades que debe llevar a cabo cada empleado dentro de la institución; además les permite conocer a fondo los lineamientos que se establecen por parte de las entidades acreditadoras para la estandarización de procesos y servicios de calidad.

Por otro lado, se establece que un sistema de gestión de la calidad aplicado a las instituciones de educación superior prioriza la documentación y la definición de los procesos, procedimientos y servicios para una mejora continua, esto a través del análisis de los parámetros de ejecución que toma un proceso con el fin de asegurar la prestación de un servicio de calidad de forma eficaz y eficiente para cumplir con

los requerimientos del cliente logrando así su satisfacción; además genera una permanente revisión y control de todas las actividades enfocadas a la mejora continua desarrolladas por las IES, pues les da un valor agregado en cuanto a la oferta académica que estas poseen (García & Espinel, 2016).

En concordancia con lo planteado, Acosta, Jiménez y Gallardo (2017) establecen que el uso de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 favorece la mejora continua sobre los procesos que implican toma de decisiones sobre sistemas complejos, pues permite analizar, evaluar y definir los criterios y diversos objetivos a seguir para dar solución a los contratiempos presentados en los diferentes servicios y procesos de la institución; asimismo, este SGC genera una adaptabilidad de las IES, ya que permite asimilar los cambios cuantitativos y cualitativos que se generan en el medio y así redefinir y adaptar sus planes de estudio frente a las IES de la región.

Como se afirmó anteriormente, la implementación de un sistema de gestión de la calidad por medio de la norma ISO 9001: 2015, trae diferentes beneficios que impactan el servicio educativo, pues se logra un alto estándar de calidad; así mismo, permite la reestructuración organizacional de las universidades, así como su función estratégica, financiera, curricular, entre otras, mejorando la eficiencia de los procesos y su productividad, alcanzando así un alto grado de satisfacción en el cliente, pues estos procesos generan el trabajo en equipo y crean una forma diferente de llevar a cabo los procedimientos y la documentación dentro de las universidades, ya que se orientan a la obtención de resultados que van acorde con las exigencias del contexto (Herrera, Angulo, Coronel & Espinoza, 2016).

En cuanto a esto, Toapanta y Calvache (2020) manifiestan que la implementación de la norma ISO 9001: 2015, por medio de un sistema de gestión de la calidad en las IES se orienta a la optimización de los recursos, financieros, bienes o humanos, así como de los procesos y servicios de las IES que se enfocan en la mejora continua de la calidad educativa y la gestión gerencial aplicada a la educación superior; además, establecen que el SGC bajo dicha norma permite que las IES se enfoquen en cuatro pilares como son: (a) la docencia, que hace énfasis en la formación de la planta docente, (b) la vinculación a la sociedad de los egresados de las IES, (c) la gestión institucional, la cual se enfoca en las directrices administrativas, y (d) la investigación y el desarrollo como parámetros de medición principales para estándares de alta calidad educativa.

Ahora bien, dentro de las herramientas utilizadas para evaluar la efectividad de la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo una norma ISO, especialmente la ISO 9001: 2015, se encuentra la auditoría académica interna, pues esta permite analizar y evaluar la eficacia y efectividad del SGC, ya que mide el uso

adecuado de recursos humanos, financieros, así como la satisfacción en general de la comunidad respecto a la prestación del servicio educativo y de los componentes de gestión de calidad; por lo tanto la implementación de dichas normas permite la satisfacción del usuario, así como la mejora de los procesos pues estos se enfocan en la obtención de resultados de calidad, ya que integran los diferentes servicios y procedimientos dentro del SGC (Ramos, Gonzáles, Hernández, Prado, Garay & Scull, 2020).

Por su parte, Hinojosa (2020) resalta que los beneficios de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior se ven reflejados en la formación profesional de sus egresados y el perfil competitivo de estos, en la calidad y eficacia de sus procesos y servicios, en las ventajas competitivas en el mercado educativo, establecimiento de la cultura de la calidad que fomenta la mejora continua para así mantener un servicio educativo de calidad, mejora de las características de aquellos procesos enfocados en la gestión docente, entre otros, lo que lleva a que la población educativa en general tenga una mejor perspectiva de la calidad educativa percibida en aquellas IES que han implementado un SGC.

5.3 MARCO NORMATIVO

5.3.1 NTC-ISO 9001: 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requerimientos. Se define como la norma internacional (NI) que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Las organizaciones utilizan el estándar para demostrar la capacidad de proporcionar productos y servicios de manera consistente que cumplan con los requisitos reglamentarios y del cliente. Es el estándar más popular de la serie ISO 9000 y el único estándar de estos que las organizaciones pueden certificar.

Se aplica a cualquier organización, independientemente de su tamaño o industria, países como Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, entre otros han aplicado los requisitos de la norma ISO 9001 a sus sistemas de gestión de la calidad. Las organizaciones de todos los tipos y tamaños descubren que el uso de la norma les permite:

- Organizar y mejorar la eficacia de los procesos.
- Mejorar continuamente.
- Proporcionar de forma regular productos y servicios que cumplan con los requerimientos de los clientes.
- Abordar una matriz DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas) asociada al contexto y objetivos de la empresa.

Se basa en la metodología Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y proporciona un enfoque orientado al proceso para documentar y revisar la estructura, las responsabilidades y los procedimientos necesarios para lograr una gestión de calidad eficaz en una organización. Las secciones específicas de la norma contienen información relacionada con:

- Requisitos para un SGC, incluida información documentada, planificación y determinación de interacciones de procesos.
- Responsabilidades de la gerencia
- Gestión de recursos, incluidos los recursos humanos y el entorno laboral de una organización.
- Realización del producto, incluidos los pasos desde el diseño hasta la entrega.
- Medición, análisis y mejora del SGC a través de actividades como auditorías internas y acciones correctivas y preventivas.

La certificación según la norma ISO 9001 puede mejorar la credibilidad de una organización al mostrar a los clientes que sus productos y servicios cumplen con las expectativas, pues los principios de SGC son:

- Enfoque al cliente y procesos.
- Liderazgo.
- Mejora continua.
- Toma de decisiones basada en evidencias.
- Gestión de las relaciones.

Asimismo, posee un enfoque a procesos que incluye el establecimiento de estos a la organización para operar como un sistema integrado y completo. La aplicación del enfoque a procesos en SGC permite:

- Integrar procesos y medidas para cumplir con los objetivos de la empresa.
- Definir actividades y requisitos interrelacionados para entregar los resultados previstos (desempeño eficaz de los procesos).
- La planificación y los controles detallados según el contexto de la organización.
- La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

5.3.1.1 Norma ISO 9001:2015 como herramienta de gestión para las instituciones de educación superior. La norma Internacional ISO 9001:2015 basada en los principios de la gestión de la calidad promueve la adopción de un enfoque por procesos que implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, incorporando la gestión del riesgo dirigido a abordar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. La aplicación de esta norma

permite la comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos, se consideran los procesos en términos de valor agregado, el logro del desempeño eficaz de los procesos, la mejora con base en la evaluación de los datos y la información.

La norma ISO es una respuesta a la necesidad de gestionar la calidad, ya que proporciona una herramienta apreciable que le permite a las organizaciones evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, busca la mejora continua, genera confianza a las partes interesadas y ayuda a armonizar los procesos, es así que para el caso de estudio la norma permite gestionar la calidad educativa, teniendo en cuenta que las instituciones están en la búsqueda de estar vigentes en el mercado y la competencia, ser reconocidas por mantener los estándares de calidad, lo cual invita ir más allá del cumplimiento de los requisitos planteados, respondiendo permanentemente a cumplir las necesidades y exigencias de los clientes, esto requiere un acción continua.

5.3.2 NTC-ISO 9000: 2015: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Tiene como objetivo describir los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y definir los términos relacionados con los mismos. Permite al usuario comprender los conceptos básicos, los principios y el vocabulario de SGC para que tenga la capacidad de implementar de forma eficaz y eficiente un SGC. Asimismo, explica los principios del SGC, mientras que la NTC-ISO 9001 define los requisitos que una organización debe cumplir para obtener una certificación.

En cuanto a su campo de aplicación, es preciso indicar su pertinencia cuando: (a) las organizaciones buscan el éxito mediante la implementación de sistemas de gestión de calidad, (b) los clientes que buscan confianza en las organizaciones y de esta manera ofertar productos o servicios acorde a sus necesidades, (c) las organizaciones alcanzan cierto grado de confianza en la cadena de suministros y cumplir así los requisitos y demandas de los clientes, (d) se busca mejorar la comunicación entre la organización y las demás partes interesadas, esto es posible mediante un vocabulario en común, (e) se pretende dar cumplimiento a los requisitos de la NTC-ISO 9001 en lo que respecta a los procesos de evaluación, (f) se busca fortalecer a los proveedores de formación, evaluación o asesoramiento en los sistemas de gestión de calidad, y (g) se brindar información a quienes desarrollan normas relacionadas.

5.3.3 NTC- ISO 9004: 2018: Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido. Se refiere a un estándar desarrollado y publicado por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Sirve como guía para respaldar el logro de un éxito sostenido de una empresa mediante un enfoque de gestión de la calidad, es aplicable a cualquier organización

independiente de su tamaño, tipo y actividad. Se basa en los requisitos de la ISO 9001 para desarrollar cada uno de estos, así como realizar una serie de sugerencias al respecto dando un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad; por tanto, se puede usar en conjunto con la ISO 9001 o como guía independiente para ayudar a las organizaciones a alcanzar y mantener los objetivos a largo plazo.

La ISO 9004 recoge, entre otros aspectos, las directrices y lineamientos necesarios para la gestión de riesgos, del conocimiento, de la innovación y del ciclo de vida por lo que busca la mejora continua de la eficiencia y eficacia del sistema.

Se relaciona con la Norma ISO 9001, ya que se enfoca en la mejora continua del desempeño y de la eficiencia y eficacia generalizada de una organización, pues se sugiere como una guía para aquellas organizaciones en las cuales la alta gerencia busca ir más allá de lo establecido en la Norma ISO 9001, buscando así la mejora continua del desempeño. Además, la principal diferencia entre ambas normas es que la ISO 9001 proporcionar confianza en los productos y servicios que ofrece una organización, mientras que la 9004 pretende brindar confianza en la capacidad de organización de lograr el éxito sostenido

5.3.4 NTC ISO 21001:2018 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso. Esta norma surge como una respuesta a las necesidades de las instituciones de educación superior para evaluar el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y demás beneficiarios del sistema.

5.4 MARCO LEGAL

Para el caso de Colombia, el estado a lo largo de los últimos cincuenta años ha establecido diferentes regulaciones y reglamentaciones; a continuación, se mencionan aquellas leyes, decretos y normas relacionadas con el proceso de gestión de calidad en la educación superior:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 27 en el que se establece que el Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.
- Constitución Política de Colombia, Artículo 67 por el cual se determina que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.
- La Ley 30 de 1992, modificada por la Ley 1740 de 2014, establece que le corresponde al Estado velar por la calidad del servicio educativo mediante el

ejercicio de la suprema inspección y vigilancia de la educación superior, la cual se ejerce a través de un proceso de evaluación para garantizar la calidad, el cumplimiento de sus fines, la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos y la adecuada prestación del servicio.

- Decreto 1211 de 1993: Delega al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES la función de colaborar con las instituciones de educación superior para estimular y perfeccionar sus procedimientos de Autoevaluación.
- Decreto 1403 de Julio 21 de 1993, por el cual se reglamenta la ley 30 de 1992 y exige a las instituciones de educación superior mantener al ICFES informado sobre programas de pregrado existentes en todos sus aspectos.
- Decreto 1212 de 1993, por el cual se establecen los requisitos para el reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica.
- Decreto 837 de 1994, que reitera el ejercicio de inspección y vigilancia del Estado a través de las instancias del El Consejo Nacional de Educación Superior y el ICFES, y redefine el papel de la autoevaluación y la importancia de la información
- Decreto 1478 de 1994, por el cual se establecen los requisitos y procedimientos para el reconocimiento de personería jurídica de instituciones privadas de educación superior, la creación de seccionales y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1225 de 1996, por el cual se adicionan nuevos requerimientos, se reglamenta la publicidad y el registro de programas académicos de educación superior.
- Ley 115 de febrero 8 de 1994, por la cual se expide la ley general de educación.
- Decreto 644 de abril 16 de 2001, por el cual se reglamenta lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 115 de 1994 en relación con puntajes altos en exámenes de Estado.
- Ley 749 de Julio 19 de 2002, por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2230 de agosto 8 de 2003, por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2216 de 2003, por el cual se establecen los requisitos para redefinición y el cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas, públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2566 de septiembre 10 de 2003, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 183 de febrero 2 de 2004 Por la cual se define la organización de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior –CONACES.

- Ley 1188 abril 25 de 2008, por el cual se regula el registro calificado de Programas de Educación Superior y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1286 enero 23 de 2009 Por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1295 abril 20 de 2010, por el cual se reglamenta el registro calificado que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- Decreto 1075 del 2015, por el cual se reglamenta las condiciones de calidad para la renovación y autorización de registros calificados.
- Acuerdo 02 de 2018, por el cual el CESU actualiza los lineamientos para la acreditación de Alta Calidad Institucional y de programas de pregrado.

5.5 MARCO CONTEXTUAL

La Universidad Santo Tomás es una institución de Educación Superior, que hace presencia en cinco ciudades con seccionales y sedes en Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Tunja y Villavicencio en la modalidad presencial y 23 Centros de Atención Universitaria en la modalidad Abierta y a Distancia.

La Universidad Santo Tomás, Primer Claustro Universitario de Colombia, es la primera institución privada con presencia nacional que recibe la Acreditación Institucional Multicampus por parte del Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución número 01456 del 29 de enero de 2016.

En el año 2018 recibe certificación en Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 a nivel USTA Colombia, respondiendo a una institución que aporta de manera contundente al desarrollo del País y para el caso de la sede de Villavicencio en los Llanos Orientales.

La Universidad Santo Tomás llega a los llanos orientales en el año 2007, actualmente ofrece en la sede de Villavicencio a nivel de Pregrado en la modalidad presencial, los programas de Administración de Empresas Agropecuarias, Arquitectura, Contaduría Pública, Derecho, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Ingeniería 2Mecánica, Negocios Internacionales y Psicología. A nivel de posgrado las especializaciones en Derecho Administrativo, Gerencia Empresarial, Derecho Tributario, y en Finanzas, las maestrías en Calidad y Gestión Integral, y el MBA; una comunidad estudiantil integrada por 3389, 230 docentes, 120 administrativos y 3197 egresados.

6. METODOLOGÍA

6.1 SUPUESTO PARADIGMÁTICO

Teniendo en cuenta que la presente investigación busca establecer las contribuciones del sistema de gestión de la calidad NTC-ISO 9001:2015 al proceso de acreditación institucional de alta calidad en la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio, se reconoce que el modelo de Gestión ISO promueve la adopción de un enfoque guiado a procesos con el fin de mejorar la eficacia de un sistema de Gestión de la Calidad y de este modo aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y necesidades, así como favorecer el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad de las Instituciones de Educación Superior regulada por el Ministerio de Educación Nacional en Colombia.

En este orden de ideas, es preciso señalar que un paradigma se entiende como la visión del mundo que tiene el investigador para comprender y acercarse a la realidad, así como la relación que pueda darse entre este (investigador) y el mundo y sus partes; es por ello que el reconocimiento de un paradigma supone una coherencia ontológica (forma y naturaleza de la realidad), epistemológica (naturaleza de la realidad entre quien conoce y lo que se puede conocer) y metodológica (manera en la que el investigador busca conocer el objeto de interés) (Guba & Lincoln, 2002); dicha coherencia se mantiene para los cuatro paradigmas, que los autores identifican, positivista, postpositivista, teoría crítica y constructivismo. No obstante, algunos autores reconocen que el pospositivismo surge como herramienta alterna al positivismo, pero ambos pertenecen a la investigación cuantitativa y se pueden agrupar en el paradigma empírico analítico.

Ahora bien, a lo largo de la literatura surge el paradigma interpretativo como sinónimo del constructivista pues comparten características y propenden por el mismo objeto de estudio, ambos reconocen que la realidad es subjetiva y nace del proceso de interacción entre el investigador y lo investigado, asimismo, el supuesto metodológico se cumple en la medida que las construcciones individuales son escogidas y analizadas desde la hermenéutica para luego ser contrastadas desde los postulados de la dialéctica (Labra, 2013); también es posible mencionar que tanto el constructivismo como el interpretativo se relacionan con los rasgos del paradigma emergente que tiene lugar desde una perspectiva de complejidad y del amplio panorama del pensamiento posmoderno (Agudelo & Estrada, 2012).

En este orden de ideas, este paradigma corresponde a los estudios cualitativos y abarca otros conceptos, comúnmente empleados, tales como la etnografía, la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico, por lo que solo es posible llevar a cabo estudios de este corte si son estudiados en su contexto natural, sumado a esto, el análisis de los datos o la información recolectada se puede hacer a través de métodos inductivos, pues estos favorecen la descripción y comprensión de la realidad desde el ambiente en el que surgen teniendo en cuenta la particularidad del sujeto y el contexto (González, 2001).

En este sentido, se adopta el paradigma interpretativo como referente para la presente investigación, pues este se caracteriza por la comprensión e interpretación de los fenómenos más allá de querer explicarlos (Ricoy, 2006), es así como se reconoce que la realidad no es estática, sino que esta cambia y es susceptible de la interpretación de los sujetos, estos últimos están en constante interacción.

6.2 DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación corresponde a los estudios cualitativos que se caracterizan por la comprensión de fenómenos desde su entorno o ambiente natural, por lo que la pertinencia de este tipo de diseños se relaciona principalmente con la necesidad de entender y examinar un fenómeno según la experiencia y percepción que cada persona tiene. Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que en el punto de partida del enfoque cualitativo se reconoce que existen múltiples realidades subjetivas para ser descubiertas, construidas y comprendidas, es decir, que la realidad no es estática sino cambiante por las observaciones y técnicas de recolección de información empleadas. Por último, los resultados obtenidos no se pretenden generalizar a una población, pues se reconoce la subjetividad de quienes experimentan un fenómeno o situación en particular y la finalidad del análisis de los datos tiene que ver con la comprensión de personas, procesos, eventos y contextos; de ahí la pertinencia de realizar el presente estudio desde este enfoque.

6.2.1 Tipo de investigación

Con respecto al tipo de investigación que se va a implementar, es posible señalar los estudios de caso, en los que, según Bernal (2010) involucran aspectos descriptivos y explicativos de los temas objeto de estudio, pero además utilizan información tanto cualitativa como cuantitativa. En este sentido, se retoma como

objeto de estudio la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio para el estudio de caso de la presente investigación. Cerda (1993) expresa que, aunque estos estudios ponen énfasis en el trabajo de campo, es imprescindible contar con un marco de referencia teórico, relacionado con los temas relevantes que los guían, para analizar e interpretar la información recolectada; el cual está soportado en el marco referencial del proyecto.

Además de lo señalado, es preciso mencionar que los estudios de caso como estrategia metódica de la investigación permiten registrar la conducta de las personas desde una perspectiva holística y no se limita a los registros verbales, lo que suele presentarse cuando se emplea técnicas cuantitativas; asimismo, permite el registro de distintas fuentes de información, pues es posible analizar documentos, entrevistas, observaciones directas, instalaciones así como objetos físicos (Chetty, 1996; Martínez, 2006); esto favorece el fortalecimiento, el crecimiento e incluso el desarrollo de teorías existentes o de nuevos postulados en cualquier área de la ciencia contribuyendo a la consolidación de paradigmas en la investigación; no obstante, se requiere de un adecuado uso, pues es necesario que los resultados y principales conclusiones garanticen la calidad y objetividad de la investigación que se realizó.

Por último, se considera pertinente agregar que los estudios de caso son el método más eficaz cuando se pretende conocer la esencia de un fenómeno en particular, pues por su naturaleza, permiten comprender y estudiar el fenómeno en su contexto real, reconociendo las múltiples vertientes que lo componen, de hecho, se indica que su utilidad permea los estudios descriptivos, exploratorios y explicativos; sin embargo, y así como varios métodos cualitativos carecen de confiabilidad en sus resultados lo que disminuye la posibilidad de generalizar los hallazgos dándole paso a la validez externa del estudio (Jiménez, 2012; López, 2013).

6.2.2 Definición de categorías

Como resultado del estado del arte y análisis documental realizado, se establecieron tres categorías para el presente trabajo de investigación:

1. Calidad de la educación superior
2. Gestión de la calidad Universitaria
3. Mejora continua en contextos de educación superior

Los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, y del ejercicio de relacionamiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 con los lineamientos y aspectos a evaluar del modelo de acreditación institucional de alta calidad Multicampus en el marco del Acuerdo 01 del 2018 emitido por el Consejo Nacional de Educación Superior, se analizaron en una matriz de hallazgos a la luz de las categorías previamente definidas.

Es importante mencionar que, la matriz utilizada fue validada por expertos (anexo 1, 2, 3 y 4) en procesos de acreditación y sistemas de gestión de calidad certificados en la norma NTC ISO 9001:2015.

6.2.3 Diseño muestral: universo y muestra

6.2.3.1 Universo

El universo es la Universidad Santo Tomás sede Villavicencio, Campus Aguas Claras.

6.2.3.2 Tipo de muestra: no probabilística por conveniencia

De acuerdo con Otzen y Manterola (2017) se reconocen dos tipos de muestreo, (a) los probabilísticos, en los que se debe conocer el marco muestral y todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos y (b) los no probabilísticos, es decir, son aquellas técnicas en las que no se conoce la probabilidad de que un sujeto sea elegido, sino que este proceso sucede según los criterios, características o requisitos que el investigador estableció previamente.

En este orden de ideas, las muestras no probabilísticas pueden ser intencional, por conveniencia y accidental o consecutivo, de estos, se considera que un muestreo por conveniencia resulta útil en la medida que es posible seleccionar aquellos casos que acepten ser incluidos en el estudio, por tanto, uno de los criterios de elección es la accesibilidad y proximidad entre el investigador y los sujetos de la investigación (Otzen & Manterola, 2017).

Para efectos del estudio, el proceso de recolección de la información se llevó a cabo en dos fases, en la primera se aplicó dos cuestionarios a expertos, uno a directivos y otro a funcionarios de la universidad, ambos cuestionarios fueron validados por expertos externos (anexo 9) y en la segunda fase se realizó una validación por

expertos quienes completaron una matriz de correlación entre los factores de acreditación del CNA y requisitos de la norma ISO 9001:2015 (anexo 10). En este sentido, se definen los perfiles de los funcionarios de la Universidad, que respondieron el cuestionario y los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta para la selección de expertos.

- Directivos. Frailes dominicos (vicerrectores generales) académico y administrativo que participan activamente en los procesos de aseguramiento de la calidad desde su gestión.
- Funcionarios universitarios. Se refiere para el caso de estudio al coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad y coordinador de Planeación Institucional encargados de apoyar los procesos de aseguramiento de la calidad, autoevaluación y autorregulación, regulación académica, gestión ambiental, sistema de información y gestión de la calidad ISO 9001:2015 de la sede Villavicencio.

En coherencia con lo expuesto, la selección de los expertos se hizo teniendo en cuenta dos criterios particularmente: (a) experticia superior a cinco años en los procesos de acreditación institucional y conocimiento en el modelo ISO y (b) formación posgradual a nivel de maestría, esta información se puede verificar en el anexo 5, 6 7 y 8, que da cuenta de la hoja de vida de los expertos seleccionados. Ahora bien, el informe elaborado por cada uno evidenciaba la correlación entre los factores y características establecidas por el CNA para los procesos de acreditación institucional y los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En cuanto a los directivos y funcionarios es posible indicar que participaron en una entrevista semiestructurada para dar cuenta del proceso realizado por la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio en pro de la articulación entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional de Alta Calidad definidos por el Ministerio de Educación Nacional, así los hallazgos obtenidos se encuentran expresados en los anexos 11, 12, 13 y 14, que dan cuenta de la transcripción de lo narrado por los participantes.

La matriz de correlación (anexo 10) estaba estructurada en cinco columnas: factor CNA, características, aspectos a evaluar, requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y la relación. En este orden de ideas, cada una de las columnas relacionaba lo pertinente a su denominación según los criterios mencionados y lo que se evaluaba en cada característica. A continuación, se describen los participantes de la investigación:

Tabla 4 Muestra seleccionada

Participantes	Proceso	Total
Frailles dominicos	Entrevista semiestructurada	2
Funcionarios universitarios	Entrevista semiestructurada	2
Expertos externos	Matriz de correlación	4

Fuente: elaboración propia.

6.2.4 Instrumentos y técnicas de investigación. Se realizó un análisis documental que dio cuenta de estudios previos en cuanto al objeto de estudio, se aplicaron cuestionarios guiados, con el propósito de registrar información relevante sobre el modelo de acreditación y el modelo de gestión de la calidad ISO, y se diseñó una matriz de hallazgos para realizar la correlación (anexo 10) entre los requisitos de la norma y los aspectos a evaluar del modelo de acreditación.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos del presente estudio, en la tabla 3 se presentan las técnicas de recolección de información empleadas para su cumplimiento.

Tabla 5 Técnicas según el objetivo

Objetivo Específico	Actividades (acciones)	Técnicas o Herramientas
Identificar las similitudes y diferencias entre las condiciones básicas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional para la acreditación institucional de Alta calidad en instituciones de Educación Superior y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Análisis de cada modelo Establecimiento de criterios Realización de paralelo	Análisis documental Consulta de documentos Matriz de correlación Tabla de relación CNA – ISO
Describir el proceso realizado por la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio en pro de la articulación entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional de Alta Calidad definidos por el Ministerio de Educación Nacional.	Identificación de categorías Recopilación de información Selección de la muestra Aplicación de entrevistas	Entrevistas con líderes de proceso Entrevistas a directivos Definición de criterios Validación de la entrevista por expertos
Analizar el proceso de articulación de los requisitos de norma ISO y los requisitos para la acreditación con la experiencia de la Acreditación Institucional de la USTA sede Villavicencio.	Análisis de bibliografía Selección de Modelo y los criterios Análisis y conclusiones	Consulta de expertos Recolección de información Validación de la matriz de relación Análisis documental

Fuente: elaboración propia

7. RESULTADOS

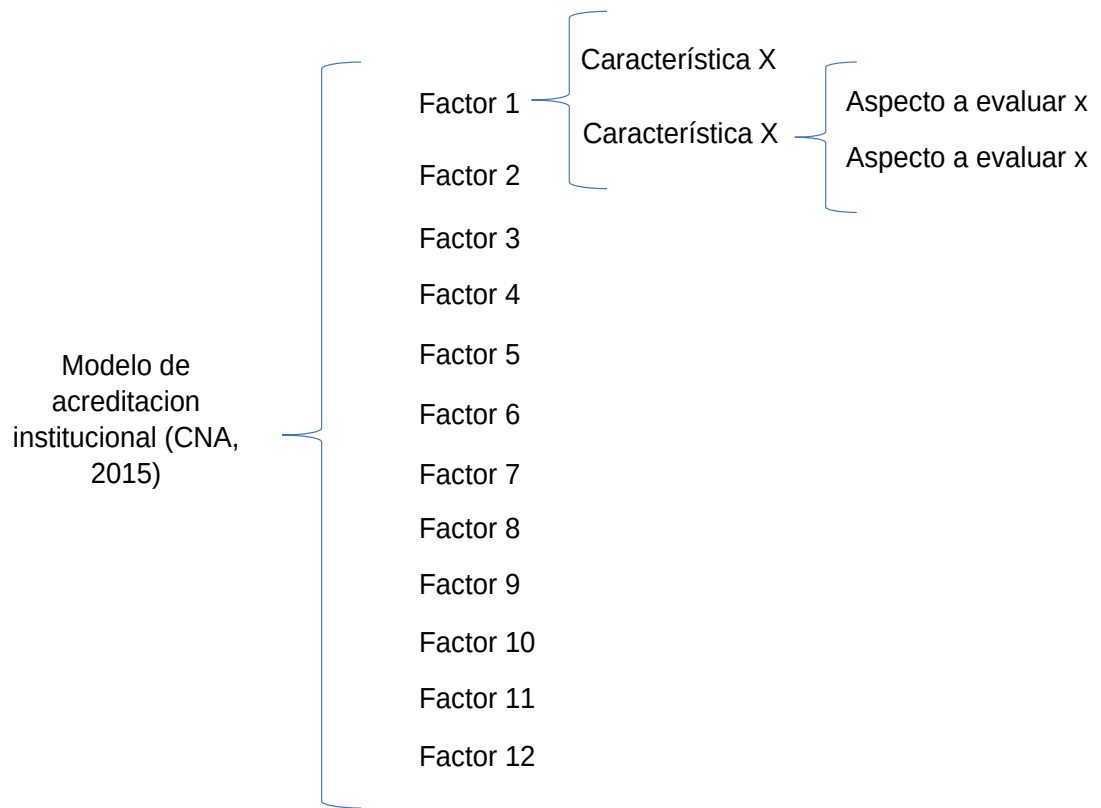
El presente apartado da cuenta de los principales hallazgos obtenidos después de realizar el análisis de la información, estos se organizan y responden a cada uno de los objetivos específicos establecidos previamente.

7.1 Primero objetivo. Inicialmente se buscaba identificar similitudes y diferencias entre las condiciones básicas de calidad exigidas por el Ministerio de Educación Nacional para la acreditación institucional de Alta calidad en instituciones de Educación Superior y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Respecto a este objetivo, es posible mencionar que:

El Acuerdo 01 del 2018 del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), por medio del cual se actualizaron los lineamientos para acreditación de alta calidad institucional y para programas de pregrado y posgrado, establece los principios, criterios, objetivos, requisitos, condiciones, características y aspectos a evaluar en un proceso de acreditación. El acuerdo en mención se concreta en factores, características y aspectos a evaluar definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. Los lineamientos CNA tomados como referentes para el presente proyecto son los del 2015 (ver figura 2).

El proceso de acreditación se realiza en cinco (5) fases: la primera relacionada con el cumplimiento de las condiciones iniciales establecidas en el acuerdo del CESU, la segunda fase enmarca el desarrollo del proceso de autoevaluación (que se desarrolla de acuerdo a los factores, característica y aspectos a evaluar definidos por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA)), concluido el proceso de autoevaluación, la IES debe presentar un informe que incluye el plan de mejoramiento y avanza a la tercera fase que es la visita externa, es decir un grupo de expertos en educación superior (que incluyen colombianos e internacionales), posterior a ello se recibe una valoración final y se concluye con un reconocimiento público por parte del Ministerio de Educación Nacional a la IES.

Figura 3 Esquema del modelo de acreditación institucional



Fuente: elaboración propia

En el marco del sistema de aseguramiento de la calidad institucional (SIAC) que toma como referentes nacionales los establecidos por el CNA, la Universidad Santo Tomás, inició su proceso de acreditación institucional en el año 2013 con el concurso de todas sus seccionales y sedes, incluyendo la sede de Villavicencio (objeto del presente estudio), reconocimiento que se recibió en el mes de enero del año 2016, por una vigencia de seis (6) años.

Para establecer las similitudes y diferencias entre los requisitos de la norma y los lineamientos de acreditación, se construyó una matriz de correlación (ver anexo 10) tomando como referencia los factores, características y aspectos a evaluar establecidos por el CNA, y estableciendo el cruce con los requisitos de la norma y la clasificación del proceso del mapa de procesos de la USTA.

Como resultado del análisis realizado, se encontraron las siguientes similitudes:

- Tanto el modelo de acreditación como el de la norma ISO definen referentes estrictos e integrados cuyo propósito es incrementar la calidad en la prestación de servicio, para el caso del presente estudio el servicio de educación superior, promoviendo el mejoramiento continuo.
- Tanto ISO como el CNA establecen la importancia de los principios, criterios, políticas, lineamientos que orienten la gestión de la institución.
- Los dos modelos tienen como pilar principal el cliente y el cumplimiento de sus requisitos y tratar de superar sus expectativas.
- Ambos modelos establecen ciclos para el mejoramiento, para el caso del modelo de acreditación el CNA define: diga lo hace, haga lo dice, pruébalo y mejórelo, la norma ISO utiliza el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).
- Ambos reconocen la participación de diferentes actores en el proceso de aseguramiento de la calidad, en educación estudiantes, profesores, egresados, empleadores, en el modelo ISO partes interesadas.
- El numeral 9 de la norma ISO denominado evaluación del desempeño, con el factor 8 de autoevaluación y autorregulación del modelo CNA son congruentes, toda vez que propenden por el seguimiento, análisis y evaluación.
- Existe similitud entre la pertinencia de la institución con el entorno cuando se establece la oferta pertinente y en la norma ISO se tienen en cuenta las expectativas y las partes interesadas.
- ISO establece en su numeral 7 la necesidad que tiene la organización de garantizar los recursos necesarios para que se cumpla la promesa de valor, el CNA por su parte establece los recursos de apoyo académico y de infraestructura física en el cual se solicita a las IES la disposición de recursos tales como escenarios de práctica, laboratorios, recursos bibliográficos.
- El CNA se refiere a una evaluación integral, tanto de procesos académicos y administrativos, así como el modelo ISO establece el control de los procesos y servicios suministrados.

Para el caso de las diferencias se encontraron las siguientes:

- El lenguaje utilizado en ambos modelos es diferente, situación que se presenta por la misma concepción de la norma ISO y el modelo del CNA.
- Existe mayor nivel de desagregación en el modelo CNA que se organiza en factores, características y aspectos a evaluar; por su parte la norma ISO se estructura en requisitos y literales.
- La periodicidad de los procesos de auditoría y autoevaluación, para la educación es permanente
- La norma ISO establece un enfoque basado en la gestión del riesgo que el modelo CNA no hace evidente en su estructura.

- La norma ISO establece un enfoque claro en términos de la eficacia, por su parte el modelo de acreditación (lineamientos 20215) se enfoca en el desarrollo de los procesos, resultados y transformaciones.

El modelo de aseguramiento de la calidad definido por el Consejo Nacional de Acreditación, y el modelo de gestión de la calidad en la norma ISO 9001:2015, proveen a la Universidad un conjunto de estándares nacionales e internacionales que le permiten de acuerdo a lo definido por Baldeón, Albuja y Rivero (2019) una gestión de la calidad universitaria estratégica, contemplando elementos relevantes utilizados para la toma de decisiones frente a los procesos académicos y administrativos, así como de cara a los servicios ofrecidos por la Institución en el marco de las funciones sustantivas.

Si bien se identificaron diferencias entre ambos modelos, es correcto afirmar que es mayor el grado de complementariedad entre ellos, es decir que una adecuada alineación entre los factores, características y aspectos a evaluar del CNA con los requisitos de la norma ISO y sus respectivos indicadores, le permite a la USTA focalizar esfuerzos tanto en capital humano como en recursos físicos, técnicos, tecnológicos y financieros, en pro del cumplimiento de su misión y visión institucional, que como propósito ulterior permite la satisfacción del cliente (término de la norma ISO), y en el cumplimiento de los resultados de aprendizaje y perfil del egresado (término del modelo CNA); o en palabras de Orozco, Pazmiño, Alvear y Jiménez (2020) la universidad daría cuenta de una gestión de calidad universitaria que promulga, gestiona y lidera políticas encaminadas a la mejora continua institucional.

Así mismo, se identifica que uno de los mayores aportes que hace la Norma ISO 9001:2015 a los procesos de acreditación, se da en la documentación (numeral 7.5 Información documentada, 7.5.3.1 disponibilidad de la información documentada y el 7.5.3.2 Control de la información documentada) y trazabilidad de los procesos que obliga la ISO; pues ello permite contar con la evidencia que soporta lo que la Universidad dice que hace en términos de su plataforma estratégica, procesos de autoevaluación y mejora continua.

Por su parte el apartado 7.1.6 de la Norma ISO 9001:2015 denominado conocimiento organizacional, contribuye a la materialización de lo manifestado en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) donde entre otras característica la USTA se define como una universidad que aprende; lo que significa conocer y reconocer la necesidad de identificar con claridad las necesidades de conocimientos que se

requieren para el adecuado desarrollo de las funciones universitarias, y la definición de mecanismos que le permita evaluarlos, actualizarlos y mejorarlos en la perspectiva de un mejor desempeño y cumplimiento de su misión y visión institucional.

7.2 Segundo objetivo, con el que se pretendía describir el proceso realizado por la Universidad Santo Tomás sede de Villavicencio en pro de la articulación entre los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos para la Acreditación Institucional de Alta Calidad definidos por el Ministerio de Educación Nacional, en este sentido y según lo expresado por los participantes (vicerrectores y funcionarios) en el proceso de entrevista semiestructurada (anexo 11, 12, 13 y 14), se resaltan los siguientes hallazgos:

En el marco del Plan Integral Multicampus (PIM) 2016 - 2028, en la línea acción Capacidad y Gestión Institucional, se establecieron los siguientes objetivos: el logro de la acreditación internacional de alta calidad multicampus, y la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 a nivel nacional; ambos se cumplieron en el año 2018. Ahora bien, para ese momento el acuerdo 03 de 2014 del CESU indica que las Instituciones de Educación Superior que tengan sedes ubicadas en diferentes lugares de la geografía colombiana, pueden ser sujetas a una evaluación de un proceso Multicampus, es así que la Universidad Santo Tomás se planteó como proyecto nacional recibir este reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Nacional, proyecto que consistía en acreditar sus sedes y seccionales desplegadas en el territorio colombiano, desde un inicio se pensó en un proceso conjunto y articulado, que permitiera entender a la Universidad Santo Tomás como una sola.

Es así que como base se tomó la acreditación de alta calidad de la Sede Principal, con el fin de obtener la Acreditación institucional de toda la USTA a nivel Multicampus, la universidad se perfiló a construir un sistema académico integrado en el que todas sus sedes y seccionales, estudiantes, docentes y administrativos con un pensamiento holístico, integrado y sistémico, con el fin de recibir la certificación en Sistemas de Gestión de Calidad, es así que el Consejo Superior de la Universidad toma la decisión de iniciar el proceso, se evaluarían las condiciones y parámetros establecidos para la obtención de los dos modelos, con la base de las certificaciones y acreditación con que contaba la USTA para acogerse voluntariamente a ser evaluada para ser la primera institución en Colombia en ser acreditada y certificada bajo esta figura.

El primer paso que tomó la Universidad Santo Tomás fue hacer un diagnóstico de cada seccional y sede, así como de la Vicerrectoría de Universidad Abierta y a Distancia VUAD, análisis del contexto donde se evidenciaba las acciones que cada una debía realizar para estar en sintonía y cuáles prácticas debían potencializarse o replicar en las otras seccionales y/o sedes, a partir de allí se crea una Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad Universitaria conformado por los rectores, vicerrectores académicos y Administrativos, líderes de autoevaluación y autorregulación de las sedes y seccionales y el director de planeación de la Sede Principal, simultáneamente opera una junta técnica integrada por todos los líderes de aseguramiento de la calidad de las seccionales y sedes.

Es decir, de los procesos de autoevaluación y autorregulación de cada sede y seccional, responsable de hacer todo el proceso operativo y de dar la línea o marcar la línea que se iba a seguir en todo el tema de la acreditación. Así mismo se crean en cada Seccional y Sede los comités de aseguramiento de la calidad Universitaria.

La Universidad Santo Tomás de la Sede Principal contaba con certificación bajo la norma ISO 9001:2015, esta fue pionera en instituciones de educación superior en recibirla, posteriormente la obtuvo la Seccional Bucaramanga, la Seccional Tunja y la Sede de Medellín, en cuanto a la Sede Villavicencio al ser la sede más reciente (2007) estaba ya dispuesta a realizar este proceso, teniendo en cuenta los tiempos de renovación de las certificaciones, se pensó en realizarlo a nivel nacional y asumir este compromiso, para obtener esta certificación del sistema de gestión de calidad se hizo un diagnóstico institucional por seccionales y sedes donde se identificaba que potenciales tenía cada una, lo siguiente que se llevó a cabo fue realizar las caracterizaciones y el proceso de gestión documental a nivel nacional.

Asimismo, se trabajó de manera constante con las mesas nacionales de aseguramiento de la calidad y los responsables del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad en cada seccional y sedes, del diagnóstico realizado se identificaron los puntos débiles, los cuales se debían fortalecer, con esta información se tomó la decisión de realizar una auditoría nacional, se apostó por una auditoría interna a través de la firma Bureau Veritas, esta firma entregó a la Universidad el primer informe de auditoría nacional y se realizó la revisión por la dirección como lo estipula la norma.

Para el caso de la Sede de Villavicencio, fue la primera revisión por la dirección, resultado importante para la institución pues hace parte del análisis y la evaluación, es así que la Seccional Bucaramanga tenía sus ejercicios por revisión independiente, la Sede Principal también tenía sus ejercicios independientes, para la Seccional de Tunja, la Sede de Medellín y la Sede de Villavicencio, se encaminó a realizar el primer ejercicio de revisión a nivel nacional, en particular el resultado de la Sede de Villavicencio arrojó observaciones y oportunidades de mejora, esto obedece al compromiso de la Universidad Santo Tomás, de los líderes de procesos y de la alta dirección.

Sin embargo, aún está en proceso que el sistema de gestión alcance su madurez, para ello se requiere fortalecer aún más la cultura documental y la participación de la alta dirección. Se formularon los planes de mejora a partir del resultado de la auditoría interna nacional.

La Universidad Santo Tomás asume el compromiso de realizar una auditoría externa con ICONTEC, con miras a obtener certificación ISO 9001:2015 a nivel nacional, teniendo en cuenta que ya se había realizado la auditoría interna con la firma Bureau Veritas, se contaba con los ejercicios nacionales internos de auditoría, este compromiso se planteó como un proyecto nacional, acompañado por el sistema de aseguramiento de la calidad Universitaria de la USTA. Considerado un paso importante para determinar las mejores necesarias, desde el punto de vista de la firma, analizando los resultados y buscando las oportunidades con que se contaba para iniciar el proceso nacional.

En cuanto a la Acreditación Institucional Multicampus el proceso se llevó a través de un cronograma en cinco fases: la primera consistió en revisar todo el contexto, es decir referentes de calidad nacional, referentes de calidad de la USTA, en la segunda fase la junta técnica hizo revisión y ajuste al modelo institucional de aseguramiento de la calidad, este proceso, de actualización del modelo, estuvo liderado por el padre Eduardo González Vicerrector Académico. Una vez la junta técnica tenía la propuesta se presentó y validó con las mesas nacionales y en los cuerpos colegiados de la USTA, para que a su vez estos hicieran comentarios, asegurando la participación activa de los miembros de la comunidad. En la segunda fase se construyeron los instrumentos, los indicadores, la ponderación y la escala de valoración. También se creó en ese momento un aplicativo en línea para poder hacer el proceso de las encuestas.

La tercera fase se dividió en dos partes, la primera eran las encuestas de apreciación y la segunda la evaluación documental y estadística. Una vez aplicados los instrumentos se obtienen los resultados y en el marco de las mesas nacionales, así como en algunos equipos organizados en cada seccional y sede, se encargaron de realizar análisis de la información y así como se realiza en los procesos de autoevaluación y de acreditación, se redactaron los juicios de valor, es decir, la parte cualitativa del ejercicio. La cuantitativa se basa en una escala, por ejemplo, de 1 al 10, es decir, si se obtiene un 8, el juicio de valor responde y argumenta porque se obtiene esta escala. Como se indicó anteriormente, cada sede y seccional hizo la redacción, de los juicios de valor, con el apoyo de varias personas y luego se elaboraron los juicios como un informe institucional.

La cuarta fase fue la visita de pares colaborativos, visita de externos, quienes evalúan a la USTA y permite evidenciar a través de su mirada a la luz de la normativa colombiana y de instituciones de educación superior, este paso es fundamental para el proceso de acreditación Multicampus. En esta fase se convocó a cinco expertos, cuatro nacionales y uno internacional, todos ellos con gran trayectoria en el tema de educación y en procesos de aseguramiento de la calidad en el marco de las funciones sustantivas, a saber: Docencia, Proyección Social e Investigación, se entregó un informe que permitió preparar lo respectivo para la siguiente fase.

En este sentido, la quinta fase correspondía a es la visita que hace el CNA, quien delega todo un equipo, el cual se divide entre seccionales y sedes, una vez surtido el proceso de cada una de las sedes el Ministerio de Educación emite la resolución donde otorga acreditación por 6 años.

Para la articulación, se implementaron varias estrategias, una de ellas fue la creación de una junta técnica, que consistía en integrar a personas con experiencias en procesos de acreditación y en sistemas de gestión de la calidad, quienes a su vez son los líderes de los procesos que manejan la gestión de la calidad en las seccionales y sedes. Otra fue la creación de un Comité de Aseguramiento de la Calidad, estos en búsqueda constante de la gestión de la calidad en la institución.

Según Borges, Rubio y Pichs (2016) afirman que el “sistema de evaluación y acreditación de instituciones y programas universitarios permite crear una cultura

de la calidad en la vida universitaria, planteamiento que significa y persigue alcanzar la mejora y optimización de cada proceso universitario” (p. 580). Otra fue la estrategia de comunicación de la apuesta que estaba realizando la USTA a nivel nacional, línea estratégica dirigida a toda la comunidad académica, es decir estudiantes, egresados, docentes, administrativos, directivos, así mismo las mesas nacionales que para este entonces ya estaban constituidas, estas aportaron significativamente, las mesas nacionales permitieron la unificación y la armonización de un lenguaje, en pro de puntos de encuentros nacionales, buscando siempre la mejora continua de los procesos llevados a cabo.

Como lo indica la norma ISO 9001:2015 se debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Es así que, Suarez (2020) propone que la mejora continua cuando está enfocada a mantener un sistema de gestión de calidad en una institución de educación superior permite incorporar procedimientos e instancias que transforman los procesos y servicios en eficaces y efectivos, ya que por medio de políticas y procedimientos se logra una mejora en este.

Así mismo, Aguiar, Velázquez y Aguiar (2019) concuerdan que gracias a que las IES son multidimensionales al implementar un SGC para innovar y satisfacer las necesidades de la sociedad a través de la mejora continua, se facilita la detección de fortalezas y debilidades de los procesos y busca los correctivos, de llegar a ser necesario, para así generar un diagnóstico global de todos los procesos e implementar mejoras.

Del trabajo para la obtención de la acreditación y de la certificación en norma ISO 9001:2015 se realizaron planes de mejoramiento que se estructuraron en 15 líneas estratégicas y que se articuló respectivamente en el Plan de Desarrollo que en ese entonces se tenía. Lo que se establece allí son acciones, con metas, con indicadores, con responsables, con un cronograma y recursos que se asignan para su cumplimiento, allí es donde se traduce como el plan de mejora y/o plan de acción que busca abordar los cambios, potencializar las fortalezas, analizar su consecución y el ajuste a que haya lugar.

En la construcción de los planes de mejora se tuvo en cuenta a toda la comunidad académica, a través de grupos focales, con este insumo se creó en un solo plan de mejoramiento articulado con las líneas establecidas en el plan de desarrollo, posteriormente se presentó en un Consejo Directivo Ampliado para su aprobación, implementación y seguimiento a través de los planes de acción, de los planes institucionales y del plan de desarrollo, documentos que procuran la unidad nacional, teniendo en cuenta el modelo institucional y el gobierno corporativo de la USTA.

Sin duda una importante vía para la articulación con la gestión de la calidad y la acreditación institucional Multicampus, y que facilitó la integración de los dos modelos, fue establecer un sistema de Aseguramiento de la Calidad Universitaria, la gestión de la calidad es un filtro que contribuye a equilibrar procesos y servicios dentro de las instituciones, teniendo en cuenta que el rol de estas no es solo formativo, en cuanto a profesionales se trata, sino que desempeña un papel primordial que la transforma en instrumento de reconocimiento de calidad académica (Clavijo & Balaguera, 2020; Romero, Alfonso, Álvarez & Latorre, 2019).

Para la USTA la calidad es un concepto integral, que tiene en cuenta tanto la gestión en lo administrativo y en lo académico, que permiten la articulación y coherencia entre los principios, el modelo educativo, la política y la gestión curricular. Específicamente para la USTA Villavicencio, es el escenario de encuentro entre el coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, la coordinadora de Aseguramiento de la Calidad y de planeación institucional, la coordinadora del Sistema de Gestión Ambiental, la coordinadora del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Alta Dirección, donde se concibe la integración del Sistema de Aseguramiento de la Calidad con el Sistema de Gestión, como una función estratégica de la Universidad Santo Tomás.

7.3 Tercer objetivo. Finalmente, con esta investigación se buscaba analizar el proceso de articulación y contribución de los requisitos de la norma ISO con los requisitos del proceso de acreditación en el marco de la experiencia de la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la USTA, Sede de Villavicencio. Así, es correcto mencionar que la articulación se ha enmarcado en el concepto de calidad integral que la USTA adopta del Ministerio de Educación Nacional entendido como el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos que son

construidos por la comunidad académica y se toman como referentes para responder a las demandas sociales, culturales y ambientales.

Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión. (Decreto 1330 de 2019). Esto es, consistencia y congruencia entre la capacidad que la USTA para responder a las necesidades del entorno, partiendo desde su identidad y Proyecto Educativo Institucional (PEI); y por supuesto, en el marco de una política de calidad que favorece el desarrollo de una cultura Institucional del aseguramiento de la calidad, que hunde sus raíces en la identidad institucional y que para su materialización se establece la articulación de los procesos de planeación, gestión académico – administrativa, la evaluación, el mejoramiento continuo e innovación de las funciones universitarias (SIAC, 2014).

Es preciso recordar, que, el despliegue de la política institucional de calidad se da en el marco de una dinámica multicampus, hecho que obligó a la armonización y alineación de una plataforma estratégica general, que permita la unidad en la diversidad y la diversidad en la unidad. En el marco de lo anterior, se destaca para el desarrollo de este objetivo la revisión del mapa de procesos y el establecimiento de rutas compartidas que con un lenguaje común a la luz de lo identitario permitan a la USTA el cumplimiento de su misión, visión y política institucional de calidad.

Es preciso indicar que, según Icontec, 2015 un requisito es “necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas. Puede haber requisitos del cliente, requerimientos de la norma, requisitos internos de la organización, requisitos reglamentarios y legales, entre otros”. En el ejercicio realizado, se identificaron cinco requisitos que son transversales al cien por ciento de los factores y características del modelo CNA, estos son: 7.4 Comunicación, 7.5 Información Documentada, 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.1 Disponibilidad de la información documentada y el 7.5.3.2 Control de la información Documentada, factores que se describen en el anexo 10.

Se presentan los resultados del análisis de los informes de pares en los procesos de acreditación institucional con el Consejo Nacional de Acreditación, con CINDA y

el proceso de auditoría realizada por el ICONTEC, en el marco de los requisitos que se encontraron de manera transversal:

7.3.1 Comunicación. En el marco de la comunicación, se encontró que la Universidad Santo Tomás, sede de Villavicencio obtuvo una valoración en alto grado por parte de los pares tanto en la acreditación nacional con el CNA como en la Internacional; en este sentido, se evidenció la existencia de procedimientos, la caracterización del proceso, la existencia de mecanismos utilizados por la institución para tal fin, así como la existencia de una oficina de comunicaciones responsable de las divulgaciones tanto internas como externas.

Se indicó además que la USTA publica información precisa y pertinente en la que describe sus propósitos, requisitos de admisión, normas y reglamentos que afectan directamente a los estudiantes, así como los programas, cursos, requisitos de graduación y titulación, procedimiento para los reclamos, costos y políticas de reembolso, esto mediante el uso de la página Web de la Universidad, pues se consolida como el principal elemento de comunicación de la información (Informe CINDA, 2018).

Como acciones para la mejora, se recomendó a la Universidad contar con un Sistema de Información Institucional que agilice la captura de información y favorezca la toma de decisiones, avanzar con la integración multicampus de las oficinas de comunicaciones, así como con sus protocolos de información y comunicación y mejorar la base de datos de egresados.

En efecto la sede, definió el respectivo plan de acción, en el que se incluyó el respectivo protocolo y fortaleció el equipo de comunicaciones, así mismo desde la oficina de egresados se consolidó la base de datos de los egresados con el apoyo de las decanaturas y los docentes líderes de esta función en los programas.

7.3.2 Información documentada. Al respecto, en el informe de auditoría se encontró que la sede contaba con la información solicitada por la norma, y que se encontraba en proceso de implementación de la gestión documental, así mismo de manera general, mas no especifica los informes de acreditación destacaron el avance en el

proceso, y en el marco de las acciones de mejora indicaron dar continuidad al proceso.

Sobre ello, la sede creó el cargo de Coordinador de Gestión Documental, el cual se adscribió a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, con la responsabilidad de organizar y dinamizar la gestión documental, en el marco de este proceso, se realizaron adecuaciones en la infraestructura para los archivos, se adquirieron carpetas para la organización de documentos, se actualizaron las tablas de retención documental y se realizó la respectiva pedagogía. Como ya se ha mencionada previamente, la información documentada ha permitido evidenciar la trazabilidad de los procesos.

8. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Durante el desarrollo de la investigación, la Universidad se encontraba en el proceso de renovación de la acreditación, luego fue interesante haber encontrado mejoras en el desarrollo del proceso, como por ejemplo: la sistematización de información, la actualización en los instrumentos utilizados para recabar las apreciaciones y recomendaciones de los diferentes actores institucionales, agilidad en la trazabilidad de los procesos académicos debido a la mejora en la gestión documental y organización en los archivos físicos y digitales de los Programas y Unidades (requisito de información documentada de la Norma ISO 9001:2015).

Como se evidencia en los resultados previamente descritos, es correcto afirmar que el Sistema de Gestión ISO 9001:2015 contribuye a la sostenibilidad de la acreditación institucional, en la medida en la que aporta evidencia en el desarrollo de procesos académicos, administrativos y financieros, insta a la institución a la creación de escenarios de comunicación con el propósito de conocer necesidades y expectativas de las partes interesadas y mantener una comunicación permanente sobre sus dinámicas, esto en particular se pudo evidenciar en lo expresado por los participantes en el proceso de entrevista (anexo 11, 12, 13 y 14).

La Acreditación Institucional con el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO norma 9001:2015 han generado en la Universidad Santo Tomás Sede de Villavicencio el despliegue de acciones concretas en pro de la mejora continua en el ámbito de lo académico, por ejemplo la contratación de docentes a doce (12) meses, la revisión y ajuste del procedimiento para las convocatorias y vinculación docente, la organización de las evidencias de actividades y eventos académicos, que permiten de manera posterior dar cuenta de historia de los procesos.

Sin embargo, y según lo encontrado en la matriz de correlación entre los factores de acreditación del CNA y requisitos de la norma ISO 9001:2015 (anexo 10), no es posible afirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 se encuentre completamente articulado a la acreditación con el Consejo Nacional de Acreditación (CNA); esto porque fue evidente durante el desarrollo de la investigación que no se ha logrado una completa gestión por procesos como lo indica la norma ISO, cosa que permitiría (con una adecuada gestión y pedagogía) una comprensión holística y complementaria de ambos sistemas por parte de los líderes de procesos.

Una posible segunda parte de esta investigación, está en el diseño de una ruta metodológica que permita a otras IES, un diseño propio de armonización entre los procesos de acreditación de programas, institucional, y sistema de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

La Acreditación Institucional con el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y el Sistema de Gestión de la Calidad ISO norma 9001:2015 proveen escenarios para la autoevaluación, autorregulación y la mejora continua; sin embargo es necesario que la alta dirección, decanos, coordinadores y docentes comprendan los resultados obtenidos de ambos mecanismos, pues deben convertirse en aspectos imperativos en la toma de decisiones y la generación de estrategias que aporten valor al proceso de enseñanza y aprendizaje, de manera tal que se conviertan en diferenciadores y ventajas competitivas. Por último, es preciso indicar que, durante el desarrollo de la investigación, se identificaron aspectos en los cuales la Universidad debe focalizar esfuerzos con miras a avanzar en su cultura del aseguramiento de la calidad, estos son:

- Contar un Sistema Institucional de Información que permita la organización, veracidad, rapidez en el acceso a la información, agilidad en el análisis y toma de decisiones.
- Evaluar y dinamizar las estrategias que se han implementado para la promoción de una cultura sólida del aseguramiento de la calidad; logrando una comprensión holística de lo que ello significa para la USTA, no solo en términos de procedimientos sino también en el cumplimiento de su Misión y Visión Institucional.
- Revisar los mecanismos utilizados por el Sistema de Gestión de la Calidad para la comunicación, apropiación y comprensión del sistema por parte de la alta dirección, decanos, coordinadores de unidades académicas y administrativas, docentes y colaboradores administrativos, destacando siempre la manera como este aporta a la mejora continua y al aprendizaje organizacional.
- Sistematizar las experiencias vividas por la Universidad y la sede en el marco del aseguramiento de la calidad Universitaria, con miras a promover la gestión del conocimiento en tan relevante tema y el aprendizaje organizacional.
- Avanzar con mayor celeridad hacia el Sistema Integrado de Gestión; ello permitiría mayor dinamismo en los procesos de planeación, gestión, evaluación, autorregulación y mejora institucional con miras al cumplimiento

en primer lugar de los propósitos institucionales y por supuesto en futuras renovaciones de la acreditación institucional y de programas.

8.1. Prospectiva

La Universidad Santo Tomás, institución de educación superior que busca la mejora continua y la evaluación constante para el cumplimiento de su misión institucional, así como el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas, concibe de manera importante y prioritaria la apropiación de la gestión de la calidad.

En este sentido, la norma ISO 21001:2018 proporciona una herramienta de gestión para organizaciones que proveen servicios educativos, con su implementación se espera una mejor articulación de los objetivos y la política institucional, así como una mayor responsabilidad social, pues se ofrece una educación de calidad que se caracteriza por ser inclusiva y equitativa. Además, la organización propende por un aprendizaje más personalizado que tenga en cuenta las necesidades especiales de educación, los estudiantes que se encuentran en modalidad a distancia y mejores oportunidades de formación continua.

Otros de los beneficios se relacionan con procesos y herramientas de evaluación coherentes que demuestren la eficiencia y eficacia de la organización y el servicio que prestan, una cultura para la mejora organizativa, mayor participación de las partes interesadas, estimulación de los estudiantes hacia la excelencia y la innovación, y finalmente, una armonización de las normas regionales, nacionales, abiertas en un marco de referencia internacional.

REFERENCIAS

- Acosta, M., Jiménez, W., & Gallardo, W. (2017). Acreditación de la calidad y la norma ISO 9001 2015: un estudio comparativo de procedimientos de análisis de conformidad en instituciones de Educación Superior de la república del Ecuador. *Revista Publicando*, 12(1). 679–702. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/738/pdf_533
- Adalid, P. (2019). la gestión por procesos en la mejora continua de centros educativos. *Quaderns Digitals: Revista de Nuevas Tecnologías y Sociedad*, 88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6959075>
- Agudelo, M., & Estrada, P. (2012). Constructivismo y construccionismo social: Algunos puntos comunes y algunas divergencias de estas corrientes teóricas. *Prospectiva*, 17, 353-378. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5857466>
- Aguiar, B., Velázquez, R., & Aguiar, J. (2019). Innovación Docente y Empleo de las TIC en la Educación Superior. *Espacios*, 40(2). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p08.pdf>
- Amaya, A. (2019). La calidad en educación superior. Análisis del abordaje en un medio de comunicación en Colombia: caso Revista Semana (2011-2014). [Tesis de Grado]. Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá, Colombia. <http://200.119.126.32/bitstream/handle/20.500.12209/11790/TE-23999.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade, L. (2011). fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. *Omnia*, 17(1). 82 – 95. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73718406006.pdf>
- Asamblea Constituyente. (1991). Constitución Política de la República de Colombia. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Baldeón, P., Albuja, P., & Rivero, Y. (2019). Las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión estratégica universitaria: experiencias en la Universidad Tecnológica Israel. *Revista Conrado*, 15(68). 83–88. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n68/1990-8644-rc-15-68-83.pdf>
- Basante, L. (2016). Relación entre los factores de acreditación institucional y el sistema de gestión de calidad en la Universidad Autónoma de Manizales. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Manizales]. Repositorio, http://repositorio.autonoma.edu.co/jspui/bitstream/11182/539/1/Relaci%C3%B3n_factores_Acreditaci%C3%B3n_Institucional_sistema_gesti%C3%B3n_calidad_Universidad_Aut%C3%B3noma_Manizales.pdf
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1). 1–32. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, económica, humanidades y ciencias sociales, Ed. Prentice Hall. Pp. 114-115. https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n

- Bonifaz, E., & Barba, E. (2018). IV Congreso Internacional; Educación Contemporánea, Calidad Educativa y Buen Vivir: la Calidad de la Educación Universitaria: una Visión desde el Direccionamiento y la Gestión Estratégica. Editorial REDIPE.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16129/1/2018_factores_riesgo_psicol%C3%B3gicos.pdf#page=82
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, T. (2020). Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas. Fondo Editorial.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0TVzS2RKKKwQ2yEIFDjxNXcxXKDAACGVsJMptVC7MJIAdgNXrQ8bqpQbw
- Borges, L., Rubio, D., & Pichs, L. (2016). Gestión de la calidad universitaria en la Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García." Educación Médica Superior, 30(3). 580–590.
http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v30n3/ems11316.pdf?fbclid=IwAR2KAY4s8iUcxK0zrKdLLVtJr5EXv1OX3M7BZeCud15e0xEinA_fleeMJ-0
- Calderón, I. (2016). Propuesta de mejoramiento de los procesos de la gestión de talento humano en el Sena – centro de gestión industrial. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/7913/79424721.pdf?jsessionid=1EA53C71454F5342806F403FF38E5169.jvm1?sequence=3>
- Calvo, A., & Criado, F. (2015). Análisis de la validez del modelo europeo de excelencia para la gestión de la calidad en instituciones universitarias: un enfoque directivo. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 14(3). 41 – 58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1399287>
- Cano, E. (1998). Evaluación de la calidad educativa. Editorial la Muralla S.A.
http://www.terras.edu.ar/biblioteca/12/ECPI_Cano_3_Unidad_1.pdf
- Cardozo, M. (2010). La investigación como pilar de la educación universitaria del siglo XXI. Revista Universitaria Arbitrada de Investigación y Diálogo Académico, 6(2).
https://www.researchgate.net/publication/260171291_La_investigacion_como_pilar_de_la_educacion_universitaria_del_siglo_XXI
- Celis, M. (2017). Gestión de recursos humanos en la escuela: un desafío permanente. Fundación Chile. 1 – 21. <https://educra.cl/wp-content/uploads/2017/09/DOC1-gestion-RRHH.pdf>
- Cerda, H. (1993). Los elementos de la investigación: como reconocerlos, diseñarlos y construirlos. Ed. El Búho Ltda. https://es.scribd.com/doc/235794278/Cerda-Hugo-Los-Elementos-de-La-Investigacion-PDF?fbclid=IwAR3t32jv8NoYp__8MY8C-aOiCvh_CdWHAq33tVc7icpfKeVGqtzYdqCDpM4
- Chaves, C. (2011). Planteamiento del sistema de gestión de calidad académica en el Ifet Colsubsidio. eje de profundización: calidad educativa, Universidad de la Sabana.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1462/Claudia%20Juliana%20Chaves%20Chac%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chetty, S. (1996). El método de estudio de caso para la investigación en pequeñas y medianas empresas. *International Small Business Journal*, 15 (1), 73–85. doi: 10.1177 / 0266242696151005
- Clavijo, D., & Balaguera, A. (2020). La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(1). 127–139. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_uitama/article/view/11688/9751
- Colina, L. (2007). La investigación en la educación superior y su aplicabilidad social. *Laurus*, 13(25). 330–353. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111479016.pdf?fbclid=IwAR0KOqT9fp0ZdCSJGVKhQ3Xc8gyAKQhX2l3M7Vx7c577Eyq2zgg0PiFlscU>
- Congreso de la República de Colombia (25 de abril de 2008). Ley 1188 de 2008. Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* No.46.971. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1188_2008.html
- Congreso de la República de Colombia. (08 de febrero de 1994). Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación. *Diario Oficial* No.41.214. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0115_1994.html#:~:text=La%20presente%20Ley%20se%20C3%B1ala%20las,familia%20y%20de%20la%20sociedad
- Congreso de la República de Colombia. (13 de julio de 2009). Ley 1324 de 2009. Por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES. *Diario Oficial* No.47.409. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1324_2009.html#:~:text=Por%20la%20cual%20se%20fijan,y%20se%20transforma%20el%20ICFES
- Congreso de la República de Colombia. (19 de julio de 2002). Ley 749 de 2002. Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica *Diario Oficial* No.44.872. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0749_2002.html#:~:text=El%20Gobierno%20Nacional%20reglamentar%C3%A1%3A%20el,vi%20gilancia%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20superior
- Congreso de la República de Colombia. (23 de diciembre de 2014). Ley 1740 de 2014. por la cual se desarrolla parcialmente el artículo 67 y los numerales 21, 22 y 26 del artículo 189 de la Constitución Política, se regula la inspección y vigilancia de la educación superior, se modifica parcialmente la Ley 30 de 1992 y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* No.49.374. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1687474>
- Congreso de la República de Colombia. (23 de enero de 2009). Ley 1286 de 2009. Por la cual se modifica la Ley 29 de 1990, se transforma a Colciencias en Departamento Administrativo, se fortalece el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones. *Diario*

- Oficial No.47.241.
<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/sites/default/files/marco-legal/Ley-1286-DE-2009.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (27 de febrero de 1990). Ley 29 de 2009. por la cual se dictan disposiciones para el fomento de la investigación científica y el desarrollo tecnológico y se otorgan facultades extraordinarias. Diario Oficial No.39.205. [http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1585902#:~:text=LEY%2029%20DE%201990&text=\(febrero%2027\)-,por%20la%20cual%20se%20dictan%20disposiciones%20para%20el%20fomento%20de,y%20se%20otorgan%20facultades%20extraordinarias](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1585902#:~:text=LEY%2029%20DE%201990&text=(febrero%2027)-,por%20la%20cual%20se%20dictan%20disposiciones%20para%20el%20fomento%20de,y%20se%20otorgan%20facultades%20extraordinarias)
- Congreso de la República de Colombia. (30 de diciembre de 1992). Ley 30 de 1992. Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Diario Oficial No.40.700. https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_ley_3092.pdf
- Consejo Nacional de Acreditación (2020). Procesos de acreditación: acreditación institucional. <https://www.cna.gov.co/1741/article-186371.html>
- Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2013). Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado. sistema nacional de acreditación. https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de jaén. revista de la educación superior, 45(178). 79–95. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048?fbclid=IwAR1OUzwDgR0hwICdZJUch3T7We0R8DEIYSwJPGUT-p4fuyDdX-sjxjviEagQ>
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, 16. 159–192. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168/901?fbclid=IwAR0VzVIXSdAoc-FtsvmIDvxGXKP-VBca81xEI6ljWWrq3oF1IUiSyDfxQlw>
- Escorcía, J., & Barros, D. (2020). Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: caracterización desde una reflexión teórica. Revista de Ciencias Sociales, 26(3): 83–97. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Espinoza, O., & González, L. (2006). Procesos universitarios dinámicos: el modelo de gestión de la calidad total. Revista Calidad en la Educación, 24. 17–34. <https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/265/269>
- Esquivel, A., León, C., & Castellanos, C. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Retos de la Dirección, 11(2). 56–72. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Flórez, E., Moreno, G., & Laguado, R. (2019). Modelo analítico para acreditación de alta calidad en programas de ingeniería, una experiencia en la Unipamplona. Revista Educación en Ingeniería, 14(27), 116-121. <https://educacioneningenieria.org/index.php/edi/article/view/970/391>

- Fontalvo, T., & De La Hoz, E. (2018). Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1). 35–44. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf>
- Gaete, R. (2015). El concepto de responsabilidad social universitaria desde la perspectiva de la alta dirección. *Cuadernos de Administración*, 31(53). 97-107. http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v31n53/v31n53a09.pdf?fbclid=IwAR2_jQ78uT8NG-bsz3Z__n8W2iM-V2qQoNNMWri49_m6Pcb5-ILjOZZ6Z5o
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67-87. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>
- García, C., & Espinel, J. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación. [Trabajo de Grado, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. Repositorio. <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%c3%adaAvenida%c3%b1oCatherineLizeth2016.pdf>
- García, P., Quispe, A., & Ráez G. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1). 89–94. https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf?fbclid=IwAR32JeFEIL6qubjJgPJ6D-%20WDqo2qHuAJxVCj-bGfRRWIC9IJK8_cy3V290g
- Gómez, L., & Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2): 479–515. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a19v7n2.pdf>
- González, A., & González, R. (2008). Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad. *Industrial*, 29(3). https://www.researchgate.net/publication/49594974_DISENO_DE_UN_SISTEMA_DE_GESTION_DE_LA_CALIDAD_CON_UN_ENFOQUE_DE_INGENIERIA_DE_LA_CALIDAD
- González, I., & Ramírez, C. (2018). Articulación de los sistemas de calidad, Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y normas NTC - ISO 9001 para programas académicos de educación superior en instituciones públicas. *Revista Tendencias*, 19(1). 187–203. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/3960/4614>
- González, J (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. Depósito de Investigación Universidad de Sevilla. <https://idus.us.es/handle/11441/12862>
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En Denman, C., & Haro, J. A (comps.), por los rincones. Antología de métodos cualitativos en investigación social. El Colegio de Sonora, Hermosillo, Sonora. http://www.ustatunja.edu.co/cong/images/curso/guba_y_lincoln_2002.pdf

- Guerra, Y. (2016). La mejora continua de los procesos en una organización fortalecida mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5580335.pdf>
- Gutiérrez, C. (2018). La planeación estratégica para la gestión de calidad con el uso de TI en la educación superior. *Journal of Social Science and Management Research Review*, 1(1). <https://media.neliti.com/media/publications/261909-none-67816578.pdf>
- Hernández, E., Rojas, J., & Gallo, R. (2019). La práctica docente y su evaluación: estrategia para la mejora continua en los procesos de acreditación en alta calidad. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 10(1). 79–92. <http://www.scielo.org.co/pdf/ridi/v10n1/2027-8306-ridi-10-01-79.pdf>
- Hernández, H., Martínez D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Espacios*, 38(20). 29–39. <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1630/Gestion%20de%20la%20calidad%20aplicada%20en%20el.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill, 565–569. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, T., Martínez, L., Tanagra, R., e Izquierdo, D. (2019). Sistema de gestión de la calidad del proceso docente para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas. *Ciencia Digital*, 3(1). <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articloe/view/379>
- Herrera, P., Angulo, P., Coronel, E., & Espinoza, J. (2016). Consideraciones y estrategias para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en el marco del Licenciamiento y la Acreditación de la Educación Superior Universitaria en el Perú. *Apuntes de Ciencia y Sociedad*, 06(02). 181–192. <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/438/434>
- Hinojosa, (2020). Sistema de gestión de calidad institucional y su relación con la satisfacción estudiantil en la Universidad Seminario Evangélico de Lima, año 2018. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio. http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6589/hinojosa_srt.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). Norma Técnica Colombia, NTC-ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requerimientos. http://www.aguasdebuga.net/intranet/sites/default/files/Norma%20Tecnica%20Colombiana%2C%20NTC%20ISO%209001%202015_12.pdf
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). Norma Técnica Colombia, NTC-ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

- <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>
- Instituto Internacional para el Aseguramiento de la Calidad (2018). Informe de pares final: Universidad Santo Tomás, Acreditación Institucional.
- Jiménez, V. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(1): 141-150. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3999526.pdf>
- Kawak (s.f). ¿Qué es un sistema de gestión de calidad? https://landing.kawak.net/sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001#cultura_de_calidad
- Labra, O. (2013). Positivismo y Constructivismo: Un análisis para la investigación social. *RUMBOS TS*, 7(7), 12-21. <http://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/135/131>
- López, O. (2019). Análisis de la implementación del sistema de gestión de calidad iso 9001:2015 y su articulación con la acreditación de alta calidad, caso de estudio: Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca (IUCMC) y Fundación Universitaria De Popayán (FUP) – Colombia. [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio. <https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12373/7/2019-Acreditaci%C3%B3n-Alta-Calidad.pdf>
- López, O., García, J., Batte, I., & Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *EduMecentro*, 7(4). 196–215. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n4/edu14415.pdf>
- López, W. (2013). El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa. *Educere*, 17(56): 139-144. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35630150004.pdf>
- López, Y., Díaz, M., & De La Concepción, M. (2017). El sistema de gestión universitario: retos y perspectivas en la formación del profesional de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona. *Revista Científico-Metodológica*, Edición Especial, 1–17. <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360657468006.pdf>
- Marín, J., Bautista, Y., & García, J. (2014). Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio Multicaso. *Intangible Capital*, 10(3). 584 – 618.
- Marta, J., Rodríguez, M., & Pardo, J. (2017). Acreditación multicampus: Sistematización de experiencias. Ed. USTA
- Martín, J. (2018). Calidad educativa en la educación superior colombiana una aproximación teórica. *Sophia*, 14(2), 4-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6522053>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 20, 165-193. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional (2010). Instituciones de Educación Superior (IES). <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-217744.html>
- Ministerio de Educación Nacional (2012). Calidad de la educación superior: el camino hacia la prosperidad. *Boletín Educación Superior* N° 19.

- https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-92779_archivo_pdf_Boletin19.pdf
- Ministerio de Educación Nacional (s.f). Consejo Nacional de Educación Superior - CESU. <https://www.mineduacion.gov.co/1621/fo-article-196487.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional (s.f). Fundamentos estratégicos y organización del CNA. <https://www.cna.gov.co/1741/article-186486.html>
- Ministerio de Educación Nacional (s.f). SACES - Sistema de aseguramiento de la calidad de educación superior. https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/w3-article-214140.html?_noredirect=1#:~:text=contenido%20%3E%20Acceso%20externo-,SACES%20%2D%20Sistema%20de%20Aseguramiento%20de%20la%20Calidad%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior,Reconocimiento%20de%20Personer%C3%ADa%20Jur%C3%ADdica
- Ministerio de Educación Nacional (s.f). Salas de CONACES. Sistema de aseguramiento de calidad de la educación superior. <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227123.html#:~:text=La%20Comisi%C3%B3n%20Nacional%20Intersectorial%20de,de%20la%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20y>
- Ministerio de Educación Nacional. (02 de febrero de 2004). Resolución No.183 de 2004. Por la cual se define la organización de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – CONACES. https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-86387_Archivo_pdf.pdf
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20(2). 1–20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Moreno, I. (2018). Estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión documental, en una institución de educación superior. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(1). 113–125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726318>
- Normas ISO (s.f). ¿QUÉ SON LAS NORMAS ISO? <https://www.normas-iso.com/>
- Ochoa, Reyes, Burgos & Arán, (2019). La mejora continua: reflexiones del seguimiento en programas educativos de nivel superior con el marco de referencia CONAIC. *Tecnología Educativa Revista CONAIC*, 6(2). 76–81. <https://www.terc.mx/ojs/index.php/terc/article/view/97/76>
- Oficina Aseguramiento de la Calidad. (2019). Sistema integral de aseguramiento de la calidad SINAC. Oficina Aseguramiento de la Calidad. 2–80. <https://www.unisinucartagena.edu.co/wp-content/uploads/2020/02/SISTEMA-INTEGRAL-ASEGURAMIENTO-DE-LA-CALIDAD.-SINAC-.pdf>
- Organización Internacional de Normalización ISO. (2018). NTC- ISO 9004:2018. Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido.

- https://www.academia.edu/40054977/ISO_9004_2018_ORIENTACI%C3%93N_PARA_LOGRAR_EL_%C3%89XITO_SOSTENIDO
- Organización Internacional de Normalización ISO. (2018). NTC- ISO 21001:2018. Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- Orozco, Pazmiño, Alvear y Jiménez (2020). Gestión de calidad total en instituciones de educación superior. *Revista MktDescubre*, 32(12): 17–26. <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/355/309>
- Ortega, R., & González, K. (2017). Calidad en la enseñanza en educación superior del Centro Universitario del Norte, Universidad de Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 74(1). 9–22. https://rieoei.org/historico/documentos/7941.pdf?fbclid=IwAR1hZ9biZdMHXtwu9JpBHJIBtkDdbZMFe2Nvv2uVWE1AleckooV_fv2ulmQ
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Páez, J. (2010). La investigación universitaria y la formación del profesorado latinoamericano. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 47. 1–38. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950243004.pdf?fbclid=IwAR0LnN3QAcXiNJpNOsrCmOegSjvhEI7Edg2JIYu5aac5GCWATiFGZpEtZhQ>
- Palma, R., Gonzáles, K., & Libien, Z. (2019). La implementación de un sistema de gestión de la calidad para la mejora continua en la Universidad Pública. 8° Coloquio Internacional de Investigación Educativa. *Nuevas Perspectivas Educativas y su Repercusión en la Vida Cotidiana. Memorias Instituto Literario No 100 345-359 Oriente*. https://www.academia.edu/41350996/Memoria_del_8_Coloquio_Internacional_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa
- Pardo, J. (2018). El proceso de acreditación de alta calidad Multicampus en la educación superior: estudio de caso: Informe de Investigación. [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás]. Repositorio. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12915/Pardonietojulia2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paricio, J. (2012). Diez principios para un sistema de gestión de la calidad concebido específicamente para la coordinación y la mejora interna de las titulaciones universitarias. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(3). 49–69. <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/6014/6079>
- Pedraza, X. (2010). Aporte del enfoque sistémico del modelo de gestión de la calidad NTC-ISO 9001 al modelo de acreditación institucional en instituciones privadas de educación superior. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 2(2). 27-41. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2010.0002.02>
- Pereira, M. (2014). Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados. *Semantic Scholar*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Educaci%C3%B3n-superior-universitaria%3A-calidad-percibida->

- Puga/a92898990f8e1ae56d10927c6637727e1e27acbf?fbclid=IwAR06gIRAqvvy0ypoM6OQBpu7Kl6SRNSqJ01tAmhsF8d-vtL6rXX5zK7fKVs
- Pérez, A., & López, A. (2018). Calidad educativa en el posgrado: autonomía universitaria e investigación. Atenas, 1(41). https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478055151010/478055151010.pdf?fbclid=IwAR2jMq5exPFVpQZeYZiRg-uE8ZESOFOyzIVc_8NiQAu3utKgup6NtmU-rKE
- Plasencia, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8428/Plasencia_AMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia de la República de Colombia. (06 de abril de 2001). Decreto 644 de 2001. Por el cual se reglamenta lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley 115 de 1994 en relación con puntajes altos en exámenes de Estado. Diario Oficial No.44.394. <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1137847>
- Presidencia de la República de Colombia. (06 de agosto de 2003). Decreto 2216 de 2003. por el cual se establecen los requisitos para la redefinición y el cambio de carácter académico de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas, públicas y privadas y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.45.273. <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1419789>
- Presidencia de la República de Colombia. (08 de agosto de 2003). Decreto 2230 de 2003. Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.44.489 https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86029_archivo_pdf.pdf
- Presidencia de la República de Colombia. (10 de septiembre de 2003). Decreto 2566 de 2003. Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.45.308. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-86425_Archivo_pdf.pdf
- Presidencia de la República de Colombia. (13 de julio de 1994). Decreto 1478 de 1994. por el cual se establecen los requisitos y procedimientos para el reconocimiento de personería jurídica de instituciones privadas de educación superior, la creación de seccionales y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No.41.443. <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1294253>
- Presidencia de la República de Colombia. (16 de julio de 1996). Decreto 1225 de 1996. por el cual se reglamenta la publicidad y el registro de programas académicos de educación superior. Diario Oficial No.42.834. <http://www.suinjuriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1736696>
- Presidencia de la República de Colombia. (17 de marzo de 2010). Decreto 869 de 2010. Por el cual se reglamenta el Examen de Estado de la Educación Media, ICFES - SABER 11°. Diario Oficial 47.655.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39636#:~:text=Por%20el%20cual%20se%20reglamenta,%2C%20ICFES%20%2D%20SABER%2011%C2%B0.&text=en%20ejercicio%20de%20sus%20facultades,Art%C3%ADculo%201%C2%B0>

Presidencia de la República de Colombia. (21 de julio de 1993). Decreto 1403 de 1993. por el cual se reglamenta la ley 30 de 1992. Diario Oficial No.40.956. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-103563_archivo_pdf.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (22 de junio de 1994). Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Diario Oficial No.41.405. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html#:~:text=El%20Sistema%20General%20de%20Riesgos,consecuencias%20del%20trabajo%20que%20desarrollan

Presidencia de la República de Colombia. (25 de julio de 2018). Decreto 1280 de 2018. «Por el cual se reglamenta el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y los artículos 53 y 54 de la Ley 30 de 1992 sobre acreditación, por lo que se subrogan los Capítulos 2 y 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. Diario Oficial No.50.665 <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201280%20DEL%2025%20DE%20JULIO%20DE%202018.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. (25 de julio de 2019). Decreto 1330 de 2019. Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. Diario Oficial No. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=98270

Presidencia de la República de Colombia. (26 de mayo de 2015). Decreto 1075 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Diario Oficial No.49.523. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019930>

Presidencia de la República de Colombia. (27 de abril de 1994). Decreto 837 de 1994. por el cual se establecen los requisitos para notificar e informar la creación y desarrollo de programas académicos de pregrado y de especialización de Educación Superior. Diario Oficial No.41.337. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-103496_archivo_pdf.pdf

Presidencia de la República de Colombia. (28 de junio de 1993). Decreto 1212 de 1993. por el cual se establecen los requisitos para el reconocimiento como universidad de una institución universitaria o escuela tecnológica. Diario Oficial No.40.928. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1244500#:~:text=DECRETO%201212%20DE%201993&text=1212%20DE%201993-,por%20el%20cual%20se%20establecen%20los%20requisitos%20para%20el%20reconocimiento,instituci%C3%B3n%20universitaria%20o%20escuela%20tecnol%C3%B3gica>

- Presidencia de la República de Colombia. (28 de junio de 1993). Decreto 1211 de 1993. Por el cual se reestructura el instituto colombiano para El Fomento De La Educación Superior, ICFES, y se expide su estatuto básico. Diario Oficial No.40.928. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-103538_archivo_pdf.pdf
- Presidencia de la República de Colombia. (30 de octubre de 2009). Decreto 4216 de 2009. Por el cual se modifica el Decreto 3963 de 2009 Por el cual reglamenta el Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior. Diario Oficial No.47.518 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39502>
- Ramos, G., Gonzáles, A., Hernández, A., Prado, G., Garay, M., & Scull, M. (2020). La auditoría académica como herramienta para evaluar la calidad y apoyar la acreditación institucional. *Revista Educación Médica Superior*, 34(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200018
- Rengifo, M. (2017). Calidad en la Educación Superior desde las Ciencias Sociales y Administrativas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2), 1251-1270. DOI:10.11600/1692715x.1523113092016
- Restrepo, A. (2019). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001:2015 para la biblioteca de la Universidad Cooperativa de Colombia, seccional Barrancabermeja Maestrante Alba Rocío Restrepo Balbín Universidad Cooperativa de Colombia 2019. [Tesis de Grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16471/3/2019_propuesta_diseno_sistema.pdf
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Ríos de Deus, M., & Díez-Ríos, N. (2018). Políticas de mejora continua. garantía de la calidad en centros de educación superior. *Revista Panorama*, 12(23). 9 – 35. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/1198/1121>
- Rivera, R. (2019). Implementación de la teoría de campo de Kurt Lewin en el Instituto Superior de Educación Público “Honorio Delgado Espinoza” para la Mejora Continua de su Clima Organizacional, durante el período 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9294/EDMriolrw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, A. (2017). Qué tan satisfechos están los egresados universitarios de su formación profesional. *Jornadas de Investigación en Educación Superior*. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/CO24-RODRIGUEZADDY.pdf?fbclid=IwAR0imiGHcscN46tgLiQ6UITduo9Ajim59v6pFGHnp8PDBx7X38i8Aq7ushk>
- Rodríguez, E., & Pedraja, L. (2015). Estudio exploratorio de la relación entre gestión académica y calidad en las instituciones universitarias *Interciencia*. 40(10). 656–663. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp->

- content/uploads/sites/5/2018/03/CO24-RODRIGUEZADDY.pdf?fbclid=IwAR0imiGHcscN46tgLiQ6UITduo9Ajim59v6pFGHnp8PDBx7X38i8Aq7ushk
- Romero, A., Alfonso, I., Álvarez, G., & Latorre, F. (2019). Gestión de la calidad de los procesos universitarios. *Revista Espacios*, 40(31). 27–37. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n31/a19v40n31p27.pdf>
- Saavedra, A. (2018). Planeación del sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001: 2015. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio.
- Sánchez, A. (2020). Enfoque de competencias laborales y mejora continua para gestionar el talento humano en instituciones educativas de Ecuador. *Emthymós Revista de Estudios Empresariales*, 1(2): 87–106. <https://emthymos.com/index.php/emthymos/article/view/24/13>
- Sánchez, T. (2016). La asociación europea para el aseguramiento de la calidad en la enseñanza superior (ENQA- European Association for Quality Assurance in Higher Education). Misión, relevancia y principales líneas de acción. *Revista de Educación y Derecho*, 13. <https://revistes.ub.edu/index.php/RED/article/view/15513/18671>
- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., García, S., & Vértiz, J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Pública de México*, 57(3). 275–283. <https://www.scielosp.org/pdf/spm/2015.v57n3/275-283/es?fbclid=IwAR1xWlIKB2qshxSExZ-QOD8l0-Bzcy8n-2YxpgeTdsCmN2KOIBu54006M6g>
- Segura, C., & Chávez, M. (2016). “CUMPLIR UN SUEÑO” Percepciones y expectativas sobre los estudios profesionales entre estudiantes indígenas en la Universidad Autónoma Chapingo. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21(71). 1021–1045.
- Sicachá, J. (2017). Estudio comparativo de los sistemas de gestión en las universidades públicas de Bogotá. [Tesis de Grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17157/SicachaCortesJodieLizeth2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosa, L. (2019). Plan estratégico para la mejora continua del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la libertad en la provincia de santa elena, año 2017. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Helena]. Repositorio. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4669/UPSE-TAE-2019-0021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez, E. (2020). Comunicación interna y mejora continua en los docentes de la I.E 3092 Kumamoto I. Ugel 04. Puente Piedra. Lima. 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41035/Suarez_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Timana, C., Domínguez, J., & Cabal, J. (2019). Aplicación de la norma ISO 9001-2015 en Instituciones de Educación Superior. Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/3799/1/NORMA%20ISO%209001-2015%20.pdf>
- Toapanta, K., & Calvache, J. (2020). Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en Instituciones de Educación Superior (IES). Caso de estudio, Instituto Superior Tecnológico ISMAC. Digital Publisher CEIT, 5(2). 150–163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383246>
- Torres, E. (2012). Acreditación Institucional y la mirada de los actores: Un estudio cualitativo en universidades privadas de Santiago. Estudios pedagógicos (Valdivia), 38(2), 221-242. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052012000200014>
- Traba, L., Barletta, M., & Velázquez, J. (2020). Teoría y práctica de las organizaciones: Herramientas para la gestión de la calidad. Ediciones UNI. https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5584/Traba_web.pdf
- Trujillo, F., & Pedraza, X. (2019). Articulación entre la NTC-ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas del CNA en Unitrópico. Signos: Investigación en Sistemas de Gestión, 11(2). 119–130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6990347>
- Universidad Santo Tomás (2018). Acreditación Institucional Internacional: Traspasamos fronteras. Plan Integral Multicampus PIM 2016-2017.
- Uribe, M., & Zher, S. (2019). Armonización del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en NTC ISO 9001:2015, el Decreto 1295 de 2010 y los Lineamientos para la Acreditación de Programas de Pregrado, Expedido por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga]. Repositorio. <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18618/2019ZherSandra.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
- Vallejos, V. (2019). Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018. [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37461>
- Velázquez, D. (2019). Estrategias de gestión de calidad en las universidades: la internacionalización. Ciencias de la Educación. <http://revista.unibe.edu.py/index.php/rcei/article/view/335/292>
- Zarama, O. (2019). Propuesta para la unificación de documentos institucionales: Estrategia clave para optimizar, actualizar y asegurar el sistema de gestión de calidad nacional (SGC) SIAC en línea - USTA COLOMBIA. [Trabajo de Grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio. <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19224/2019OscarZarama.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Validación de la matriz de correlación - Universidad Autónoma del Caribe – Jefe de Control interno

Anexo 2. Validación de la matriz de correlación - Universidad Autónoma del Caribe – Dirección de planeación

Anexo 3. Validación de la matriz de correlación - Universidad Piloto de Colombia – Coordinación de calidad

Anexo 4. Validación de la matriz de correlación - Universidad Autónoma del Caribe – Coordinación de Planeación Estratégica y Mejoramiento

Anexo 5. Perfil de Manuel Adalberto Castro Del Toro - Universidad Autónoma del Caribe

Anexo 6. Perfil de Manuel Paola Andrea Rodríguez Posada. - Universidad Autónoma del Caribe

Anexo 7. Perfil de Mayra Alejandra Lozano Rodríguez. - Universidad Piloto de Colombia

Anexo 8. Perfil de Elibeth Patricia Ariza Suárez. - Universidad Autónoma del Caribe

Anexo 9. Modelo de Entrevista Semiestructurada No.1

Anexo 10. Matriz de correlación de factores de acreditación y requisitos de la norma ISO 9001:2015

Anexo 11. Entrevista Semiestructurada No.1 - Vicerrector Académico General – USTA sede principal

Anexo 12. Entrevista Semiestructurada No.1 - Consejo de Fundadores – USTA sede principal

Anexo 13. Entrevista Semiestructurada No.1 - Coordinación de Planeación, Desarrollo e Información Institucional– USTA sede Villavicencio

Anexo 14. Entrevista Semiestructurada No.1 - Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad – USTA sede Villavicencio