

**Caracterización del egresado de la Maestría en Calidad y Gestión Integral de la
Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga**

Cristina Isabel Martínez Caballero y Jhabith Emiro Requena Cárdenas

Trabajo para optar el título de Especialista en Calidad y Gestión Integral

Director

Javier Hernández Cáceres

Magister en Gestión y Desarrollo de Proyectos de Software

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Especialización en Calidad y Gestión Integral

2022

Contenido

Introducción	15
1. Caracterización de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.....	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.1.1 Formulación del problema	18
1.2 Sistematización del problema.....	18
1.3 Justificación.....	19
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo general	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	22
2. Marco referencial	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional.....	22
2.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional	23
2.1.3 Antecedentes en el ámbito local.....	26
2.2 Marco Conceptual.....	28
2.2.1 Definiciones	28
2.3 Marco teórico.....	30
2.3.1 Estudio de seguimiento a egresados.....	30
2.3.2 Sistema Nacional de Acreditación	32
2.3.3 Ciclo PHVA	36
2.4 Marco legal	38

3. Diseño metodológico	40
3.1 Operacionalización de variables	40
3.2 Tipificación de la investigación.....	41
3.3 Diseño de la investigación.....	42
3.4 Metodología.....	42
3.5 Población y muestra.....	44
3.5.1 Población.....	44
3.5.1.1 Caracterización de la población.	45
3.5.2 Muestra.....	45
4. Cronograma.....	46
5. Presupuesto	47
5. Análisis e interpretación de los resultados.....	48
5.1 Análisis descriptivo	48
5.2 Satisfacción del egresado de la maestría de calidad y gestión integral con sus procesos de formación, por medio de un análisis de clúster.	128
5.3 Análisis triangular.....	132
5.4 Plan de mejora	133
5.5 Matriz DOFA.....	134
6. Conclusiones.....	137
7. Recomendaciones	139
Referencias.....	142

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior</i>	30
Figura 2. <i>Ciclo PHVA</i>	37
Figura 3. <i>Gráfico de egresados</i>	45
Figura 4. <i>Rango de edad de los graduados encuestados</i>	49
Figura 5. <i>Lugar de residencia de los egresados encuestados</i>	50
Figura 6. <i>Lugar de residencia de los egresados encuestados</i>	50
Figura 7. <i>Estrato Socioeconómico</i>	51
Figura 8. <i>Nivel de salario</i>	52
Figura 9. <i>Estado civil de los graduados</i>	54
Figura 10. <i>Otros estudios realizados posterior a la maestría en calidad y gestión integral</i>	55
Figura 11. <i>Otros estudios realizados posterior a la maestría en calidad y gestión integral</i>	56
Figura 12. <i>Porcentaje de los egresados que se encuentra laborando actualmente.</i>	56
Figura 13. <i>Áreas de actuación</i>	58
Figura 14. <i>Áreas de actuación</i>	59
Figura 15. <i>Satisfacción con los profesores</i>	60
Figura 16. <i>Relación adecuada con los estudiantes</i>	61
Figura 17. <i>Formación académica</i>	62
Figura 18. <i>Preparación de clases</i>	63
Figura 19. <i>Atención fuera de clase</i>	64
Figura 20. <i>Metodología de aprendizaje</i>	65
Figura 21. <i>Metodología en enseñanza aprendizaje</i>	66
Figura 22. <i>Puntualidad en el desarrollo de las clases</i>	67

Figura 23. <i>Desarrollo de actividades de campo y practicas</i>	68
Figura 24. <i>Experticia profesional en el área del espacio académico</i>	69
Figura 25. <i>Asistencia a clases</i>	70
Figura 26. <i>Proceso de matrícula e inscripción de asignaturas</i>	71
Figura 27. <i>Trámites administrativos</i>	72
Figura 28. <i>Atención del personal</i>	73
Figura 29. <i>Apoyo en movilidad estudiantil</i>	74
Figura 30. <i>Apoyo para el aprendizaje</i>	75
Figura 31. <i>Apoyo para participar en proyectos de investigación</i>	77
Figura 32. <i>Apoyo financiero</i>	78
Figura 33. <i>Apoyo en procesos de innovación</i>	79
Figura 34. <i>Salones de clase</i>	80
Figura 35. <i>Espacios para estudiar</i>	81
Figura 36. <i>Laboratorios y talleres</i>	82
Figura 37. <i>Aulas de informática</i>	83
Figura 38. <i>Espacios de práctica deportiva</i>	84
Figura 39. <i>Espacios para realizar actividades culturales</i>	85
Figura 40. <i>Cafetería y restaurantes</i>	86
Figura 41. <i>Plataforma tecnológica y acceso a bases de datos</i>	87
Figura 42. <i>Medios de comunicación</i>	88
Figura 43. <i>Trabajos en equipo</i>	89
Figura 44. <i>Movilidad</i>	90
Figura 45. <i>Prácticas profesionales</i>	91

Figura 46. <i>Seminarios</i>	92
Figura 47. <i>Facilidad para realizar intercambios estudiantiles a otras instituciones educativas</i>	93
Figura 48. <i>Opciones de Grado</i>	94
Figura 49. <i>Metodología</i>	95
Figura 50. <i>Horarios</i>	96
Figura 51. <i>¿Cuenta con publicaciones en revistas indexadas de orden nacional o internacional?</i>	97
Figura 52. <i>¿Desarrolló proyecto de investigación para obtener el título de magister en calidad y gestión integral?</i>	98
Figura 53. <i>Competencias profesionales</i>	99
Figura 54. <i>Capacidad de expresión oral y escrita</i>	100
Figura 55. <i>Competencias en el manejo de una lengua extranjera</i>	101
Figura 56. <i>Habilidades sociales e interpersonales</i>	102
Figura 57. <i>Capacidad de emprendimiento y desarrollo empresarial</i>	103
Figura 58. <i>Capacidades para dirigir y liderar</i>	104
Figura 59. <i>Competencias ciudadanas y de trabajo comunitario</i>	105
Figura 60. <i>Sistema de gestión</i>	106
Figura 61. <i>Responsabilidad social</i>	107
Figura 62. <i>Seguridad y salud en el trabajo</i>	108
Figura 63. <i>Desarrollo sostenible</i>	109
Figura 64. <i>Genero mejores condiciones a su desarrollo personal</i>	110
Figura 65. <i>Facilito alcanzar más sus metas personales</i>	111
Figura 66. <i>Aspectos por los que considera que el curso de la maestría influyó en mejorar su</i>	

<i>calidad de vida</i>	113
Figura 67. <i>¿Pertenece a alguna comunidad académica y/o científica, asociación, gremiales relacionados con su trabajo?</i>	114
Figura 68. <i>Participo alguna vez de las actividades de la universidad de tipo cultura o deportivo</i>	115
Figura 69. <i>¿Ha tenido algún vínculo laboral con la universidad después de ser egresado de la maestría de calidad y gestión integral?</i>	116
Figura 70. <i>¿Cómo egresado de la maestría de calidad y gestión integral, le motiva participar en actividades del Convenio USTA-ICONTEC?</i>	117
Figura 71. <i>¿Cuáles servicios considera que debería brindar el Convenio USTA-ICONTEC para sus egresados?</i>	120
Figura 72. <i>¿Cursaría otro programa de posgrado en la USTA?</i>	121
Figura 73. <i>Análisis triangular</i>	133

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Población y/o cantidad de egresados</i>	44
Tabla 2. <i>Cronograma de actividades por momentos.</i>	46
Tabla 3. <i>Presupuesto para la ejecución del proyecto</i>	47
Tabla 4. <i>Rango de edad de los graduados encuestados</i>	49
Tabla 5. <i>Estrato Socioeconómico.....</i>	51
Tabla 6. <i>Nivel de salario</i>	52
Tabla 7. <i>Estado civil de los graduados</i>	53
Tabla 8. <i>Otros estudios realizados posterior a la maestría en calidad y gestión integral</i>	54
Tabla 9. <i>Porcentaje de los egresados que se encuentra laborando actualmente.</i>	56
Tabla 10. <i>Áreas de actuación.....</i>	57
Tabla 11. <i>Satisfacción con los profesores.....</i>	59
Tabla 12. <i>Relación adecuada con los estudiantes</i>	60
Tabla 13. <i>Formación académica</i>	61
Tabla 14. <i>Preparación de clases.....</i>	62
Tabla 15. <i>Atención fuera de clase</i>	64
Tabla 16. <i>Procesos de aprendizaje</i>	65
Tabla 17. <i>Metodología en enseñanza aprendizaje.....</i>	65
Tabla 18. <i>Puntualidad en el desarrollo de las clases</i>	67
Tabla 19. <i>Desarrollo de actividades de campo y practicas</i>	68
Tabla 20. <i>Experticia profesional en el área del espacio académico</i>	69
Tabla 21. <i>Asistencia a clases</i>	70
Tabla 22. <i>Proceso de matrícula e inscripción de asignaturas.....</i>	71

Tabla 23. <i>Trámites administrativos</i>	72
Tabla 24. <i>Atención del personal</i>	72
Tabla 25. <i>Apoyo en movilidad estudiantil</i>	74
Tabla 26. <i>Apoyo para el aprendizaje</i>	75
Tabla 27. <i>Apoyo para participar en proyectos de investigación</i>	76
Tabla 28. <i>Apoyo financiero</i>	77
Tabla 29. <i>Apoyo en procesos de innovación</i>	79
Tabla 30. <i>Salones de clase</i>	80
Tabla 31. <i>Espacios para estudiar</i>	81
Tabla 32. <i>Laboratorios y talleres</i>	81
Tabla 33. <i>Aulas de informática</i>	82
Tabla 34. <i>Espacios de práctica deportiva</i>	83
Tabla 35. <i>Espacios para realizar actividades culturales</i>	84
Tabla 36. <i>Cafetería y restaurantes</i>	85
Tabla 37. <i>Plataforma tecnológica y acceso a bases de datos</i>	86
Tabla 38. <i>Medios de comunicación</i>	87
Tabla 39. <i>Trabajos en equipo</i>	88
Tabla 40. <i>Movilidad</i>	89
Tabla 41. <i>Prácticas profesionales</i>	90
Tabla 42. <i>Seminarios</i>	91
Tabla 43. <i>Facilidad para realizar intercambios estudiantiles a otras instituciones educativas</i> .	92
Tabla 44. <i>Opciones de Grado</i>	93
Tabla 45. <i>Metodología</i>	94

Tabla 46. <i>Horarios</i>	95
Tabla 47. <i>¿Cuenta con publicaciones en revistas indexadas de orden nacional o internacional?</i>	96
Tabla 48. <i>¿Desarrolló proyecto de investigación para obtener el título de magister en calidad y gestión integral?</i>	97
Tabla 49. <i>Competencias profesionales</i>	98
Tabla 50. <i>Capacidad de expresión oral y escrita</i>	99
Tabla 51. <i>Competencias en el manejo de una lengua extranjera</i>	100
Tabla 52. <i>Habilidades sociales e interpersonales</i>	101
Tabla 53. <i>Capacidad de emprendimiento y desarrollo empresarial</i>	102
Tabla 54. <i>Capacidades para dirigir y liderar</i>	103
Tabla 55. <i>Competencias ciudadanas y de trabajo comunitario</i>	104
Tabla 56. <i>Sistema de gestión</i>	105
Tabla 57. <i>Responsabilidad social</i>	106
Tabla 58. <i>Seguridad y salud en el trabajo</i>	107
Tabla 59. <i>Desarrollo sostenible</i>	108
Tabla 60. <i>Genero mejores condiciones a su desarrollo personal</i>	109
Tabla 61. <i>Facilito alcanzar más sus metas personales</i>	110
Tabla 62. <i>Aspectos por los que considera que el curso de la maestría influyó en mejorar su calidad de vida</i>	111
Tabla 63. <i>¿Pertenece a alguna comunidad académica y/o científica, asociación, gremiales relacionados con su trabajo?</i>	114
Tabla 64. <i>Participo alguna vez de las actividades de la universidad de tipo cultura o deportivo</i>	

.....	114
Tabla 65. <i>¿Ha tenido algún vínculo laboral con la universidad después de ser egresado de la maestría de calidad y gestión integral?.....</i>	115
Tabla 66. <i>¿Cómo egresado de la maestría de calidad y gestión integral, le motiva participar en actividades del Convenio USTA-ICONTEC?</i>	116
Tabla 67. <i>¿Cuáles servicios considera que debería brindar el Convenio USTA-ICONTEC para sus egresados?</i>	117
Tabla 68. <i>¿Cursaría otro programa de posgrado en la USTA?</i>	120
Tabla 69. Matriz de correlación	123
Tabla 70. Número de casos en cada conglomerado	128
Tabla 71. Asignación de conglomerado 2.....	129
Tabla 72. Asignación de conglomerado 2.....	130
Tabla 73. Asignación de conglomerado 3.....	131
Tabla 74. Matriz DOFA	134
Tabla 75. Estrategias	136

Lista de apéndices

Apéndice A. *Estudio de seguimiento e impacto a egresados convenio USTA – ICONTEC*

Apéndice B. *Ficha técnica de la encuesta aplicada.*

Apéndice C. *Estudio de percepción que tiene las empresas sobre el desempeño del egresado de la Maestría en Calidad y Gestión Integral*

Apéndice D. *Plan de mejoramiento Maestría en Calidad y Gestión Integral*

Nota: ver apéndices en archivos externos

Resumen

De acuerdo con los estándares de la calidad de la educación superior, se identifica como método relevante el seguimiento y caracterización de los graduados, estudios que permiten obtener diversas variables relacionadas con los egresados de un programa académico específico, con el objetivo de evaluar internamente procesos de mejora y fortalecimiento que pueden ser adoptados desde los programas mejorando el nivel de formación brindada a los estudiantes. En la presente investigación se realiza una caracterización de egresados del programa de maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, con el objetivo de conocer variables en ámbito social, económico, laboral y su satisfacción frente al programa cursado y de esta manera poder analizar y establecer mejoras que sirvan para aumentar la calidad del programa académico. La investigación fue realizada con una muestra de 35 egresados de la maestría en calidad y gestión integral, la investigación se desarrolló en 4 etapas, la cuales eran conocer aspectos laborales, económicos, y sociales por medio de un análisis descriptivo, asimismo por medio de un análisis de clúster establecer el nivel de satisfacción de los graduados esté realizándose a través del programa de estadístico SPSS, también tomando como referencia la percepción de la empresas frente los egresados del programa y por último la elaboración de un plan de mejora que de acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de la información.

Palabras clave: Egresados, caracterización, plan de mejora, análisis de clúster.

Abstract

In accordance with the quality standards of higher education, the monitoring and characterization of graduates is identified as a relevant method, studies that allow obtaining various variables related to graduates of a specific academic program, with the objective of internally evaluating processes of improvement and strengthening that can be adopted from the programs improving the level of training provided to students. In the present investigation, a characterization of graduates of the master's program in quality and integral management of the Santo Tomás Seccional Bucaramanga university is carried out, with the objective of knowing variables in the social, economic, and labor spheres and their satisfaction with the program studied and of this way to analyze and establish improvements that serve to increase the quality of the academic program. The research was carried out with a sample of 35 graduates of the master's degree in quality and comprehensive management, the research was developed in 4 stages, which were to know labor, economic, and social aspects through a descriptive analysis, also through a cluster analysis to establish the level of satisfaction of the graduates is being carried out through the statistical program SPSS, also taking as a reference the perception of the companies in front of the graduates of the program and finally the elaboration of an improvement plan that according to the results obtained in the analysis of the information

Introducción

La presente investigación se realiza con el objetivo de identificar variables laborales, sociales y económicas del egresado de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, esto como un factor de importancia para el mejoramiento continuo del programa académico ya que estas variables permiten conocer el grado de satisfacción de los egresados frente la formación recibida.

Para lograr identificar las diferentes variables laborales, económicas y sociales, se determinó como instrumento una encuesta de apreciación que permitió caracterizar a los egresados del programa, determinando en primera instancia la muestra la cual fue de 35 egresados y así enviar el instrumento a los correos electrónicos de cada uno de los graduados de las diferentes cohortes, apoyando esta gestión con llamadas que permitieran incentivar el diligenciamiento, para posteriormente analizar la información recolectada por medio del programa estadístico SPSS.

En el análisis de la información se tuvo en cuenta otras investigaciones a nivel local, nacional e internacional que sirvieran como referentes en el tema de estudio, esto permitiendo conocer cuáles eran los métodos más adecuados para el objetivo que tenía la investigación y así obtener resultados esperados.

Por último, este estudio será un beneficio para la comunidad académica de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, ya que va a contribuir en mediano y largo plazo en el bienestar y el progreso de la institución y también como punto de partida para otros programas académicos de la universidad que deseen adherir las conclusiones y resultados de la investigación y así mejorar la calidad en la educación

1. Caracterización de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga

1.1 Planteamiento del problema

Dando cumplimiento al decreto 1330 de 2019 y el decreto 1280 de 2018, “por el cual se reglamenta el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior” es necesario que las universidades tanto públicas como privadas tengan un vínculo con los egresados de sus programas, permitiendo una retroalimentación continua de los procesos.

Así mismo, el ministerio de educación nacional en el decreto 1295 de 2010 estipuló los lineamientos que permiten a las universidades brindar mejoramiento, confiabilidad y sobre todo que se asegure la calidad de los programas que son ofertados, de esta manera las universidades deben gestionar la certificación de registro calificado la cual expedida por ministerio de educación nacional de Colombia una vez cumpla con todos los requisitos dados por el decreto, con una vigencia de 7 años. (Universidad Santo Tomás, s.f.)

En Colombia la instancia rectora del sistema educativo es el ministerio de educación nacional, de él depende el consejo nacional de acreditación –CNA-, el cual posee una guía metodológica que las instituciones deben seguir para dar cumplimiento a los lineamientos, características e indicadores de calidad, además el cumplimiento de los planes de mejoramiento solicitados en la emisión de la acreditación interior.

Para el CNA, la acreditación es un reconocimiento de estándares de excelencia de las instituciones de educación superior (IES), la cual es producto de un proceso de aseguramiento de la calidad, orientada al desarrollo de los distintos factores relacionados con las funciones

sustantivas de la educación superior, por medio de una evaluación permanente y la implementación de estrategias para el mejoramiento continuo.

Actualmente en Colombia existen tres (3) instituciones que ofrecen programas de maestría en temas relacionados con los sistemas integrados de gestión y siete programas que abordan temas relacionados con la gestión de la calidad con enfoques específicos en salud o educación. La Universidad Libre, la Universidad Tecnológica de Pereira y la Universidad Autónoma del Caribe; presentan programas de maestría cuya temática y denominación son muy similares a la maestría en calidad y gestión integral de la USTA.

La maestría en calidad y gestión integral de la USTA actualmente está compuesta por 48 créditos académicos y con 49 graduados de la cohorte 1 a la 5 que ha tenido desde el año 2014.

De acuerdo con los lineamientos establecidos y para el cumplimiento de los factores se tiene en cuenta el comprender y conocer las condiciones socioeconómicas, laborales, aportes en la producción de conocimiento, vínculo con la Universidad y, por último, la percepción acerca del aporte en su vida personal y profesional después de su paso por la Maestría en Calidad y Gestión Integral.

Es por esto que el problema a resolver en la investigación está encaminado a conocer las variables anteriormente mencionadas con el objetivo de tener información suficiente para mejorar en aspectos propios del programa, como, procesos académicos desarrollados en la maestría, si es necesario incentivar más a los futuros magister en temas de producción investigativa, también permitirá abordar temas como las condiciones laborales de los egresados, conocer el grado de satisfacción con los profesores, con la gestión administrativa de la maestría, entre otras variables que se podrán medir con el estudio de caracterización.

Otro factor importante que tiene la investigación es que permite ser un insumo primordial para una futura acreditación en alta calidad a la cual aspire el programa de maestría en calidad y gestión integral, dejando un precedente a seguir con los futuros magister y se les continúe aplicando esta caracterización, de tal forma que los graduados siempre estén bajo un monitoreo constante y así el programa tener bases sólidas para poder entrar en ese camino de acreditación en calidad, ya que en el momento la maestría en calidad y gestión integral en Bucaramanga no cuenta con una caracterización de los egresados desde que inició en el año 2014.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuáles son las características de los egresados del programa de maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga?

1.2 Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las caracterizaciones socioeconómicas, laborales y de entorno de los egresados de la maestría?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los egresados de la maestría frente a la categoría de los profesores, administrativos, promoción, mercadeo, apoyo y recursos físicos?
- ¿Cuál es la percepción de los egresados frente a los procesos académicos desarrollados en la Maestría?
- ¿Cómo ha sido la trayectoria y avances investigativos de los egresados de la maestría?
- ¿Cómo ha sido el efecto de calidad en la formación recibida?
- ¿Cómo es la relación actual del egresado del magister con la universidad?

1.3 Justificación

Debido a la necesidad de conocer y evaluar el grado de satisfacción de los egresados conforme a la formación recibida en la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás, y con el objetivo de satisfacer esas necesidades y expectativas de los estudiantes durante el curso de la maestría, se requieren un instrumento de medición como encuestas de satisfacción y recursos tecnológicos que permita diagnosticar el estado actual del programa, de esta manera tener un punto de partida para establecer planes de mejora continua al programa académico

Para esto, es necesario caracterizar a los egresados por medio de encuestas que permitan saber variables como, ubicación, las actividades que estos desarrollan en los diversos campos laborales y la satisfacción en relación con la formación recibida desde el programa, se tienen en cuenta los lineamientos del CNA en el acuerdo 02 de 2020 del CESU, para el proceso de acreditación de alta calidad de instituciones de educación, específicamente en el factor nueve (9) impacto de los egresados en el medio, que se define: “Un programa de alta calidad se reconoce a través del desempeño laboral de sus egresados y del impacto que éstos tienen en el proyecto académico y en los procesos de desarrollo social, cultural y económico en sus respectivos entornos” (Acuerdo 02, de 2020)

De igual forma, en la característica 36 y 37 del factor No. 9, “Impacto de los egresados en el medio social y académico” hace referencia que, la institución debe realizar seguimiento a la ubicación y a las actividades que desarrollan los egresados en asuntos concernientes al logro de los fines de la institución y del programa, evaluando aspectos como: existencia de registros actualizados sobre ocupación y ubicación profesional de los egresados del programa, correspondencia entre la ocupación y ubicación profesional de los egresados y el perfil de

formación del programa, apreciación de los egresados, empleadores y usuarios externos sobre la calidad de la formación dada por el programa y estrategias que faciliten el paso del estudiante al mundo laboral, los egresados del programa son reconocidos por la calidad de la formación recibida y se destacan por su desempeño en la disciplina, profesión, ocupación u oficio correspondiente, evaluando aspectos importantes tales como, índice de empleo entre los egresados del programa que forman parte de comunidades académicas reconocidas, de asociaciones científicas, profesionales, tecnológicas, técnicas o artísticas, y del sector productivo y financiero, en el ámbito nacional o internacional y egresados del programa que han recibido distinciones y reconocimientos significativos por su desempeño en la disciplina, profesión, ocupación u oficio correspondiente

De acuerdo a lo anterior, se busca que la maestría en calidad y gestión integral, realice seguimientos constantes a los egresados, reconociendo los procesos y estrategias que fueron implementados dentro de su formación académica, teniendo en cuenta sus apreciaciones u opiniones como elementos clave para el mejoramiento continuo del programa y de la universidad; adicional a esto, se pretende consolidar y fortalecer la relación que se tiene desde la institución a los egresados para generar estrategias donde los dos actores sean beneficiados.

El presente proyecto pretende:

- Caracterización socioeconómica y laboral: Permite conocer la ubicación de residencia, condiciones laborales y de entorno de los egresados de la maestría.
- Grado de satisfacción con el programa: cuenta con 4 categorías que incluyen la satisfacción con los profesores, la satisfacción con la gestión administrativa y de promoción y mercadeo, los apoyos a los estudiantes y los recursos físicos

- Procesos académicos: Se divide en dos categorías las cuales son, actividades interdisciplinarias y flexibilidad del programa; pretende conocer la percepción de los egresados frente a los procesos académicos desarrollados en la Maestría.
- Producción investigativa de los egresados: Pretende conocer la trayectoria y avances investigativos de los egresados y sus publicaciones.
- Impacto del programa en los egresados: donde se busca información sobre la calidad de la formación recibida, satisfacción con respecto al logro de las competencias específicas, aporte de la formación recibida al proyecto de vida.
- Relación con la universidad en calidad de egresado: pretende conocer sobre el uso y aprovechamiento de espacios de la Universidad siendo un profesional egresado.

Por tal motivo es importante que la Universidad Santo Tomás y el programa de maestría en calidad y gestión integral, cuente con la caracterización de los egresados de la maestría, ya que permitirá un constante monitoreo e información que se realicen aportes académicos significativos para la actualización de la malla curricular.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Caracterizar al egresado de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás sede Bucaramanga por medio de un análisis multivariado para hacer propuestas de mejora al programa.

1.4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar al graduado de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, para conocer aspectos laborales, económicos y sociales por medio de un análisis descriptivo.
- Identificar el nivel de satisfacción del egresado de la maestría de calidad y gestión integral con sus procesos de formación, por medio de un análisis de clúster.
- Definir la percepción que tienen las empresas sobre el desempeño del egresado de la maestría en calidad y gestión integral.
- Elaborar un plan de mejora a partir de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, para contribuir en la mejora del programa de maestría en calidad y gestión integral.

2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional

- Gabriela Gaviño Ortiz y Ángel Manuel Sánchez Mejorada, (2017) publicaron el estudio en el centro universitario UAEM Valle de México. Estado de México, denominado “*Análisis de correlación para identificar la resiliencia de los egresados del CUVM en el campo laboral*”, el cual tenía como objetivo determinar el nivel de resiliencia de los egresados del CUVM (Centro universitario UAEM Valle de México). Tuvo una muestra total de 156 encuestados, y el resultado de dicha encuesta arrojó 47 variables, de las cuales se eligieron aquellas que demostraran una correlación que cumpliera con los siguientes criterios

estadísticos: $=p<.05$ y coeficiente de correlación $r = 0.50 >$. Debido que el mercado laboral los empleadores siguen una dinámica diferente a la empleada en la academia esto obliga a los graduados a mantenerse cada día más actualizado conforme se van dando los cambios en el mundo actual, con este contexto se pudo evidenciar factores de resiliencia adoptados por los egresados de la UAEM, esta como la responsable de ofrecer las alternativas de actualización a través de cursos ofertados. (Gaviño Ortiz & Sánchez Mejorada, 2017)

- Claudia Angélica Sánchez, Liberio Victorino y Gustavo Almaguer, (2008), en la universidad autónoma de chapingo, UACH, presentan el estudio denominado “*Seguimiento de egresados como instrumento de evaluación para el plan de estudios. Caso Fitotecnica de la UACH*”, cuyo objetivo era identificar el destino laboral, ocupacional y las necesidades de formación continua, entre otros aspectos. La tarea de evaluar con estudios de seguimiento de egresados lleva al análisis teórico – metodológico que en ella ha sido posible observar, prestando mayor atención a las opiniones que un egresado puede proporcionar del buen o mal funcionamiento del plan de estudios que llevo respecto al desempeño laboral obtenido en el mercado laboral. (Sánchez, Victorino, & Almaguer, 2008)

2.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional

- La universidad católica del norte en septiembre del año 2011 realizo un estudio de impacto social de los graduados de los programas de pregrado y posgrado, el cual tuvo como objetivo medir la percepción de los egresados y los empleadores y así evidenciar la pertinencia, la calidad de sus programas y la alineación de sus servicios educativos frente al propósito misional, la metodología estuvo basada en un diseño empírico – analítico, los

resultados son principalmente descriptivos, pero en algunos de sus aspectos específicos se recurre a enfoques exploratorios, correlacionales y explicativos, de manera que se concluye con este estudio que se han encontrado mejoras o cambios positivos en las condiciones socioeconómicas, laborales, académicas y del círculo familiar o de influencia de los mismos que se reflejan en variables de calidad de vida que potencian las condiciones y capacidad de los individuos para su desarrollo. Por otro lado, no se identificaron efectos o cambios negativos tal como el desplazamiento geográfico y desarraigo familiar producido principalmente en la educación superior para sujetos residenciados fuera de las concentraciones urbanas de ciudades capitales, ni en el momento de formación ni posterior al grado, lo cual resulta socialmente deseable frente al efecto sobre núcleos familiares y el capital humano formado en las subregiones. (Estudio de impacto social de los graduados de los programas de pregrado y posgrado, 2011)

- Asimismo, en el año 2018 en la universidad libre sede principal se realiza un proyecto de grado por parte de la estudiante Andrea Navarro Lizcano de la especialización en Gerencia de la Calidad de Productos y Servicios el cual consistía en hacer un estudio de impacto social y laboral de los graduados del programa de especialización en Gerencia de la Calidad de Productos y Servicios entre los años 2013 y 2017 y así establecer los niveles de satisfacción y la incidencia que tiene el programa académico en el entorno. Se destaca el método descriptivo-inductivo que facilita por medio del instrumento de encuesta evidenciar las características, variables, factores y procedimientos que ocurren de manera natural y son muestra del impacto de los egresados. La muestra de esta investigación fue de 75 egresados graduados distribuidos entre los años ya mencionados. Este estudio arroja como conclusión que la mayoría de los egresados de la especialización de gerencia de

Calidad de Productos y servicios se encuentran laborando en una actividad que es coherente con su nivel y área de estudio; lo que indica que han podido desarrollar su proyecto de vida cumpliendo las expectativas que los motivo a realizar sus estudios posgraduales. Lo cual es evidencia de que las competencias adquiridas durante el programa han sido afianzadas y puestas en práctica por el egresado; además es evidente el incremento en remuneración salarial después de culminar su posgrado. (Navarro Lizcano, 2018)

- Miguel Álvarez y Camilo Sanabria, (2020) estudio realizado en Bogotá D.C. denominado *“Caracterización de los egresados del programa de ingeniería informática y su impacto en el medio”* cuyo objetivo era desarrollar una solución informática como estrategia de comunicación y de gestión de la información que integre a los egresados del programa de ingeniería en informática con la institución, para que sirva de insumo para futuros ejercicios de autoevaluación, renovación del registro calificado y acreditación de alta calidad del programa académico. Destacan la aplicación de la metodología SCRUM la cual según (Gómez y García, 2017) “propone un marco de trabajo que puede dar soporte a la innovación, basándose en equipos autogestionados. Con Scrum se pueden obtener resultados con calidad en iteraciones cortas (entre una y cuatro semanas) llamadas Sprints”. Como conclusión de este proyecto se dice que el plan de estudios cumple con los requerimientos del mercado; se sugiere incluir dentro del programa espacios académicos que permitan al Ingeniero en Informática graduado de la DUAD tener habilidades blandas, Machine Learning e Inteligencia Artificial, gestión y emprendimiento. (Álvarez y Sanabria, 2020)
- Halizon Dahiam Caicedo Tobón, Karen María García Revueltas, Lina Marcela Garzón Calderón y Yuliana Marcela Castañeda Albarracín, en el año 2015 en la ciudad de Bogotá

realizan en el estudio denominado “*Caracterización Socio Laboral de Egresados del Programa de Trabajo Social de la Universidad de la Salle*” cuyo objetivo general fue caracterizar social y laboralmente los egresados del programa de trabajo social de la universidad de la Salle con el fin de realizar un seguimiento en función de los procesos de acreditación del programa. La metodología usada en esta investigación fue de tipo descriptivo definida por Hernández Fernández y Bautista, como aquellos donde se busca “medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos, aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar y se obtuvieron como conclusión que los egresados se están desempeñando laboralmente en funciones específicas de la profesión, lo cual ha potencializado las capacidades y conocimientos frente a la realidad en la que se encuentran inmersos. Este estudio aportó al presente proyecto en el planteamiento del problema debido que presentaban ideas las cuales se podían adoptar (Caicedo, et ál., 2015).

2.1.3 Antecedentes en el ámbito local

- Luz Estefany Anaya Pinto, en el año 2016 estudio realizado en Bucaramanga, denominado, “*Impacto de los egresados en el medio del programa de enfermería de la universidad de Santander 2011 – 2015*” el cual tenía como objetivo determinar el desempeño profesional, laboral e identificar el nivel de empleabilidad de los graduados para determinar si la carrera ofrece buenas perspectivas económicas y de ubicación laboral. La metodología empleada en este proyecto es de abordaje cuantitativo para un tipo de estudio de corte transversal descriptivo, para medir el impacto de los egresados en el medio. La muestra fue de 241 egresados del programa de enfermería entre los años 2011 y 2015, de 25 empleadores en

16 instituciones de salud en el área metropolitana de Bucaramanga y Barrancabermeja. (Anaya Pinto, 2016).

- Mónica Ariza, Liliana Chanagá, Cristhian Díaz, Diego García y Ruth Pimiento, en diciembre del 2011 en Bucaramanga, presentan su estudio denominado “*Evaluación del graduado de ingeniería industrial de la universidad Industrial de Santander: perspectiva de los empleadores de Bucaramanga y su área metropolitana*” el cual tenía como objetivo identificar la percepción de los empleadores de Bucaramanga y su área metropolitana sobre el desempeño de los ingenieros industriales 2005 – 2009 de la institución, evaluar sus competencias, identificar las características de las empresas en las que laboran y de los cargos que ocupan; y definir el perfil profesional demandado. La metodología usada corresponde a una investigación descriptiva y transversal al definir aspectos del graduado como competencias, actitudes y valores y las características demográficas y percepción de los empleadores en un solo momento temporal. Como conclusión del estudio se tiene que la información académica recibida por los graduados de ingeniería industrial 2005 – 2009 de la UIS les permite desempeñarse con éxito en sus actividades laborales diarias. La mayoría de los empleadores de Bucaramanga y su área metropolitana expresaron alto nivel de satisfacción con desempeño. (Ariza, et ál.,2011).

2.2 Marco Conceptual

2.2.1 Definiciones

Egresado: Sujeto que ha concluido sus estudios, y obteniendo un título o graduación académica, normalmente de rango universitario. El significado más preciso de egresar es formarse, y se usa como sinónimo de graduarse, por ello egresado o formado.

Sociocultural: Hace referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De tal modo, un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con las relaciones humanas que pueden servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma.

Laboral: Todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, atendiendo este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración.

Competencias profesionales: La organización internacional del trabajo OIT define como competencias profesionales la capacidad que tiene una persona para llevar a cabo una tarea de manera eficaz debido a que posee calificaciones que, a su vez, son la capacidad adquirida para hacer un trabajo determinado o desempeñarse en un cargo.

Competencias académicas: Las competencias académicas están asociadas con las condiciones básicas de aprendizaje escolar y comienzan a desarrollarse desde los primeros años de vida, orientadas por las instituciones de educación superior.

Percepción: Proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas.

del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

Satisfacción: Sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sienten de un modo o de otro.

Políticas nacionales de educación: En estos documentos, se considera que la educación al ser un derecho primordial de los individuos es un servicio público del cual los seres humanos deben tener un acceso permanente, pertinente y acorde; logrando satisfacer sus necesidades e intereses por parte de cada uno. Es por esto, que se evidencia la importancia de la educación superior, ya que esta permite el desarrollo de potencialidades y capacidades, logrando en sus actores aprendizajes y conocimientos en los diferentes espacios de formación brindados por las instituciones de educación superior para la formación profesional; adicional a esto al culminar su formación académica brindar aprendizajes con los diferentes actores a intervenir.

Educación superior en Colombia: Teniendo en cuenta que la educación es un derecho fundamental de los seres humanos, y es vista como un servicio público para la sociedad, en donde se suplen las necesidades e interés del individuo, al momento de formarse como persona y profesional; se define el concepto de educación bajo la ley 115 de 1994, al ser la Ley General de Educación la cual cubre diferentes tipos o niveles dentro de la misma; de acuerdo a esta la educación es definida como: “Un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamente en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y sus deberes” (Congreso de la república de Colombia 2015)

Aseguramiento de calidad: La política de calidad busca el fortalecimiento de las instituciones educativas, por medio de diferentes estrategias dentro de las cuales se encuentran: la

consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad, la implementación de programas para el desarrollo de las competencias, el desarrollo de docentes y directivos y el fomento de la investigación.

De acuerdo con esto, el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior está conformada por tres componentes: información, evaluación y fomento.

Figura 1. Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior



Tomado de: Consejo Nacional de Acreditación (2022)

2.3 Marco teórico

2.3.1 Estudio de seguimiento a egresados

Las instituciones de educación superior deben considerar al egresado en todas sus dimensiones dentro de las cuales esta proyección de su imagen en la comunidad como un dinamizador del crecimiento y desarrollo social. Esta concepción del egresado como un ente

perfectible, debe inspirar nuevas políticas de la institución universitaria a nivel de los distintos programas. Actualmente debe existir una relación de doble vía entre la institución y su egresado; del a institución, para hacer llegar a sus egresados los avances realizados a su interior y los progresos en la frontera del conocimiento y del egresado por cuanto su experiencia profesional y social le permite a la institución obtener información para generar continuamente procesos de autoevaluación en aras de la calidad.

Uno de los mecanismos para establecer esa relación de doble vía universidad – egresado es a través de los estudios de seguimientos, caracterizaciones e impacto los cuales deben orientarse a evaluar la pertinencia de los programas mediante el conocimiento de las trayectorias sociales, laborales y académicas de los egresados, caracterizar los procesos de inserción y permanencia laboral, construir indicadores de la calidad de la educación con base en los resultados obtenidos.

Uno de los múltiples objetivos que tienen los estudios de caracterización de egresados es implementar mejoras en los procesos de efectividad institucional de las universidades, por medio de la recopilación y análisis de información sobre el desempeño profesional y personal de los egresados. Las encuestas de egresados sirven para recopilar datos sobre la situación laboral de los egresados más recientes con el fin de obtener indicadores de su desempeño profesional. Las encuestas de egresados también pueden estar diseñadas para contribuir a las explicaciones casuales de la pertinencia de las condiciones de estudio y los servicios proporcionados por las instituciones de educación superior, así mismo como del “desempeño” de los egresados en el mercado laboral.

A la institución le permite:

- Tomar decisiones pertinentes con el propósito de mejorar los procesos de planeación curricular en todas las áreas académicas y alimentar los planes y programas de estudio por medio de un nuevo modelo educativo.

- Conocer la información proveniente de los empleadores de los egresados, con el fin de identificar la fortalezas y debilidades, las necesidades del mercado laboral en cuanto a conocimiento específicos y ofrecer sugerencias al programa.
- Realizar una autoevaluación de sus programas y si es necesario definir qué hacer.
- Al egresado le permite:
- Participar activamente en los procesos de mejoramiento académico.
- Identificar las debilidades y fortalezas presentadas en su desempeño como profesional, lo cual le permite contribuir al mejoramiento de la formación de nuevas promociones.
- Fortalecer el sentido de pertenencia con la universidad.
- Al empleador le permite:
- Establecer vínculos con la universidad, con el fin de beneficiar ambas partes.
- Intercambiar conocimientos y avances tecnológicos entre la empresa y la universidad.
- Desarrollar conjuntamente criterios y métodos para evaluar conocimientos y habilidades relevantes para fines laborales y sociales.” (Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey, 2016).

2.3.2 Sistema Nacional de Acreditación

El Sistema Nacional de Acreditación (SNA), es el conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos.

“La acreditación es un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en cual intervienen la institución, las

comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación.” Este proceso ha estado muy ligado desde sus inicios, a la idea de la autonomía y la autorregulación, contempladas con la exigencia de la rendición de cuentas que se hace a la Educación Superior desde distintos sectores sociales. Por tal motivo debe subrayarse que la legitimidad del sistema está fuertemente ligada con los propósitos de la comunidad académica misma y sus interacciones con la sociedad. Dicha legitimidad es el resultado de una larga deliberación en la que se han venido logrando consensos alrededor de los puntos centrales del sistema: el modelo y sus fases, el concepto de calidad, los factores y características, la metodología para la autoevaluación, la evaluación por pares, etc. La evaluación externa se entiende como un complemento a estos procesos y por lo tanto los actos de acreditación expresan fundamentalmente la capacidad de autorregulación de las instituciones.

La acreditación surge atendiendo a la necesidad, expresa en múltiples escenarios, de fortalecer la calidad de la educación superior y al propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad. Se presenta además en un momento crítico como respuesta a los imperativos del mundo moderno, que otorgan un carácter central a la calidad de la Educación Superior como medio de desarrollo del país. En Colombia, el proceso de acreditación no surge en el marco de la inspección y la vigilancia del estado, sino en el fomento, reconocimiento y mejoramiento continuo de la calidad. De hecho, hoy se reconoce que la principal y más efectiva inversión realizada en el contexto de la acreditación, no es propiamente la implantación del modelo mismo y de sus procesos evaluativos, sino la inversión en la aplicación de planes de mejoramiento institucional y de programas, que han diseñado las instituciones como requisito para su entrada en el sistema o como resultado de la autoevaluación y los informes de los pares académicos.

Objetivos de la acreditación de programas:

- a) “Ser un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el estado sobre el servicio educativo que presentan.
- b) Ser un instrumento mediante el cual el Estado da fe pública de la calidad de los programas de educación superior.
- c) Brindar información confiable a los usuarios del servicio educativo del nivel superior y alimentar el Sistema Nacional de Información creado por la ley.
- d) Proporciona el mejoramiento de la calidad de educación superior.
- e) Proporciona la idoneidad y la solidez de programas académicos de educación superior
- f) Señalar un paradigma de calidad a los programas de educación superior colombianos
- g) Ser un incentivo para los académicos, en la medida en que permita objetar el sentido y la credibilidad de su trabajo y propiciar el reconocimiento de sus realizaciones.
- h) Promover en las instituciones la verificación del cumplimiento de su misión, sus propósitos y sus objetivos en el marco de la constitución y la ley, y de acuerdo con sus propios estatutos.
- i) Propiciar el autoexamen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación.

Requisitos y condiciones iniciales para ingresar al sistema nacional de acreditación.

El Consejo Nacional de Educación Superior –CESU en su sesión del 13 de marzo de 2003 acogió la propuesta del CNA y estableció los siguientes requisitos que debe cumplir una institución de educación superior que desee ingresar al sistema nacional de acreditaciones:

1. Estar debidamente autorizada para operar como una institución de educación superior y para otorgar títulos en el programa que se propone acreditar

2. Cumplir con las normas legales establecidas para la Educación Superior y, en particular las que corresponden a las instituciones de su tipo
3. No haber sido objetivo de sanción en los últimos tres años por el incumplimiento de las disposiciones legales que rigen la Educación Superior, distinta a la amonestación privada, ni estar intervenida en el momento en que se hace la solicitud
4. Tener una tradición en el programa que se espera acreditar, reflejada en su incidencia efectiva en el medio y en la existencia de al menos cuatro promociones de egresados, de cuyo desempeño profesional haya posibilidades de seguimiento.

Para adelantar con posibilidades de éxito la acreditación de un programa académico es necesario que la institución cumpla con las siguientes condiciones iniciales:

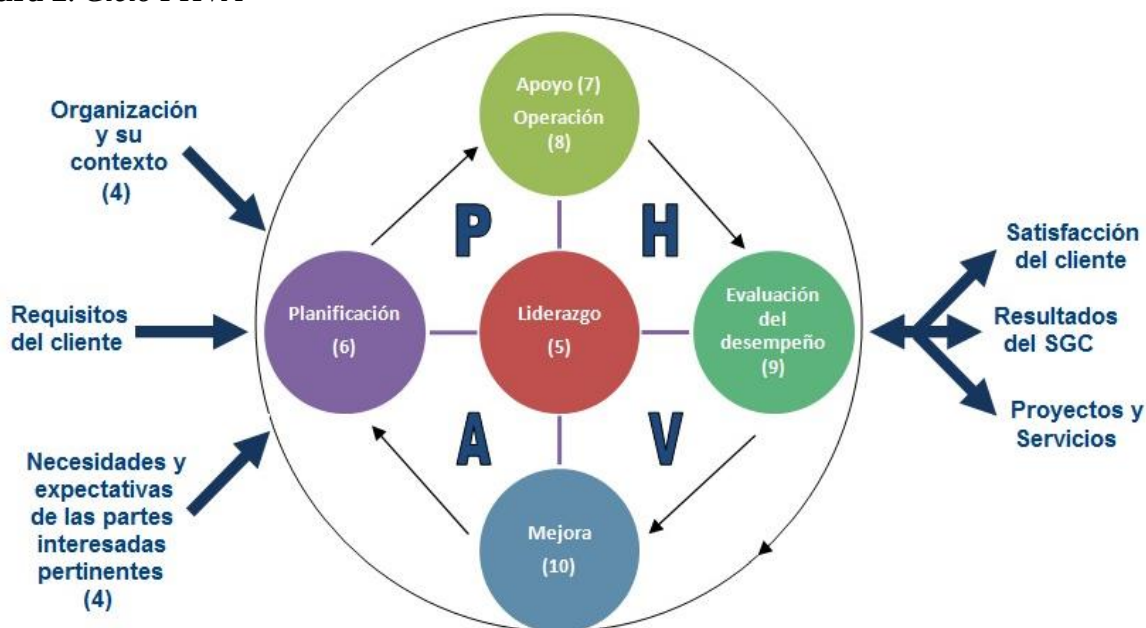
1. Tener una misión claramente formulada, que sea coherente con su naturaleza y su definición institucional y que sea de conocimiento público. Como la misión debe reflejarse en las actividades académicas de la institución, sus logros deben ser susceptibles de evaluación.
2. Haber formulado un proyecto institucional que le sirva como referencia fundamental en los procesos de toma de decisiones.
3. Contar con un núcleo profesoral que sea apropiado, en cantidad, calidad y dedicación, a la naturaleza de la institución y del programa que se aspira a acreditar.
4. Contar con estatutos y reglamentos de profesores y estudiantes, que incluyan políticas claras de selección y vinculación de profesores y de admisión de estudiantes. Estas normas deben definir los deberes y derechos de unos y otros y el régimen de su participación en los órganos directivos de la institución.

5. Contar con una estructura organizacional y con sistemas de administración y gestión que correspondan a la naturaleza, el tamaño y la complejidad de la institución y del programa
6. Disponer de una infraestructura locativa y logística que satisfaga las necesidades de la institución y las del programa
7. Mantener una comprobada estabilidad financiera y utilizar adecuadamente los recursos de que dispone, en correspondencia con su naturaleza, su misión y sus objetivos.
8. Contar con un ambiente institucional apropiado y con políticas e instalaciones orientadas a mantener el bienestar de todos sus miembros.

.3.3 Ciclo PHVA

El enfoque de un sistema de gestión se basa en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), este ciclo proporciona una articulación entre los procesos de mejora y la organización. Este ciclo se describe brevemente así:

- Planear: establecer los objetivos y los procesos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos según lo planificado.
- Verificar: hacer el seguimiento y medir los procesos respecto a las políticas, incluidos sus compromisos, objetivos y criterios operacionales, e informar de sus resultados.
- Actuar: emprender acciones para mejorar continuamente.

Figura 2. Ciclo PHVA

Tomado de autor 2022. En Calidad blogspot (2017)

Los siguientes son los beneficios de la certificación de un Sistema de Gestión para Organización Educativas. (ICONTEC, 2018) – SGOE

1. Mejor alineación de objetivos y actividades con la política (incluida la misión y la visión).
2. Mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos.
3. Aprendizaje más personalizado y una respuesta eficaz para todos los estudiantes y, en particular, para los estudiantes con necesidades especiales de educación, estudiantes a distancia y oportunidades de formación continua.
4. Procesos y herramientas de evaluación coherentes para demostrar e incrementar la eficacia y la eficiencia.
5. Mayor credibilidad de la organización.

6. Un medio que permite a las organizaciones educativas demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces.
7. Una cultura para la mejora organizativa.
8. Armonización de las normas regionales, nacionales, abiertas, particulares y de otro tipo de normas dentro de un marco de referencia internacional.
9. Mayor participación de las partes interesadas.
10. Estimulación de la excelencia y la innovación.

2.4 Marco legal

- Constitución política de Colombia 1991

Artículo 67: 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 (Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa, 2010)

Artículo 69: Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley. (Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa, 2010)

Artículo 26: Toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones.

Artículo 68: Los particulares podrán fundar establecimientos educativos. La ley establecerá las condiciones para su creación y gestión. La comunidad educativa participará en la dirección de las instituciones de educación.

Artículo 70: El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y 25 profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional.

- Ley 30 de 1992: Ley de Educación Superior

Se definen los principios, objetivos, campos de acción, programas académicos. Se definen las instituciones de educación superior y su autonomía. Creación del Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior

- Ley 1188 de 2008: Condiciones de calidad

De los programas: La adecuada justificación del programa que sea pertinente frente a las necesidades del país y desarrollo cultural y científico de la Nación.

De carácter institucional: La existencia de un programa de egresados que hagan seguimiento a largo plazo de los resultados institucionales, involucre la experiencia del egresado en la vida universitaria y haga realidad el requisito de que el aprendizaje debe continuar.

- Decreto 1295 del 2010

Artículo 6.4: Programa de egresados El desarrollo de una estrategia de seguimiento de corto y largo plazo a egresados, que permita conocer y valorar su desempeño y el impacto social del programa, así como estimular el intercambio de experiencias académicas e investigativas. Para tal efecto, la institución podrá apoyarse en la información que brinda el Ministerio de Educación Nacional a través del Observatorio Laboral para la Educación y los demás sistemas de información disponibles. Para la renovación del registro calificado la institución de educación superior debe presentar los resultados de la aplicación de esta estrategia. (Ministerio de Educación Nacional, 2010)

- Decreto 2566 de 2003

Artículo 14: Políticas y estrategias de seguimiento a egresados, reclama la demostración específica de políticas de trabajo con egresados, reflejada en la valoración del impacto social del programa y el desempeño laboral de los egresados. (Ministerio de Educación Nacional, 2003)

- Decreto 1655 de 1999

Artículo 14: Políticas y estrategias de seguimiento a egresados. - La institución deberá demostrar la existencia de políticas y estrategias de seguimiento a sus egresados que: o Permitan valorar el impacto social del programa y el desempeño laboral de sus egresados, para su revisión y reestructuración, cuando sea necesario. o Faciliten el aprovechamiento de los desarrollos académicos en el área del conocimiento por parte de los egresados. o Estimulen el Intercambio de experiencias profesionales e investigativas. (Ministerio de Educación Nacional, 1999)

3. Diseño metodológico

3.1 Operacionalización de variables

Para la realización de la investigación se hizo adopción de un instrumento que constaba de 35 preguntas personales y laborales que arrojaron la información para el cumplimiento de los objetivos. Se hizo envío de la encuesta a los egresados por medio del correo oficial de la directora de la especialización, y adicional a esto se reforzó la gestión del diligenciamiento de la encuesta por medio de llamadas telefónicas a los egresados. (Ver apéndice A)

La encuesta estuvo dividida en 6 dimensiones:

- Caracterización socioeconómica y laboral: Permitía conocer la ubicación de residencia, condiciones laborales y de entorno de los egresados de la maestría.

- Grado de satisfacción con el programa: 4 categorías que incluyen la satisfacción con los profesores, la satisfacción con la gestión administrativa y de promoción y mercadeo, los apoyos a los estudiantes y los recursos físicos
- Procesos académicos: se dividió en dos categorías las cuales son, actividades interdisciplinarias y flexibilidad del programa, pretende conocer la percepción de los egresados frente a los procesos académicos desarrollados en la Maestría.
- Producción Investigativa de los egresados: pretendía conocer la trayectoria y avances investigativos de los egresados y sus publicaciones.
- Impacto del programa en los egresados: determinar con que conocimientos y ventajas se demuestra que salen los egresados del programa de la facultad.
- Relación del egresado con la Universidad y el convenio: buscaba conocer el uso y aprovechamiento de los espacios de la universidad durante el proceso académico y luego de culminarlo, además, el sentido de pertenencia con el convenio y vínculo con el programa

3.2 Tipificación de la investigación

El proyecto fue de tipo investigación mixto, como lo indicaba su objetivo, que permitió caracterizar a los egresados de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás sede Bucaramanga por medio de una encuesta de satisfacción con el fin de conocer variables que serían el punto de partida para establecer un plan de mejora del programa. Además, Tuvo un alcance descriptivo, el cual se definió como “medir, evaluar o recolectar datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar con selección a una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga” (Hernandez, et ál.,2006).

3.3 Diseño de la investigación

El diseño es no experimental de tipo descriptivo por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción, porque se basa en variables que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación.

3.4 Metodología

Teniendo en cuenta que la posibilidad más efectiva para la participación de los egresados era de manera virtual, se consideró que la estrategia metodológica más pertinente era el envío de la encuesta de satisfacción por medio de correo electrónico que constaba de 35 preguntas orientadas a conocer condiciones del ámbito sociocultural, las condiciones laborales, los aportes en la producción de conocimiento, el vínculo con la Universidad y el convenio, por último, la percepción acerca del aporte en su vida personal y profesional después de su paso por la Maestría en Calidad y Gestión Integral.

A continuación, se detallan las etapas que se llevaran a cabo para alcanzar los objetivos específicos propuestos.

1. Etapa 1. Para esta etapa se define el programa estadístico SPSS, como herramienta clave para analizar los resultado de la encuesta de apreciación aplicada a los 35 egresados del programa, primero pasando la información a la hoja de cálculo del programa estableciendo variables de tipo nominal, de escala u ordinales, según correspondan, posterior a eso analizar cada una de las preguntas de la encuesta y así conocer el nivel de satisfacción de los graduados conforme a la formación recibida, también caracterizarlos en ubicación, edad, estado laboral actual y condiciones económicas. Luego del análisis descriptivo se procederá mediante el programa SPSS a elaborar una matriz de correlaciones tomando

como referencia el capítulo 10 de análisis de datos cuantitativos del libro metodología de la investigación, que tiene como autores a Roberto Hernández Sampiero, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. Se usaron los rangos propuestos en el libro para el coeficiente de correlación de Pearson que clasifica como positiva considerables los coeficientes encontrados mayores a 0,75.

2. Etapa 2. Consiste en realizar un análisis de clúster, el cual es un conjunto de técnicas multivariantes utilizadas para clasificar a un conjunto de individuos, para ejercicio de la presente investigación en el análisis será por el método de K-Medias en el programa de análisis estadístico SPSS, este método consiste en identificar grupos de casos relativamente homogéneos basándose en las características seleccionadas y utilizando un algoritmo que puede gestionar un gran número de casos. Sin embargo, el algoritmo requiere que el usuario especifique el número de clústeres. Puede especificar los centros iniciales de los clústeres si conoce de antemano dicha información. Este análisis permitirá agrupar a los egresados según el nivel de satisfacción con variables que tienen correlación entre sí, identificando la media de cada uno de los conglomerados.
3. Etapa 3. En esta etapa se requiere conocer el nivel de satisfacción que tienen las empresas frente al desempeño de los egresados del programa, lo cual se realizara por medio de una encuesta de satisfacción aplicada solo a empleadores, de acuerdo con los resultados que se obtengan del instrumento aplicado se procederá a realizar un análisis triangular entre el perfil de egresado del programa, la percepción de los investigadores y lo que las empresas manifiesten por medio de la encuesta aplicada. De esta manera se definirá si el perfil que manifiesta el programa realmente cumple con lo que las empresas esperan.

4. Etapa 4. Conforme a los resultados que se obtengan en cada uno de los análisis realizados se definirá un plan de mejora que vaya de acuerdo con aquellas variables que queden un nivel más bajo, para esto primero se planteara una matriz DOFA y luego la elaboración del plan de mejora.

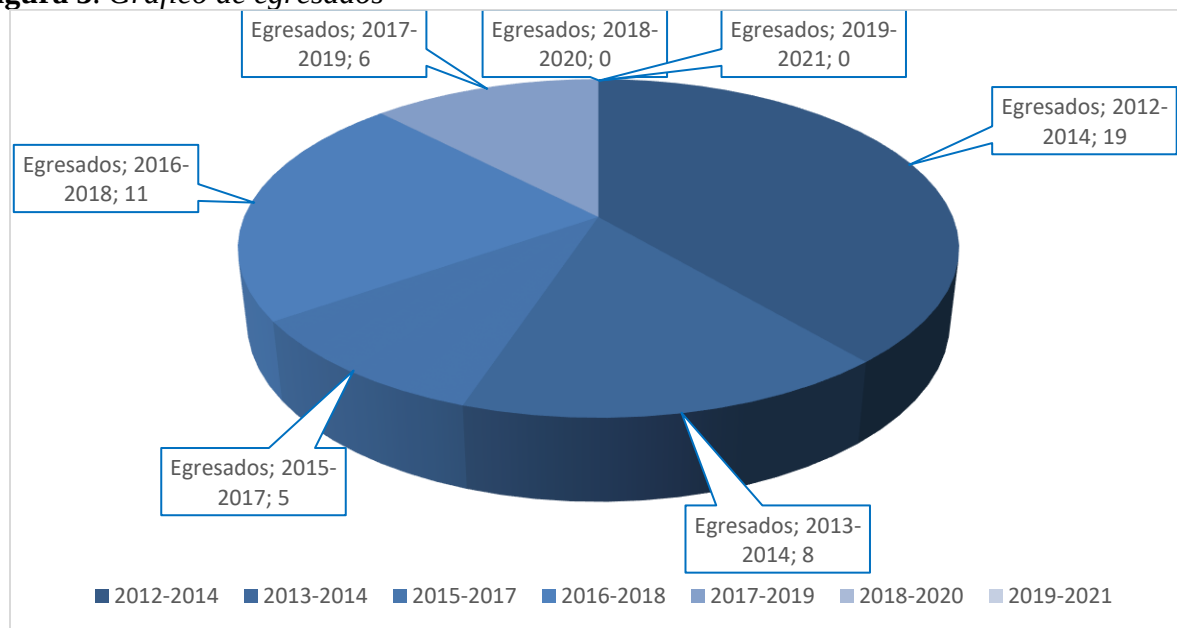
3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Tabla 1. *Población y/o cantidad de egresados*

Periodo	Cohorte	Egresados	No graduado
2012 – 2014	1	19	0
2013 – 2014	2	8	0
2015 – 2017	3	5	4
2016 – 2018	4	11	2
2017 – 2019	5	6	6
2018 – 2020	6	0	10
2019 – 2021	7	0	9
TOTAL		49	31

Tomado de: Dirección de maestría – Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga año 2022

Figura 3. Gráfico de egresados

Tomado de: Dirección de maestría – Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga. Año 2022

3.5.1.1 Caracterización de la población. De acuerdo con la información obtenida por parte de la oficina de dirección de la maestría, hacemos custodia con carta juramentada del manejo de la base de datos de los egresados entre el periodo 2012 – 2019. **49** personas distribuidos en 7 cohortes.

3.5.2 Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra utilizamos la siguiente fórmula, teniendo en cuenta que la muestra es finita:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

(Morillas, 2010)

Donde:

n: representa el tamaño de muestra

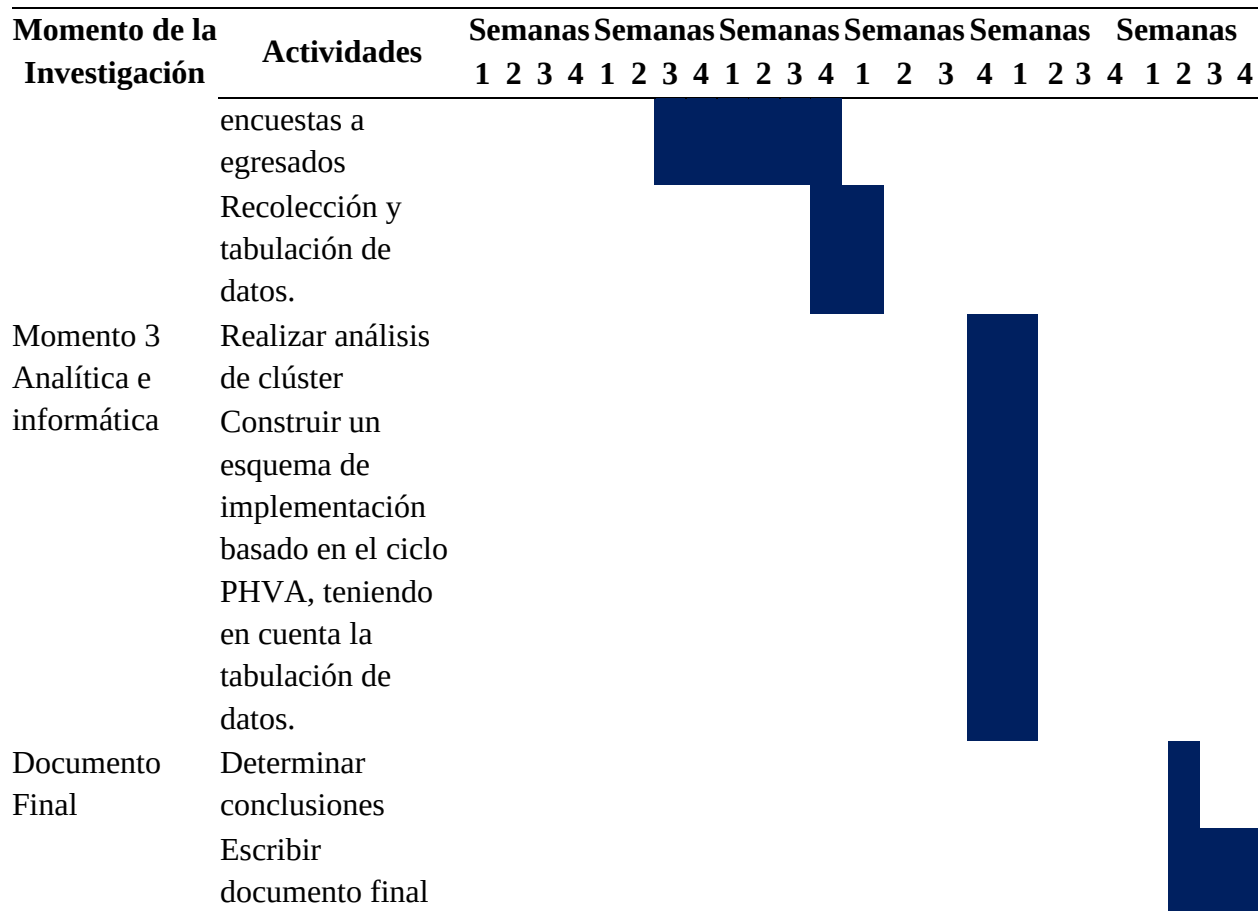
Para nuestro caso es:

$$n = 32,67 \quad \approx \quad n = 33$$

4. Cronograma

Tabla 2. *Cronograma de actividades por momentos.*

Momento de la Investigación	Actividades	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Momento 1 Preparatoria	Revisión del instrumento																				
	Validación del instrumento																				
Momento 2 Trabajo de campo	Aprobación del instrumento por el comité																				
	Realización de																				



Siendo el momento 3, se hace el cumplimiento del cronograma dándole avance al último ciclo del proyecto que es el documento final.

5. Presupuesto

Tabla 3. *Presupuesto para la ejecución del proyecto*

Momentos de la Investigación	Cantidad	Concepto	Valor Unitario (por mes)	Valor Total
Momento 1 6 semanas	3	Talento Humano (2 investigadores + 1 director)	\$2.000.000	\$9.000.000
	3	Internet	\$60.000	\$270.000

Momentos de la Investigación	Cantidad	Concepto	Valor Unitario (por mes)	Valor Total
	1	Memoria USB	\$30.000	\$30.000
Total, momento 1				\$9.300.000
Momento 2 10 semanas	3	Talento Humano (2 investigadores + 1 director)	\$2.000.000	\$15.000.000
	3	Internet	\$60.000	\$450.000
Total Momento 2				\$15.450.000
Momento 3 4 semanas	3	Talento Humano (2 investigadores + 1 director)	\$2.000.000	\$6.000.000
	3	Internet	\$ 60.000	\$180.000
Total momento 3				\$6.180.000
		Total		\$30.930.000

De acuerdo con los recursos establecidos en los tres momentos, se logra el cumplimiento del 100% del presupuesto acorde a los 2 investigadores y 1 director

5. Análisis e interpretación de los resultados

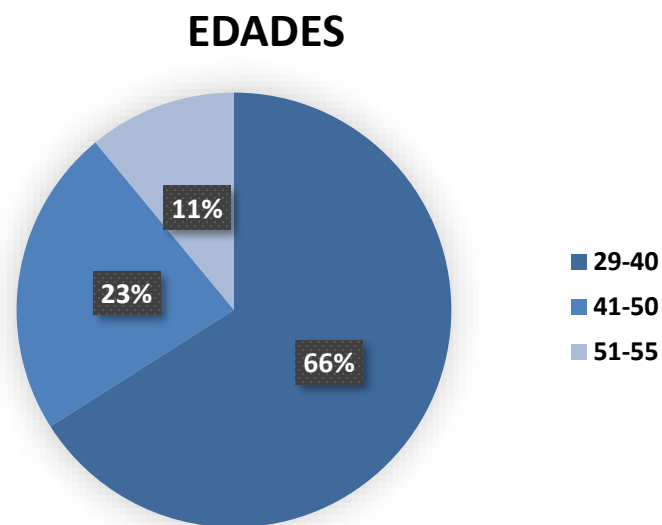
5.1 Análisis descriptivo

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a los egresados de la Maestría en Calidad y Gestión Integral de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, “Caracterización de egresados de la maestría en calidad y gestión integral” se logró identificar las características más representativas en los ámbitos, sociales, laborales y económicos de los graduados, lo cual permitirá al programa contar con un referente para el fortalecimiento de este. Para ver ficha técnica de la encuesta de apreciación aplicada (Ver apéndice B)

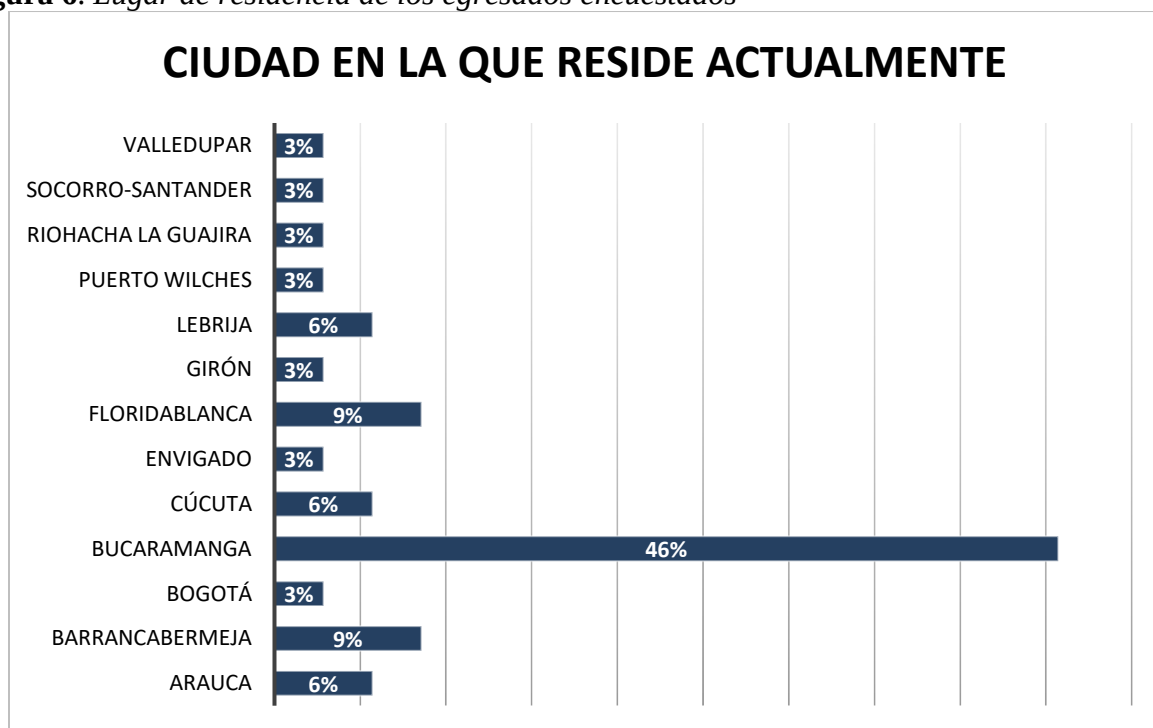
Perfil Sociodemográfico

Tabla 4. *Rango de edad de los graduados encuestados*

Edad	Egresados	Porcentaje
29 -40	23	66%
41-50	8	23%
51-55	4	11%

Figura 4. *Rango de edad de los graduados encuestados*

Uno de los primeros aspectos que estuvieron sujetos a análisis fue la edad de los egresados, donde se identificó una media de edad de 34 años, grupo que se encuentra entre los 29 y 40 años representando el 66% de la población en estudio, también se conoció que el 23% de los graduados se encuentra entre los 41 y 50 años y tan solo un 11% tienen más de 51 años.

Figura 5. *Lugar de residencia de los egresados encuestados***Figura 6.** *Lugar de residencia de los egresados encuestados*

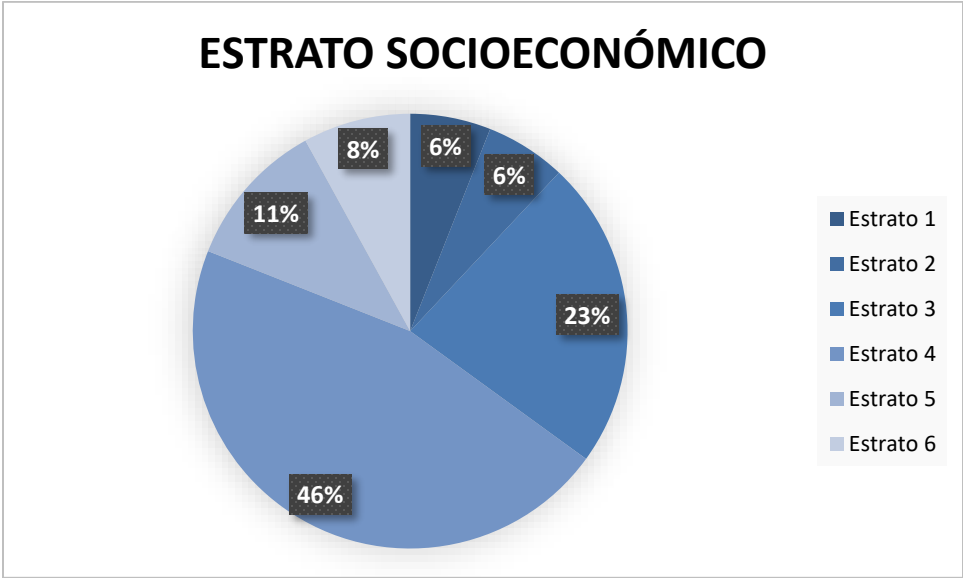
De acuerdo con lo observado en la aplicación de la encuesta a los egresados, se determina que, el mayor porcentaje reside en la ciudad de Bucaramanga representando el 46% de los graduados y en la zona metropolitana Florida, Girón y Lebrija hay un 16%, teniendo como denominador que la gran mayoría de los egresados se encuentra en la ciudad de Bucaramanga y

su área metropolitana. solo un 38% de la población de los graduados se encuentra en las diferentes ciudades del país.

Tabla 5. Estrato Socioeconómico

Variable	No. De graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estrato 1	2	5,7	5,7
Estrato 2	2	5,7	11,4
Estrato 3	8	22,9	34,3
Estrato 4	16	45,7	80,0
Estrato 5	4	11,4	91,4
Estrato 6	3	8,6	100,0
Total	35	100	

Figura 7. Estrato Socioeconómico



La variable de estrato socioeconómico también objeto de seguimiento en la encuesta, la cual tenía por objetivo conocer en que estrato se encontraban la mayoría de los graduados posterior a la terminación de sus estudios en la maestría en calidad y gestión integral, se observa que el 46% de los graduados reside en el estrato 4, seguido por un 23% que se encuentra en el estrato 3, el

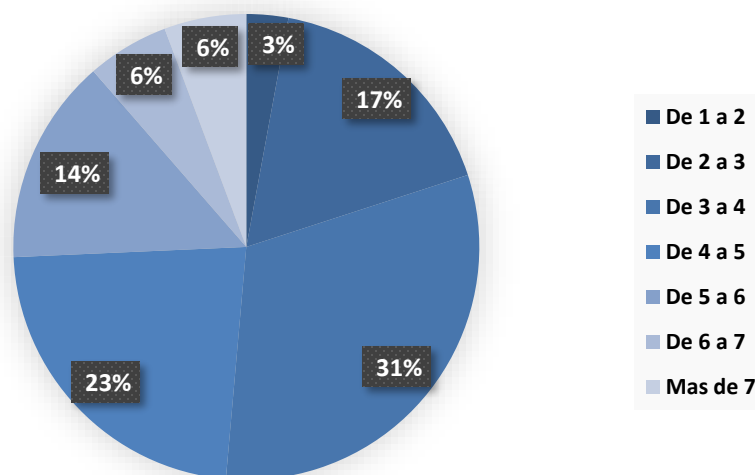
11% manifiesta vivir en el estrato 5, el estrato 1 y 2 ambos tienen un porcentaje de 6% de graduados ubicados en estos y tan solo un 8% manifestó estar en el estrato 6.

Tabla 6. Nivel de salario

Variable	No. De graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 2	1	2,9	2,9
De 2 a 3	6	17,1	20
De 3 a 4	11	31,4	51,4
De 4 a 5	8	22,9	74,3
De 5 a 6	5	14,3	88,6
De 6 a 7	2	5,7	94,3
Mas de 7	2	5,7	100
Total	35	100	

Figura 8. Nivel de salario

NIVEL DE SALARIO ACTUAL MMLV



Se observa en la figura 5, que el ingreso promedio mensual de los graduados de la maestría en calidad y gestión integral ya sea que se encuentran vinculados a una empresa o están como independientes, para el año 2021 en cual el salario mínimo legal vigente estaba en \$908.526. De acuerdo al grafico el 31% de los egresados tienen ingresos mensuales promedio entre 3 y 4 salarios

mínimos (\$ 2.725.578 a \$ 3.634.104), el 23% recibe entre 4 y 5 salarios mínimos legales vigentes (\$ 3.634.104 a \$ 4.542.630), entre 2 y 3 SMMLV se encuentra un 17% (\$1.817.052 a \$ 3.634.104), también hay 14% de los egresados que tienen ingresos promedio mensuales entre 5 y 6 SMMLV (\$4.542.630 a \$5.451.156), entre 6 y más de 7 SMMLV, hay un 12% como se aprecia en la figura que un 6% gana en promedio entre 6 y 7 SMMLV (\$5.451.156 a \$6.359.682) y un 6% gana más de 7 SMMLV, es un porcentaje que permite apreciar egresados desempeñándose en sectores de las industrias con cargos que de gran importancia y tan solo un 3% de los graduados tiene ingresos en promedio de 1 a 2 SMMLV (\$908.526 a \$1.817.052).

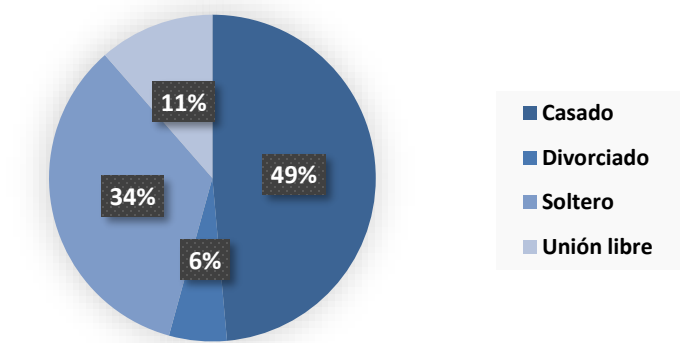
Cruzando esta información de nivel salarial con el estrato socioeconómico se observa la tendencia que en su gran mayoría los graduados son de clase media, teniendo ingresos entre 3 y 4 SMMLV y ubicándose en estrato 4, esto según la última caracterización socioeconómica realizada en el país durante el año 2021.

Tabla 7. *Estado civil de los graduados*

Variable	No. De graduados.	Porcentaje
Casado	17	49%
Divorciado	2	6%
Soltero	12	34%
Unión libre	4	11%
Total, general	35	100%

Figura 9. Estado civil de los graduados

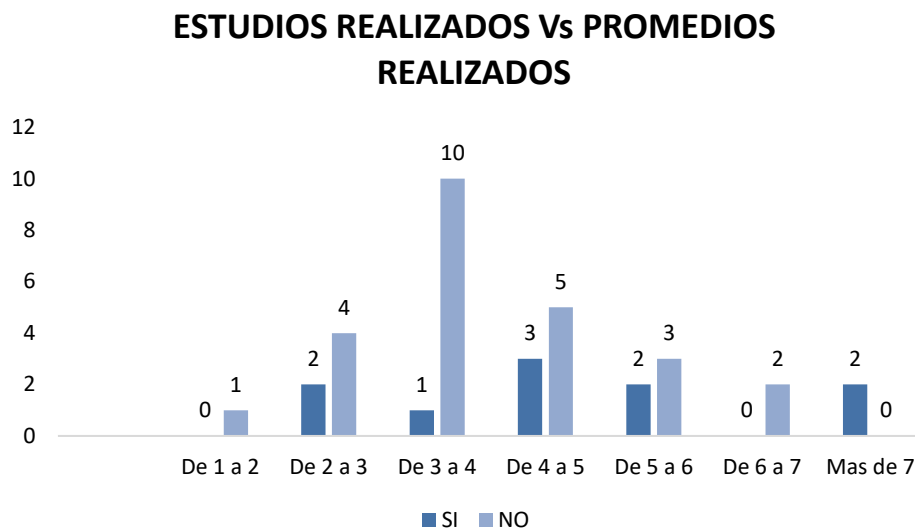
ESTADO CIVIL DE LOS GRADUADOS



El estado civil de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral en promedio se observa que el 49% se encuentran casados, el 34% soltero, siendo estos dos estados civiles los que predominan, contra un 6% que está divorciado y un 11% está en unión libre.

Tabla 8. Otros estudios realizados posterior a la maestría en calidad y gestión integral

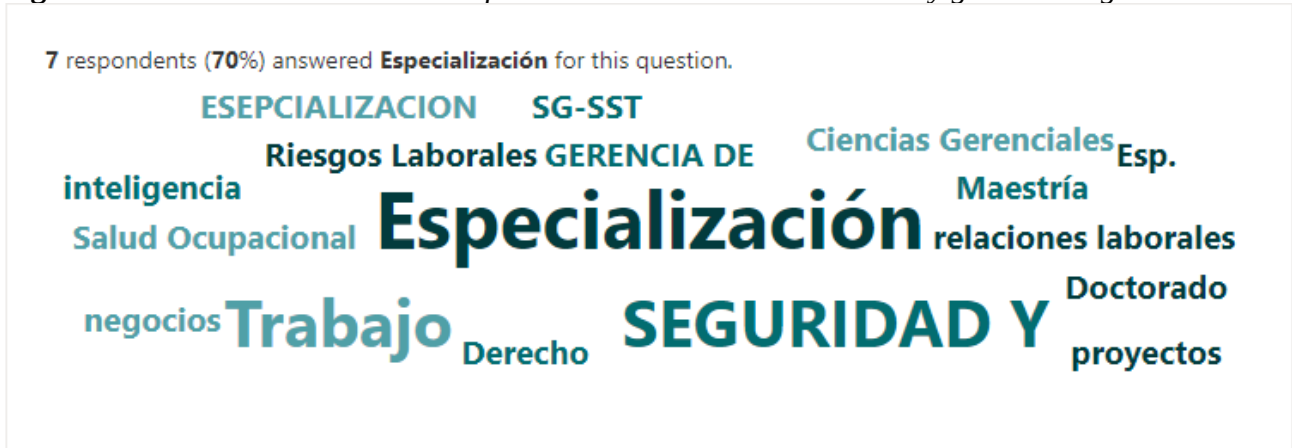
Salario	Si ha realizado otros estudios después de la maestría en calidad	No ha realizado otros estudios después de la maestría en calidad
De 1 a 2	-	1
De 2 a 3	2	4
De 3 a 4	1	10
De 4 a 5	3	5
De 5 a 6	2	3
De 6 a 7	-	2
Mas de 7	2	-
Total		35

Figura 10. *Otros estudios realizados posterior a la maestría en calidad y gestión integral*

Con la figura No. 7 se ilustra, la relación entre los estudios que han realizado los egresados de la maestría en calidad y gestión integral posterior de la terminación de esta Vs los ingresos mensuales de cada uno, en lo cual se observó que aquellos que ganan más de 6 SMMLV para el año 2021, tienen otro estudio adicional al de maestría calidad, esto se puede interpretar como, tener otro estudio por ejemplo, maestría puede aumentar la expectativa salarial para personas y esto a su vez mejorar la calidad de vida.

Se presentan algunos de los estudios adicionales de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral.

Figura 11. Otros estudios realizados posterior a la maestría en calidad y gestión integral



Egresados que se encuentran laborando actualmente.

Tabla 9. Porcentaje de los egresados que se encuentra laborando actualmente.

Variable	No. De estudiantes	Porcentaje
No	1	3%
Si	34	97%
Total general	35	100%

Figura 12. Porcentaje de los egresados que se encuentra laborando actualmente.

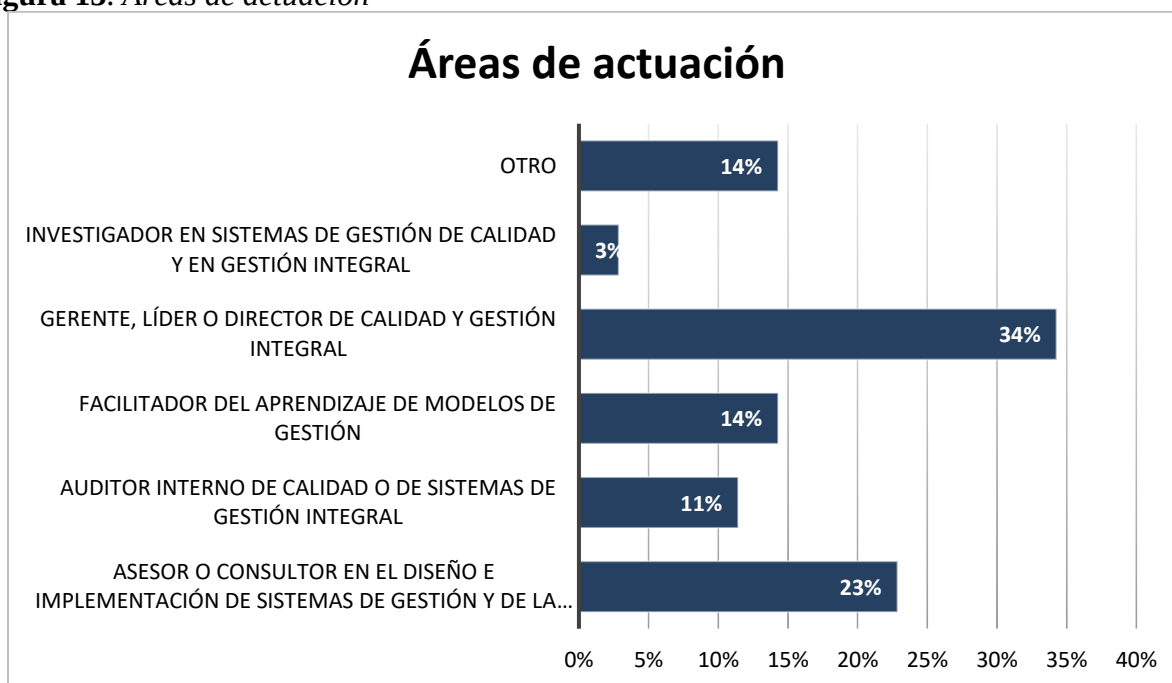


Se puede observar que el 97% de los graduados encuestados se encuentra actualmente laborando esto hace referencia a 34 egresados y tan solo un 3% no se encuentra actualmente trabajando. Lo que evidencia que, de la totalidad de egresados encuestados solo 1 se encuentra desempleado siendo un porcentaje mínimo respecto a la cantidad de encuestas aplicadas y comparando esta información con la de nivel de salarios que devengan se observa que 31% de los egresados que se encuentran actualmente laborando ganan entre 3 y 4 salarios MMLV en promedio.

Áreas de actuación.

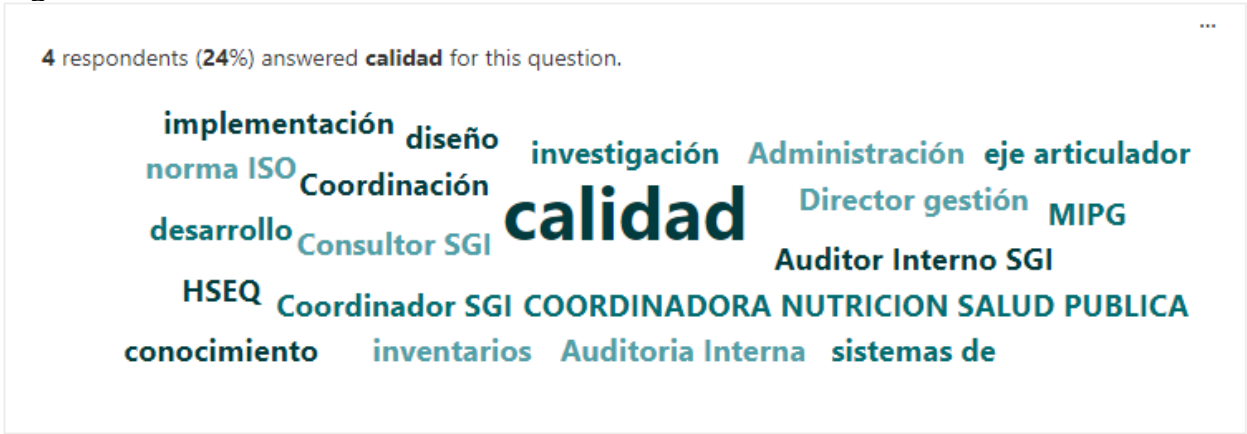
Tabla 10. *Áreas de actuación*

Variable	¿Actualmente se desempeña en alguna de las siguientes áreas de actuación?	Porcentaje
Asesor o consultor en el diseño e implementación de sistemas de gestión y de la gestión integral.	8	23%
Auditor interno de calidad o de sistemas de gestión integral	4	11%
Facilitador del aprendizaje de modelos de gestión	5	14%
Gerente, líder o director de calidad y gestión integral	12	34%
Investigador en sistemas de gestión de calidad y en gestión integral	1	3%
Otro	5	14%
Total general	35	100%

Figura 13. *Áreas de actuación*

De la tabla No. 9 se puede observar que el 34% de los egresados en Maestría en calidad y gestión integral se encuentra ligado con el área de actuación de Gerente, líder o director de calidad y gestión integral, el 23% está en área de Asesor o consultor en el diseño e implementación de sistemas de gestión y de la gestión integral, el 14% esta como Facilitador del aprendizaje de modelos de gestión, el 11% se desempeña en el área de Auditor interno de calidad o de sistemas de gestión integral, un 3% está en el área de Investigador en sistemas de gestión de calidad y en gestión integral y un 14% de los encuestados contesto que se encuentra en otra área que no se define en las variables las cuales se muestran en la siguiente figura.

Figura 14. Áreas de actuación



Evaluación de factores de formación académica recibida en la maestría en calidad y gestión integral.

Para esta sección de la encuesta se usó una escala Likert en la medición de los factores evaluados la cual se presentó con las siguientes variables, de 1 a 5, siendo 5 totalmente satisfecho, 4 muy satisfecho, 3 Neutral, 2 Poco satisfecho y 1 Nada satisfecho.

Satisfacción con los profesores

Tabla 11. Satisfacción con los profesores

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	3	8,6	8,6
Muy Satisfecho	20	57,1	65,7
Totalmente Satisfecho	12	34,3	100
Total	35	100	

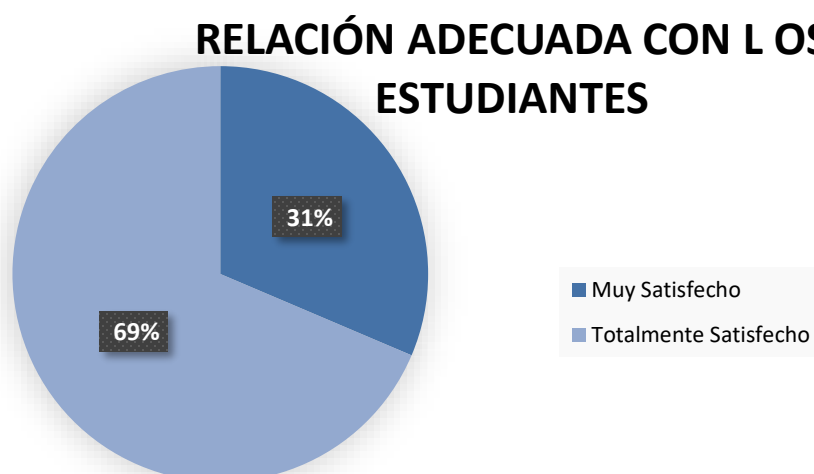
Figura 15. *Satisfacción con los profesores*

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de caracterización, para el factor de nivel de satisfacción con los profesores, se puede determinar que, de los 35 egresados encuestados el 57% se encuentra muy satisfecho, el 34% se encuentra totalmente satisfecho y el tan solo un 9% contesto neutral, lo cual indica un que los profesores de la maestría en calidad y gestión integral en su mayoría cumplen con el nivel esperado por los estudiantes, en términos de satisfacción ya que como se observa en la figura 9 ningún graduado contesto que estuviera insatisfecho o totalmente insatisfecho.

Relación adecuada con los estudiantes

Tabla 12. *Relación adecuada con los estudiantes*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	11	31,4	31,4
Totalmente Satisfecho	24	68,6	100
Total	35	100	

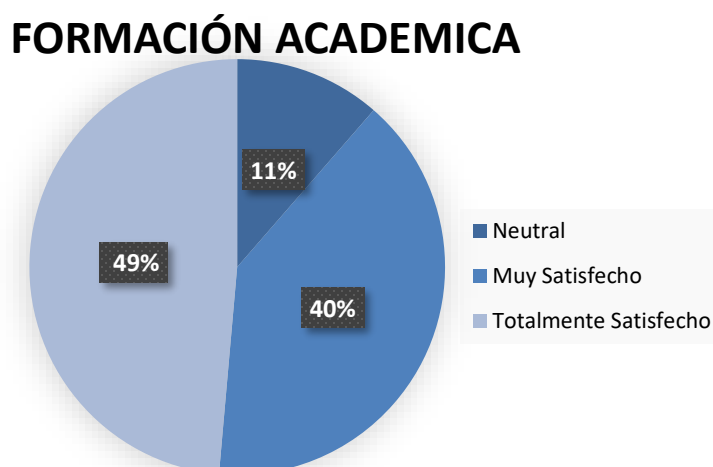
Figura 16. *Relación adecuada con los estudiantes*

De acuerdo con esta variable se tenía por objetivo conocer el grado de satisfacción que tuvieron los graduados durante su instancia en la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás en la relación con los profesores, haya sido adecuada, respetuosa y encaminada a la superación y aprendizaje de cada módulo visto. Esto permitió determinar que el 69% de los graduados se encuentra totalmente satisfecho y el 31% muy satisfecho, es decir que existe un alto grado de satisfacción de los graduados, frente a la relación que tuvieron con sus profesores cursando la maestría, viéndose reflejado en la caracterización realizada.

Formación académica

Tabla 13. *Formación académica*

Variable	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	4	11,4	11,4
Muy Satisfecho	14	40	51,4
Totalmente Satisfecho	17	48,6	100
Total	35	100	

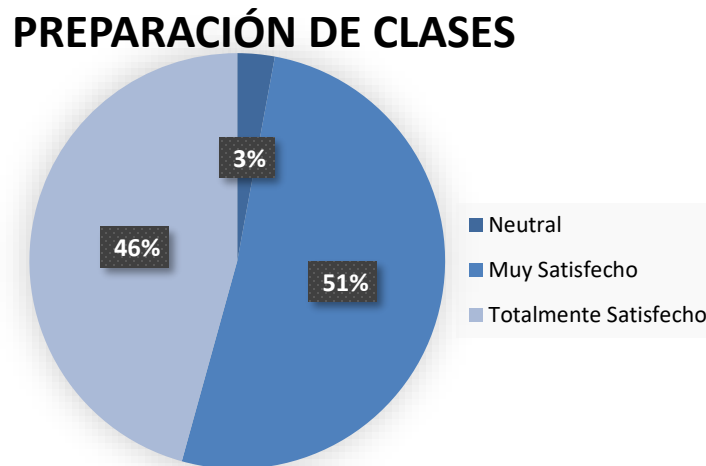
Figura 17. *Formación académica*

Esta variable de estudio tenía por objetivo como conocer el grado de satisfacción que tienen los graduados frente a la calidad de la formación recibida cursando la maestría en calidad y gestión integral de la USTA, de acuerdo la muestra empleada para a caracterización se obtuvieron los siguientes resultados, que el 49% de los egresados se encuentra totalmente satisfecho, el 40% de un nivel de muy satisfecho y un 11% manifestó ser neutral en cuanto la formación recibida. De acuerdo con estos resultados se puede determinar que la formación que reciben los estudiantes de la maestría cumple con un nivel de satisfacción alto ya que el 89% de los egresados manifestaron estar entre totalmente satisfechos y muy satisfechos.

Preparación de clases

Tabla 14. *Preparación de clases*

Variable	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	1	2,9	2,9
Muy Satisfecho	18	51,4	54,3
Totalmente Satisfecho	16	45,7	100
Total	35	100	

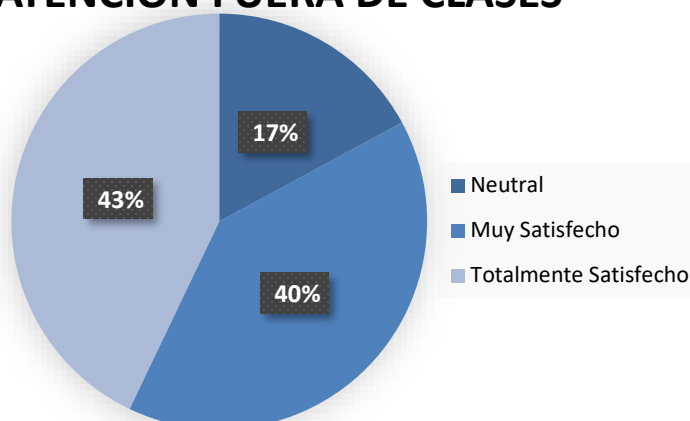
Figura 18. *Preparación de clases*

La variable preparación de clases tenía por objetivo conocer el grado de satisfacción de los egresados durante el curso de la maestría, como fue la preparación de las clases por los docentes, si podía ver una elaboración a la hora de impartir sus módulos y llegaban con ideas claras y actividades posteriormente preparadas y si cumplían con lo que ellos esperaban del MBA, en los datos recolectados se puede observar que el 51% de los graduados se sienten muy satisfechos en cuanto a la preparación de las clases por parte de los profesores, un 46% se encuentra totalmente satisfecho y solo un 3% se mantiene neutral respecto a esta pregunta, lo cual determina que la preparación de clases cumplía con las expectativas de los estudiantes y dejó en ellos un alto grado de satisfacción, comparando esta variable con la satisfacción de la formación académica recibida de la cual se habla en la tabla No. 11, se establece que en su mayoría los egresados del MBA dan cuenta de la calidad de la formación que recibieron durante sus estudios.

Atención fuera de clases

Tabla 15. *Atención fuera de clase*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	6	17,1	17,1
Muy Satisfecho	14	40	57,1
Totalmente Satisfecho	15	42,9	100
Total	35	100	

Figura 19. *Atención fuera de clase***ATENCIÓN FUERA DE CLASES**

Variable que tenía por objetivo conocer la satisfacción de los egresados en lo que tenía que ver con las tutorías y asesorías como por ejemplo para proyectos de investigación, en el estudio se obtuvieron los resultados que el 43% de los graduados se siente totalmente satisfecho con los servicios prestados fuera de los horarios de clase, el 40% muy satisfecho y el 17% se pone en una posición neutral frente a la pregunta planteada, pero ningún de los egresados encuestados contestó que estuviera insatisfecho o totalmente insatisfecho con la atención fuera de las clases, si bien en cierto se debe fortalecer más este factor ya que un número importante contestó sentirse neutral lo cual indica que del todo no se llenaron sus expectativas y se puede seguir mejorando.

Procesos de aprendizaje Vs Metodología de enseñanza

Tabla 16. *Procesos de aprendizaje*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	3	8,6	8,6
Muy Satisfecho	15	42,9	51,4
Totalmente Satisfecho	17	48,6	100
Total	35	100	

Tabla 17. *Metodología en enseñanza aprendizaje*

Variable	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	6	17,1	17,1
Muy Satisfecho	15	42,9	60
Totalmente Satisfecho	14	40	100
Total	35	100	

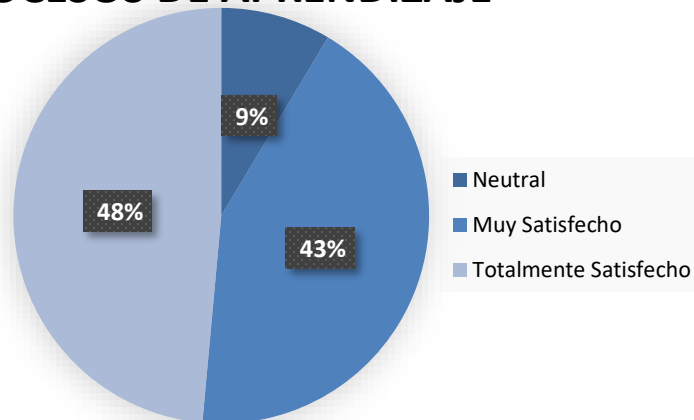
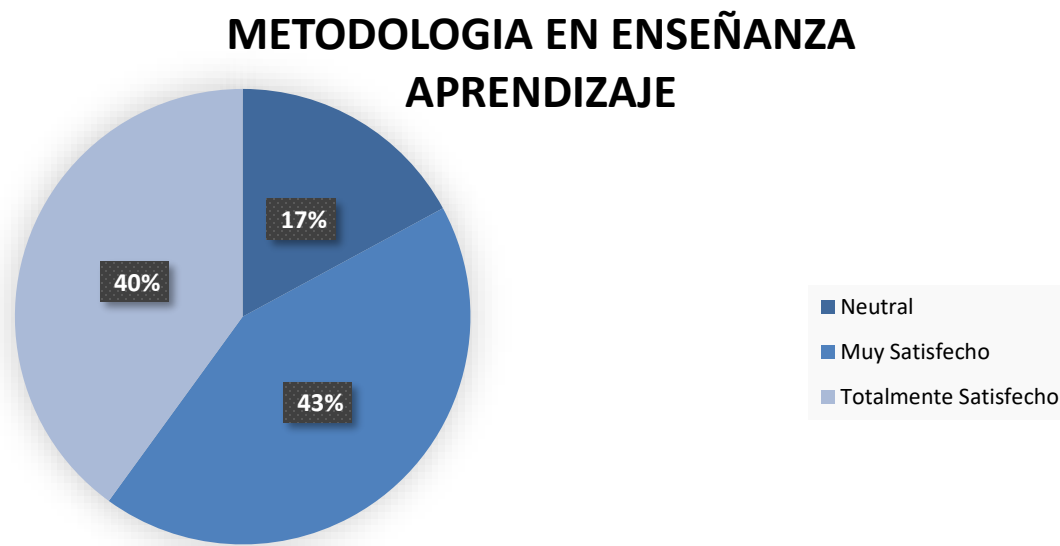
Figura 20. *Metodología de aprendizaje***PROCESOS DE APRENDIZAJE**

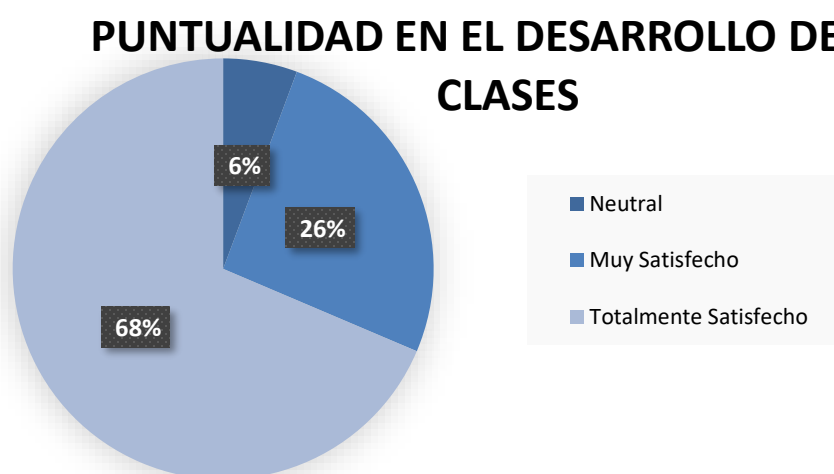
Figura 21. *Metodología en enseñanza aprendizaje*

De acuerdo con el factor de procesos de aprendizaje y metodologías de enseñanza, los cuales tenían por objetivo conocer el grado de satisfacción de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral en términos de como fue el proceso de enseñanza, de acuerdo a esas metodologías empleadas por los profesores, si realmente cumplieron con los objetivos propuestos a los inicios de cada módulo, el estudio arrojó los siguientes resultados, en cuanto procesos de aprendizaje y metodologías de enseñanza ambas se encuentran que el 43% de los graduados está en el nivel de muy satisfecho, para procesos de aprendizaje hay un 48% que está totalmente satisfecho y metodologías de enseñanza el 40% totalmente satisfecho y por ultimo tenemos la escala neutral que para procesos de aprendizaje fue del 9% y para metodologías de enseñanza fue del 17%, con esto se puede determinar que más del 80% de los graduados esta entre satisfecho y totalmente satisfechos con los procesos y metodologías de enseñanza de la maestría en calidad y gestión integral.

Puntualidad en el desarrollo de las clases

Tabla 18. *Puntualidad en el desarrollo de las clases*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,7	5,7
Muy Satisfecho	9	25,7	31,4
Totalmente Satisfecho	24	68,6	100
Total	35	100	

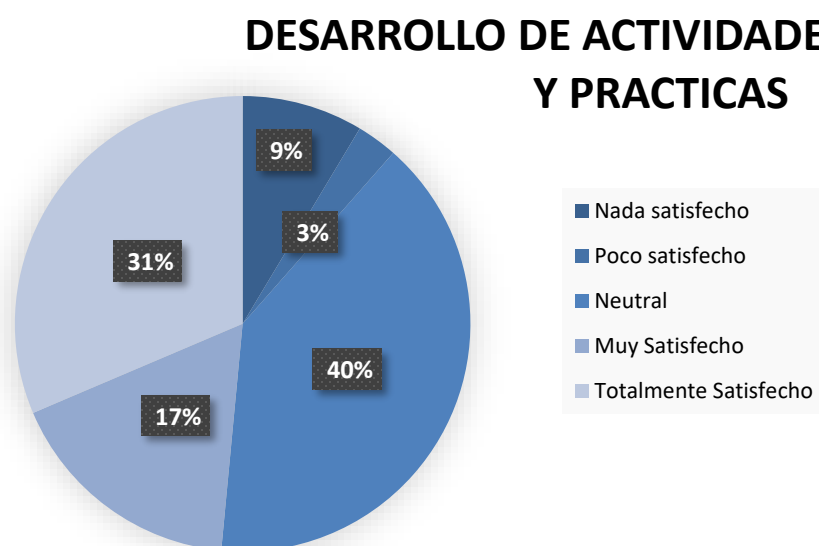
Figura 22. *Puntualidad en el desarrollo de las clases*

De acuerdo con el factor de puntualidad por parte de los docentes al momento de desarrollo de las clases, si los docentes tenían una hora de llega y de salida conforme a los horarios estipulados por el programa, se obtuvo que, el 68% de los graduados se siente totalmente satisfecho, el 26% muy satisfecho y 6% neutral, lo cual determina que en un 94% de los egresados esta entre totalmente satisfecho y muy satisfecho con los horarios de clases durante el curso de la maestría.

Desarrollo de actividades de campo y practicas

Tabla 19. *Desarrollo de actividades de campo y practicas*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	3	8,6	8,6
Poco satisfecho	1	2,9	11,4
Neutral	14	40	51,4
Muy Satisfecho	6	17,1	68,6
Totalmente Satisfecho	11	31,4	100
Total	35	100	

Figura 23. *Desarrollo de actividades de campo y practicas*

Conforme a los datos que se obtuvieron de los egresados para el factor de desarrollo de actividades de campo y prácticas, se observó que un 40% se considera neutral, el 31% totalmente satisfecho, el 17% muy satisfecho, el 9% nada satisfecho y un 3% poco satisfecho, interpretando estos resultados se puede determinar que el programa de maestría en calidad y gestión integral debe implementar más estrategias para fomentar las actividades de campo y prácticas, que le

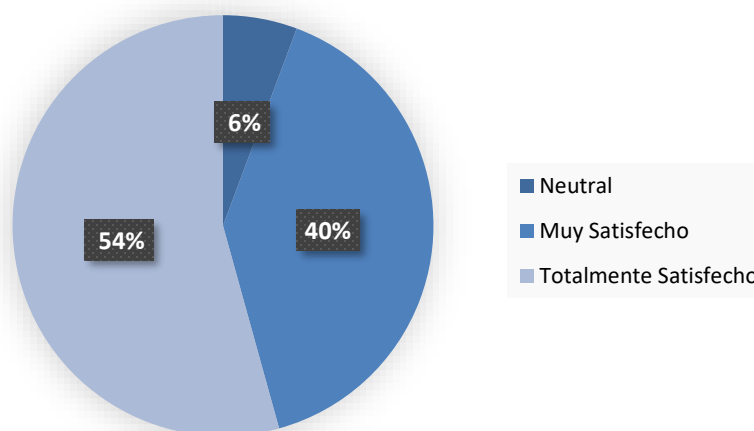
permita a los estudiantes poder conocer cómo aplicar lo visto en la teoría a la práctica, por medio de ejercicios planteados en empresas reales o considerar visitas a empresariales, ya que aproximadamente 18 egresados calificaron este factor entre neutral, nada satisfecho y poco satisfecho.

Tabla 20. *Experticia profesional en el área del espacio académico*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,7	5,7
Muy Satisfecho	14	40	45,7
Totalmente Satisfecho	19	54,3	100
Total	35	100	

Figura 24. *Experticia profesional en el área del espacio académico*

EXPERTICIA PROFESIONAL EN EL ÁREA DEL ESPACIO ACADÉMICO



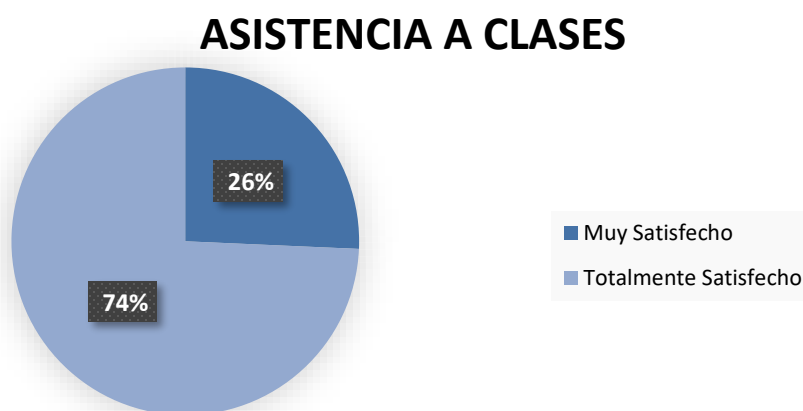
Factor que tenía por objetivo conocer el nivel de satisfacción de los egresados conforme la experiencia profesional que tenían los profesores para dictar las materias que se les asignaban, este factor es de gran importancia ya que un docente debe tener experiencia profesional para así poder

impartir a los estudiantes conocimiento visto desde la perspectiva de la práctica, de acuerdo con los resultados que se obtuvieron se conoció que el 54% de los egresados encuestados se siente totalmente satisfecho, el 40% muy satisfecho y solo un 6% se mantiene neutral frente esta pregunta, lo cual nos indica que un 94% de los graduados sienten que los profesores que tuvieron cumplían con los perfiles profesionales y la experiencia para impartir los módulos asignados.

Tabla 21. *Asistencia a clases*

Variables	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	9	25,7	25,7
Totalmente Satisfecho	26	74,3	100
Total	35	100	

Figura 25. *Asistencia a clases*



De acuerdo con los resultados obtenidos para el factor de asistencia a clase donde el 74% de los egresados se siente totalmente satisfecho y el 26% muy satisfecho con la asistencia a clase por parte de los docentes, es decir que su puntualidad para el desarrollo de las clases muestra que la planta profesoral de la maestría cumple en alto grado con este factor.

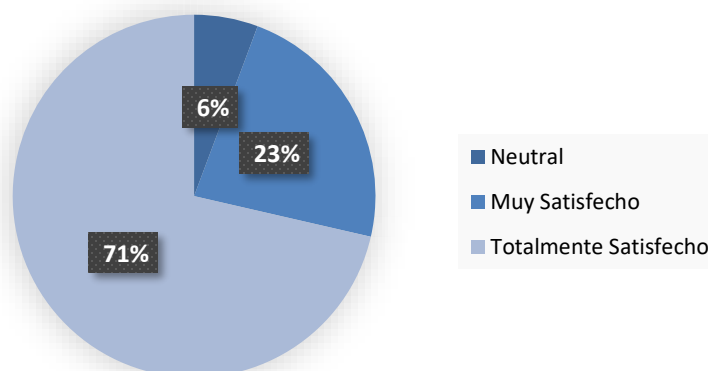
Evaluación de Satisfacción con la gestión administrativa y de promoción y mercadeo

Tabla 22. *Proceso de matrícula e inscripción de asignaturas*

Variables	No. de graduados.	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,7	5,7
Muy Satisfecho	8	22,9	28,6
Totalmente Satisfecho	25	71,4	100
Total	35	100	

Figura 26. *Proceso de matrícula e inscripción de asignaturas*

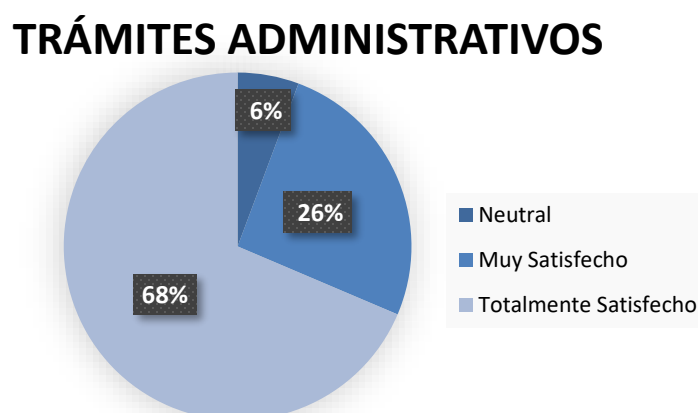
PROCESO DE MATRÍCULA E INSCRIPCIÓN DE ASIGNATURAS



Factor que tenía por objetivo conocer el grado de satisfacción de los egresados conforme como fueron los procesos propuestos por la USTA en la inscripción de asignaturas y de matrícula, lo cual arrojó como resultado que el 71% de los egresados se encuentra totalmente satisfecho, el 23% muy satisfecho y el 6% se mantiene neutral frente la pregunta, lo cual permite establecer que aproximadamente un 94% de los graduados le dan una calificación alta a los procesos de matrícula e inscripción de asignaturas alto.

Tabla 23. *Trámites administrativos*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	5,7	5,7
Muy Satisfecho	9	25,7	31,4
Totalmente Satisfecho	24	68,6	100
Total	35	100	

Figura 27. *Trámites administrativos*

Del factor trámites administrativos que tenía por objetivo conocer como percibieron los egresados durante su paso por la maestría la tramitología que tuvieron que realizar para distintos momentos de formación, en los resultados se obtuvo que, el 68% de los egresados está totalmente satisfecho, el 26% muy satisfecho y un 6% neutral. Lo cual permite establecer hay un 94% de un alto grado de satisfacción respecto a los trámites administrativos de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga.

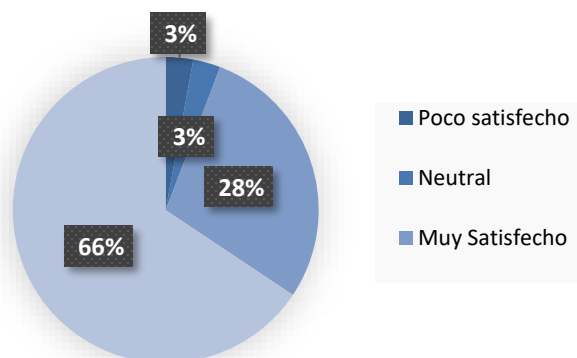
Tabla 24. *Atención del personal*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	2,9	2,9
Neutral	1	2,9	5,7

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	10	28,6	34,3
Totalmente Satisfecho	23	65,7	100
Total	35	100	

Figura 28. *Atención del personal*

ATENCIÓN DEL PERSONAL



Factor atención del personal variable que estuvo sujeta a estudio para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes conforme a la atención por parte del personal en general de la Universidad Santo Tomás, que en todo momento haya existido un trato de calidad, brindando la información requerida de la mejor manera en el momento que los estudiantes la necesitaran, de acuerdo con esto se obtuvo que, el 66% se considera totalmente satisfecho, el 28% muy satisfecho, 3% responde neutral y un 3% poco satisfecho. Si bien es cierto que la escala de poco satisfecho solo un porcentaje mínimo del tamaño de la muestra no estuvo satisfecho con la atención del personal, se debe establecer estrategias para fortalecer mejoras por parte de la atención del personal, como capacitaciones en atención al público y como brindar la información para que sea objetiva. Sin embargo, hay un 94% de egresados que califican este factor con un alto grado de satisfacción.

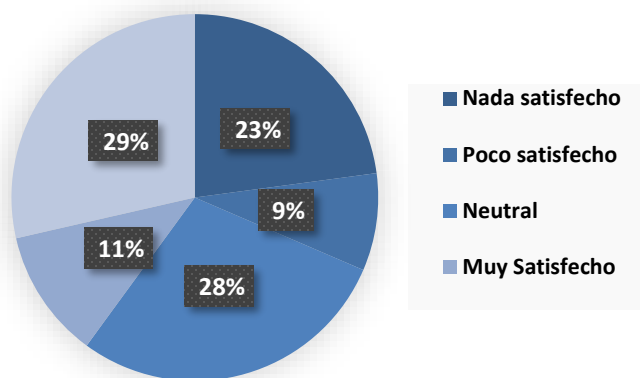
Evaluación de satisfacción con el apoyo que le brinda la USTA al egresado en su paso por la maestría en calidad y gestión integral

Tabla 25. *Apoyo en movilidad estudiantil*

Variables	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	8	22,9	22,9
Poco satisfecho	3	8,6	31,4
Neutral	10	28,6	60
Muy Satisfecho	4	11,4	71,4
Totalmente Satisfecho	10	28,6	100
Total	35	100	

Figura 29. *Apoyo en movilidad estudiantil*

APOYO EN MOVILIDAD ESTUDIANTIL



El factor de apoyo en movilidad estudiantil uno de los más importantes para un programa académico ya que hace parte de los factores que solicita el CNA mediante el acuerdo 02 de 2020, que establece condiciones que debe tener un programa académico para estar calificado en alta calidad. Este tenía como objetivo conocer el nivel de satisfacción que tienen los egresados respecto al apoyo que brinda la USTA para realizar movilidad estudiantil y la calidad de los convenios que hay abiertos actualmente con otras universidades, pues se pudo establecer que el 29% está

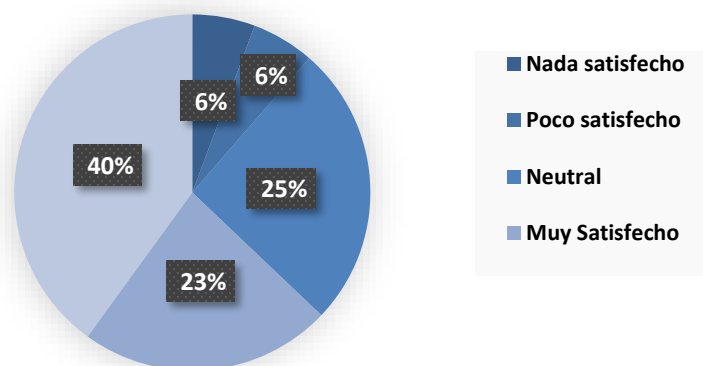
totalmente satisfecho, 23% nada satisfecho, 28% neutral, 11% muy satisfecho y el 9% de los egresados se encuentra poco satisfecho con el apoyo brindado para realizar movilidad estudiantil. De acuerdo con estos resultados se puede definir que el programa de maestría en calidad y gestión integral debe definir más estrategias para brindar acompañamiento y apoyo a los estudiantes y así acceder a más oportunidades y facilidades para realizar intercambios a otras universidades e intercambiar culturas y conocimientos ya que se evidencio que aproximadamente un 32% de los egresados no está satisfecho con este factor en su paso por la maestría.

Tabla 26. *Apoyo para el aprendizaje*

Variable	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	2	5,7	5,7
Poco satisfecho	2	5,7	11,4
Neutral	9	25,7	37,1
Muy Satisfecho	8	22,9	60
Totalmente Satisfecho	14	40	100
Total	35	100	

Figura 30. *Apoyo para el aprendizaje*

APOYO PARA EL APRENDIZAJE



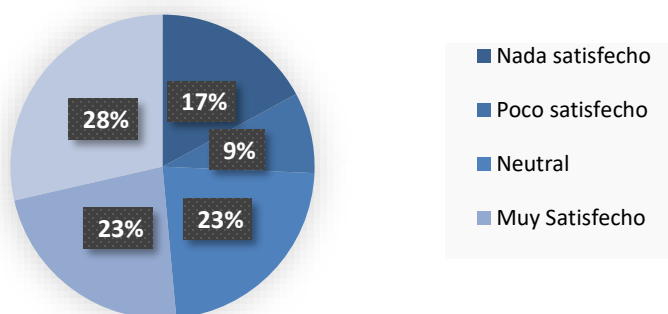
El factor apoyo para el aprendizaje de los estudiantes tenía por objetivo conocer cómo está el grado de satisfacción de los egresados conforme a este factor teniendo en cuenta su experiencia en el paso por la maestría en calidad y gestión integral, si el programa verdaderamente les brindaba apoyos adicionales a las clases para reforzar su aprendizaje, apoyos como por ejemplo horas de tutorías con horarios flexibles, recursos bibliográficos asequibles, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron e evidencio que, el 40% se encuentra totalmente satisfecho, 25% esta neutral frente a la pregunta planteada, 23% muy satisfecho, 6% nada satisfecho y 6% de los egresados poco satisfecho. Conforme a lo anterior el programa de maestría en calidad y gestión integral debe implementar estrategias que brinden a los estudiantes más apoyo para el aprendizaje dentro y fuera de las clases y así seguir reforzando el conocimiento que reciben y sus secciones, esto se evidencio gracias a que hay un 12% de egresados que manifiesta no sentirse a satisfecho con este factor y un 25% que esta neutral.

Tabla 27. *Apoyo para participar en proyectos de investigación*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	6	17,1	17,1
Poco satisfecho	3	8,6	25,7
Neutral	8	22,9	48,6
Muy Satisfecho	8	22,9	71,4
Totalmente Satisfecho	10	28,6	100
Total	35	100	

Figura 31. *Apoyo para participar en proyectos de investigación*

APOYO PARA PARTICIPAR EN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN



El factor de apoyo para participar en proyectos de investigación que tenía por finalidad conocer el grado de satisfacción de los egresados respecto a cómo el programa de maestría en calidad y gestión integral apoya y brinda facilidades a los estudiantes que quieren participar en proyectos de investigación, ya sea dentro de la misma universidad o para realizar publicaciones en revistas científicas aportando así al crecimiento del mismo programa, respecto este factor se obtuvo que, 28% se encuentra totalmente satisfecho, 23% neutral, 23% muy satisfecho, un 17% nada satisfecho y un 9% poco satisfecho, lo cual quiere decir que aproximadamente un 26% de los egresados no está satisfecho en el apoyo brindado por el programa para participar en proyectos de investigación y lleva a que se debe tomar medidas para implementar más estrategias en el fortalecimiento de la investigación en la maestría ya que trae grandes aportes y un reconocimiento al programa y la universidad.

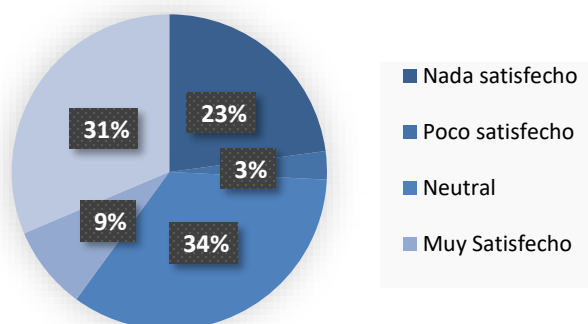
Tabla 28. *Apoyo financiero*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	8	22,9	22,9
Poco satisfecho	1	2,9	25,7
Neutral	12	34,3	60

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	3	8,6	68,6
Totalmente Satisfecho	11	31,4	100
Total	35	100	

Figura 32. *Apoyo financiero*

APOYO FINANCIERO



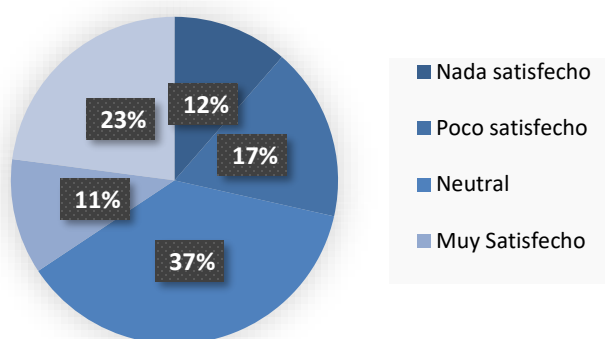
Del factor apoyo financiero que permite conocer el grado de satisfacción de los graduados respecto a cómo la universidad les brinda facilidades y de pagos, refinanciaciones o descuentos para cursar sus estudios en la maestría en calidad y gestión integral se obtuvieron los siguientes resultados, el 34% está neutral frente a la pregunta, 31% totalmente satisfecho, 23% nada satisfecho, 9% muy satisfecho y el 3% poco satisfecho. De acuerdo con estos resultados se logra evidenciar que el apoyo financiero que percibieron los egresados del MBA por parte de la universidad no fue el más adecuado ya que el 26% no está satisfecho con este factor, es un porcentaje alto teniendo en cuenta que la muestra de egresados fue de 35, por lo tanto, desde el programa se deben comenzar a idear estrategias para poder brindar esos apoyos financieros a los estudiantes en casos que ellos lo necesiten y los soliciten.

Tabla 29. *Apoyo en procesos de innovación*

Variable	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	4	11,4	11,4
Poco satisfecho	6	17,1	28,6
Neutral	13	37,1	65,7
Muy Satisfecho	4	11,4	77,1
Totalmente Satisfecho	8	22,9	100
Total	35	100	

Figura 33. *Apoyo en procesos de innovación*

APOYO EN PROCESOS DE INNOVACIÓN



Factor de apoyo en los procesos de innovación que tenía por objetivo conocer el grado de satisfacción de los egresados respecto a cómo el programa da opciones para generar nuevas ideas y emprendimientos o negocios y ayuden al estudiante a potencializar estos de una dirigida, pues de acuerdo al estudio se obtuvo que, 37% se considera neutral, 23% está totalmente satisfecho, 17% poco satisfecho, 12% nada satisfecho y un 11% de los graduados se encuentra muy satisfecho, de lo observado se puede determinar que hace falta más apoyo por parte del programa a estos procesos de innovación ya que un 29% de los egresados se siente insatisfecho con este factor, implementando más estrategias que permitan potencializar ideas innovadoras brindándoles las asesorías correspondientes.

Evaluación de la satisfacción con relación a los recursos físicos que brindo la Universidad Santo Tomás a los graduados en su proceso de formación.

Tabla 30. *Salones de clase*

Variable	No. de graduados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	2,9	2,9
Neutral	4	11,4	14,3
Muy Satisfecho	8	22,9	37,1
Totalmente Satisfecho	22	62,9	100
Total	35	100	

Como se muestra en la tabla No 29 del factor de satisfacción con los salones donde se recibían las clases, se puede determinar que el 63% se siente totalmente satisfecho, el 23% muy satisfecho, 11% neutral y tan solo un 3% neutral. Lo cual permite determinar que aproximadamente un 86% de los egresados está muy satisfecho con los espacios de clase que les brindo el programa durante el curso.

Figura 34. *Salones de clase*

SALONES DE CLASE

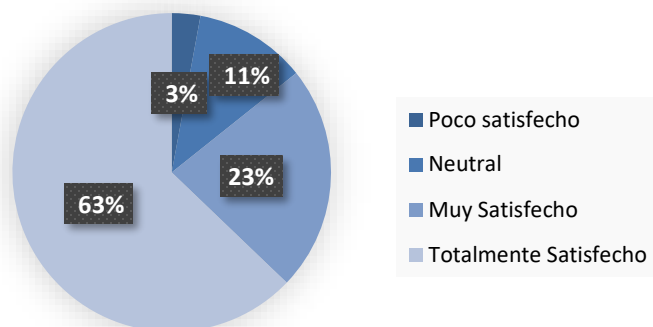
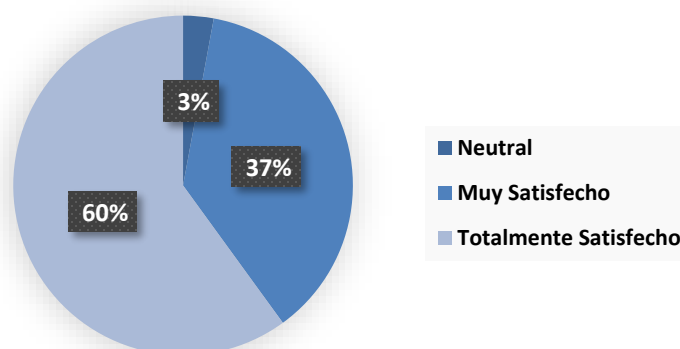


Tabla 31. *Espacios para estudiar*

Variable	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	1	2,9	2,9
Muy Satisfecho	13	37,1	40
Totalmente Satisfecho	21	60	100
Total	35	100	

Figura 35. *Espacios para estudiar***ESPACIOS PARA ESTUDIAR**

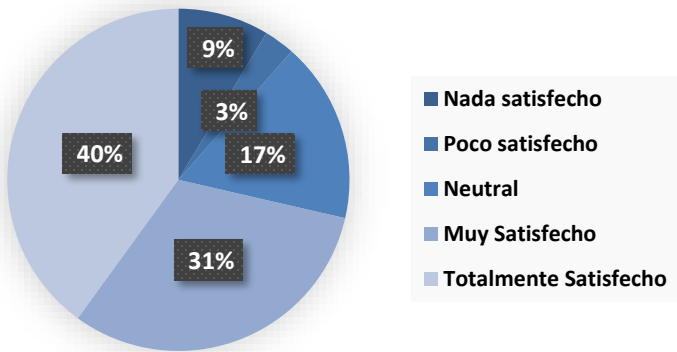
El factor de espacios para estudiar permitió conocer que el 60% de los egresados está totalmente satisfecho, el 37% muy satisfecho y un 3% neutral, lo cual permite determinar que aproximadamente el 97% de los egresados está satisfecho con los espacios para estudiar que les brinda la universidad, como por ejemplo bibliotecas o las salas de informática y da cuenta de la calidad de la infraestructura con la que cuenta la USTA.

Tabla 32. *Laboratorios y talleres*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	3	9%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	6	17%
Muy satisfecho	11	31%
Totalmente satisfecho	14	40%
Total	35	100%

Figura 36. Laboratorios y talleres

LABORATORIOS Y TALLERES

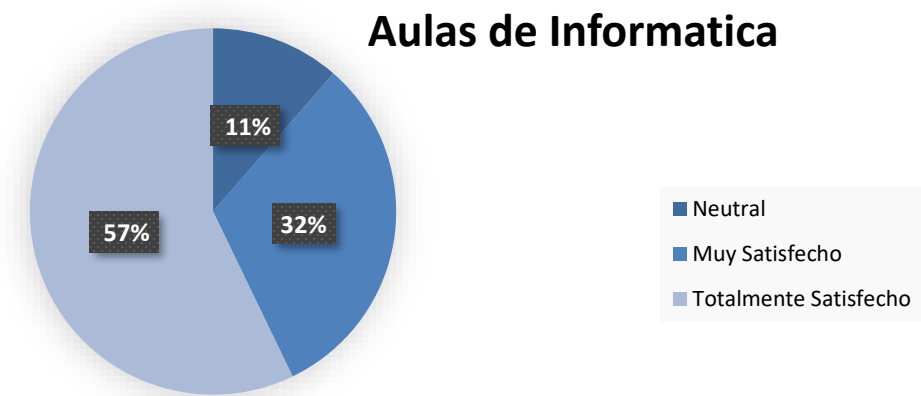


Se logra identificar que un gran número de los egresados de la maestría se encuentran totalmente satisfechos con el recurso físico Laboratorios y talleres, contando con un resultado del 40% totalmente satisfecho, 31% muy satisfecho, 17% neutral, 9% poco satisfecho y 3% nada satisfecho.

Tabla 33. Aulas de informática

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	4	11%
Muy satisfecho	11	31%
Totalmente satisfecho	20	57%
Total	35	100%

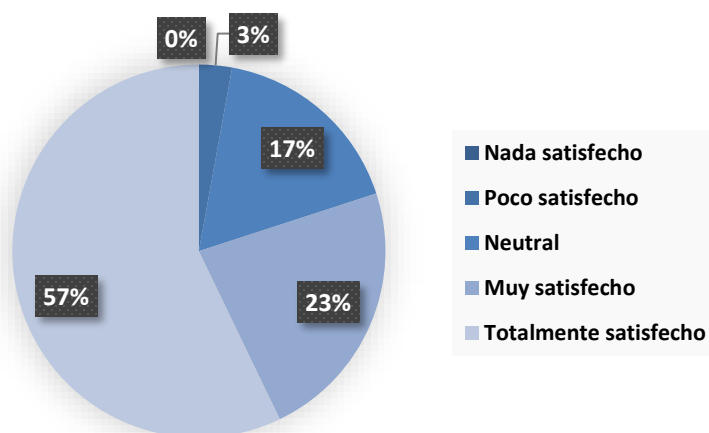
Figura 37. Aulas de informática



El recurso físico de las aulas informáticas cuenta con un 57% de egresados totalmente satisfechos, un 31% muy satisfecho y un 12% neutral.

Tabla 34. Espacios de práctica deportiva

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	6	17%
Muy satisfecho	8	23%
Totalmente satisfecho	20	57%
Total	35	100%

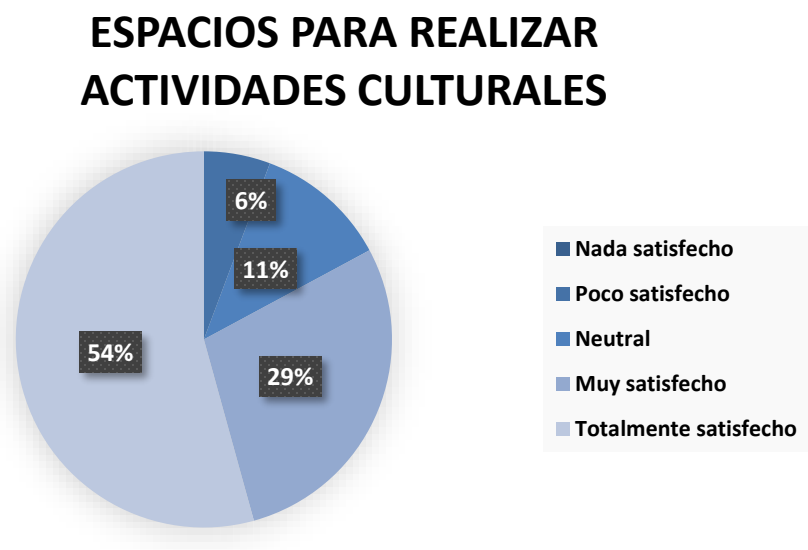
Figura 38. *Espacios de práctica deportiva***ESPACIOS DE PRÁCTICA DEPORTIVA**

Frente a los espacios de práctica deportiva, se observó que un 57% totalmente satisfechos, 23% muy satisfechos, 17% neutral y 3% nada satisfecho, estos resultados dan cuenta que la Universidad Santo Tomás cuenta con espacios deportivos que son bien valorados por los graduados.

Tabla 35. *Espacios para realizar actividades culturales*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	6%
Neutral	4	11%
Muy satisfecho	10	29%
Totalmente satisfecho	19	54%
Total	35	100%

Figura 39. Espacios para realizar actividades culturales

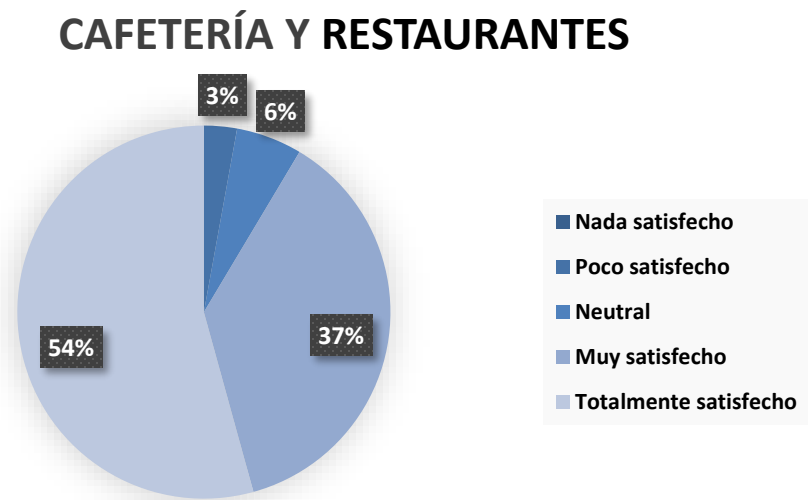


Conforme a esta variable se observó que los espacios de desarrollo cultural con los que cuenta la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga en sus diferente sedes satisface aproximadamente en un 83% de los egresados encuestados ubicándose entre muy satisfechos y totalmente satisfechos y solo un porcentaje de 17% contesto entre nada satisfecho y poco satisfecho.

Tabla 36. Cafetería y restaurantes

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	2	6%
Muy satisfecho	13	37%
Totalmente satisfecho	19	54%
Total	35	100%

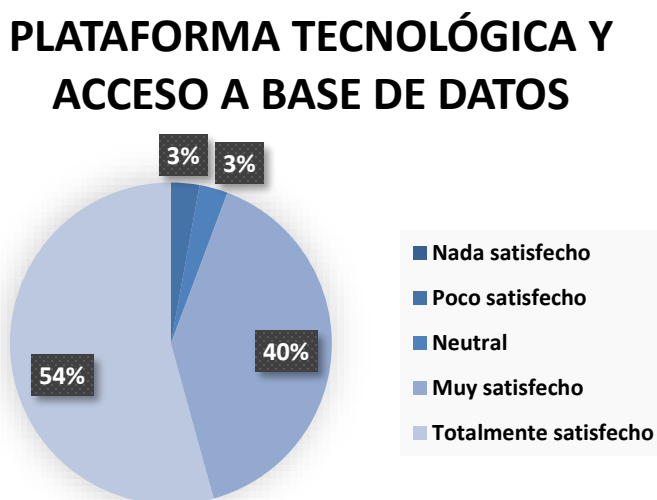
Figura 40. Cafetería y restaurantes



Más del cincuenta por ciento de los egresados se encuentran satisfechos con los recursos físicos de la universidad, dejando la cafetería y restaurantes en un 54% de total satisfacción y un 37% muy satisfecho.

Tabla 37. *Plataforma tecnológica y acceso a bases de datos*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	1	3%
Muy satisfecho	14	40%
Totalmente satisfecho	19	54%
Total	35	100%

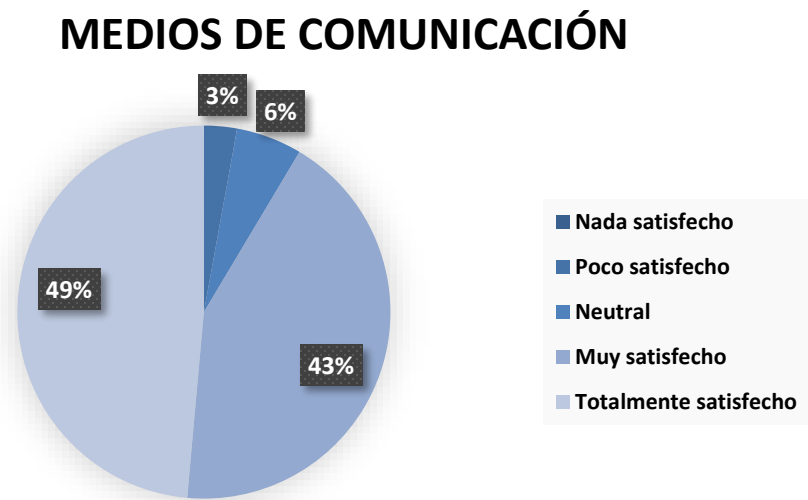
Figura 41. *Plataforma tecnológica y acceso a bases de datos*

Con respecto a las plataformas tecnológicas y acceso a base de datos, nos encontramos con un 54% estuvo totalmente satisfechos y 40% muy satisfechos. Siendo un porcentaje significativo, de acuerdo con estos resultados se puede interpretar que los egresados durante su paso por la maestría tuvieron la oportunidad de utilizar en algún momento las herramientas tecnológicas de búsqueda que ofrece la universidad esto como parte clave para su desarrollo académico ya que estas plataformas de búsqueda permiten que los estudiantes desde cualquier lugar con acceso a internet puedan hacer sus consultas.

Tabla 38. *Medios de comunicación*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	2	6%
Muy satisfecho	15	43%
Totalmente satisfecho	17	49%
Total	35	100%

Figura 42. Medios de comunicación

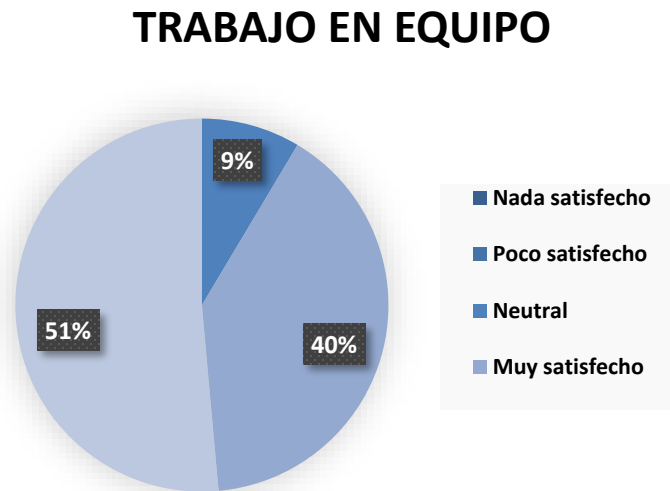


Los medios de comunicación, un principal plus de nuestra universidad donde encontramos que el 49% de los egresados están totalmente satisfechos y el 43% muy satisfechos. Dando cuenta del gran avance que ha tenido la universidad fortaleciendo sus medios de comunicación, como ejemplo las redes sociales.

Evaluación de actividades interdisciplinarias que desarrolla la maestría en calidad y gestión integral.

Tabla 39. Trabajos en equipo

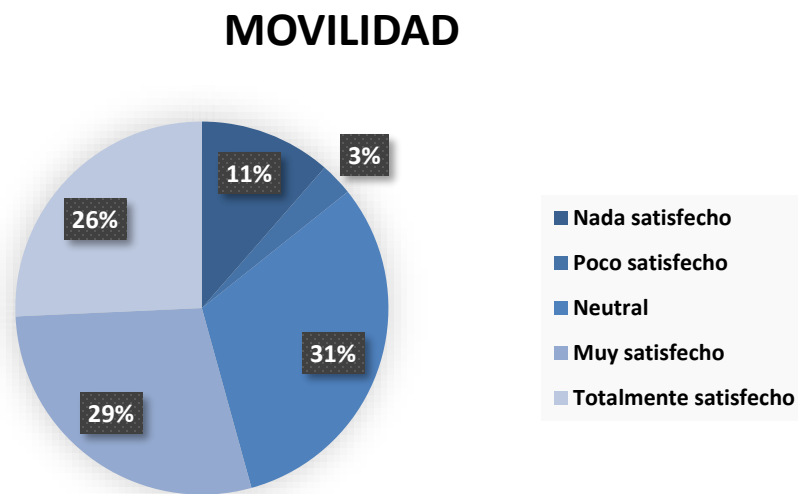
Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	3	9%
Muy satisfecho	14	40%
Totalmente satisfecho	18	51%
Total	35	100%

Figura 43. *Trabajos en equipo*

Esta variable tenía por objetivo conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes en cuanto a cómo se incentivó el trabajo en equipo durante su paso por la maestría en calidad y gestión integral, los egresados presentan un porcentaje significativo, un 51% totalmente satisfechos y un 40% muy satisfecho, con estos resultados se observa que los profesores del programa también tienen como eje de enseñanza que los estudiantes aprendan a trabajar en grupo, lo cual es una fortaleza dentro de una organización empresarial.

Tabla 40. *Movilidad*

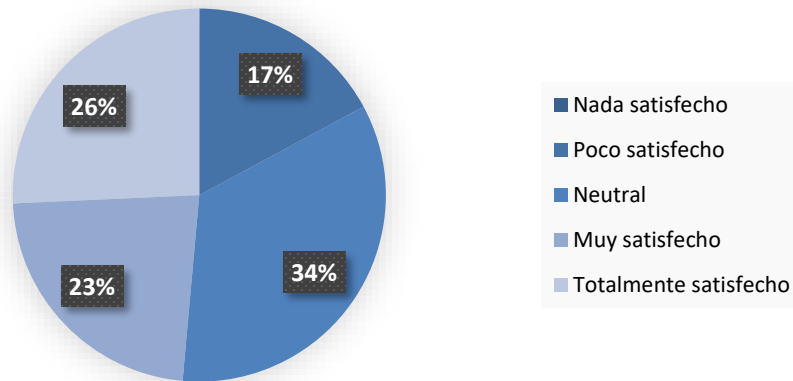
Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	4	11%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	11	31%
Muy satisfecho	10	29%
Totalmente satisfecho	9	26%
Total	35	100%

Figura 44. Movilidad

En cuanto a movilidad se presenta disperso ya que el más significativo es el 31% neutral, 29% muy satisfecho, 26% totalmente satisfecho, 11% nada satisfecho y por último 3% poco satisfecho.

Tabla 41. Prácticas profesionales

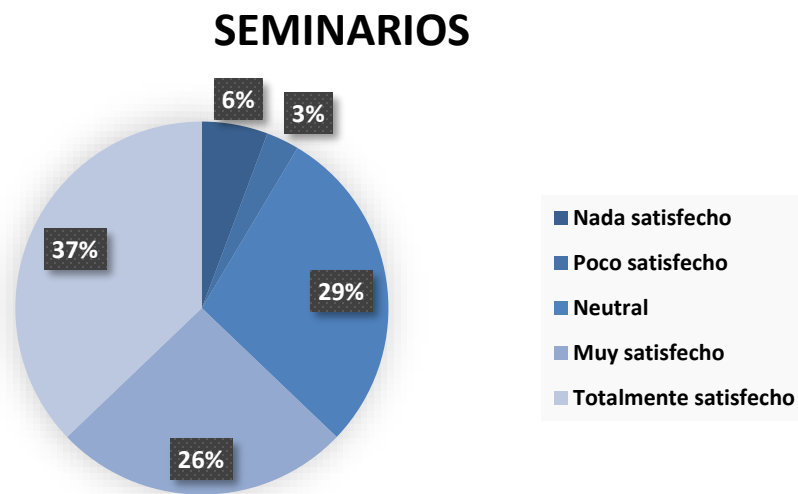
Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	6	17%
Neutral	12	34%
Muy satisfecho	8	23%
Totalmente satisfecho	9	26%
Total	35	100%

Figura 45. *Prácticas profesionales***PRACTICAS PROFESIONALES**

En las prácticas profesionales, los egresados arrojan un 34% neutral, 26% totalmente satisfechos y un 23% muy satisfecho.

Tabla 42. *Seminarios*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	2	6%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	10	29%
Muy satisfecho	9	26%
Totalmente satisfecho	13	37%
Total	35	100%

Figura 46. *Seminarios*

En los seminarios se presenta nuevamente disperso.

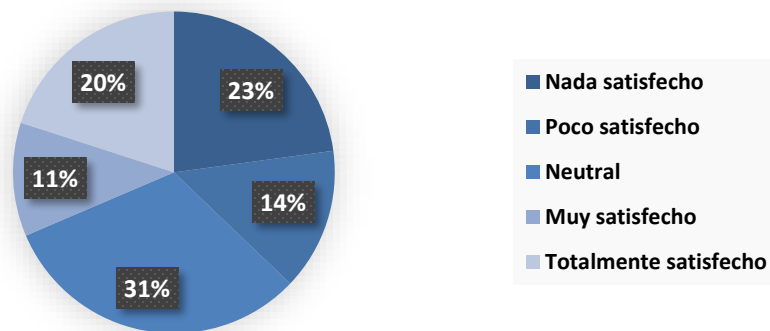
37% totalmente satisfecho, 29% neutral, 26% muy satisfecho, 6% nada satisfecho y 3% poco satisfecho.

Tabla 43. *Facilidad para realizar intercambios estudiantiles a otras instituciones educativas*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	8	23%
Poco satisfecho	5	14%
Neutral	11	31%
Muy satisfecho	4	11%
Totalmente satisfecho	7	20%
Total	35	100%

Figura 47. *Facilidad para realizar intercambios estudiantiles a otras instituciones educativas*

INTERCAMBIOS NACIONALES O INTERNACIONALES



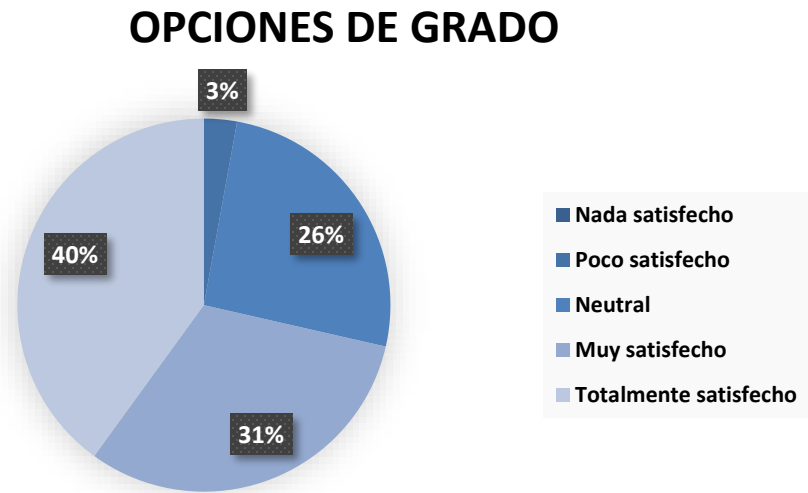
En el intercambio nacional o internacional se presenta en 31% neutral, 23% nada satisfecho, 20% totalmente satisfecho, 14% poco satisfecho y 11% muy satisfecho.

Evaluación de la flexibilidad del programa de maestría en calidad y gestión integral, entendiéndose como flexibilidad aquellas características del currículo que favorece el desarrollo del estudiante en atención a sus intereses, afinidades y necesidades.

Tabla 44. *Opciones de Grado*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	9	26%
Muy satisfecho	11	31%
Totalmente satisfecho	14	40%
Total	35	100%

Figura 48. Opciones de Grado

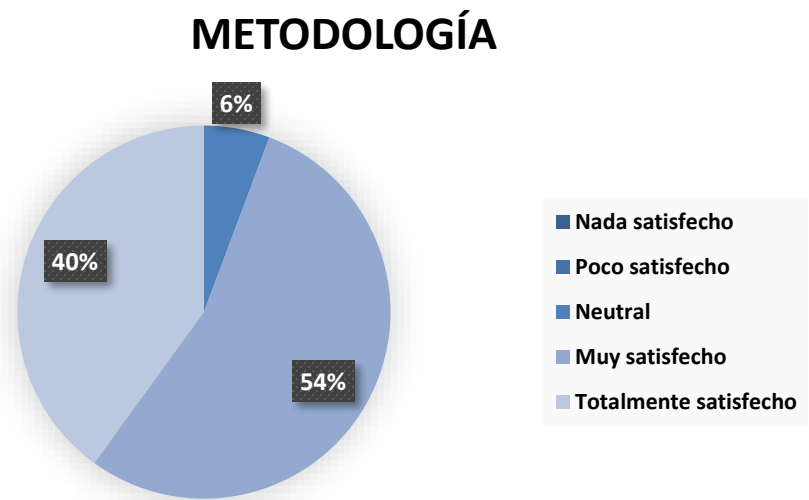


En opciones de grado se presenta un 40% totalmente satisfechos, 31% muy satisfecho y un 26% neutral, dejando un 3% poco satisfecho.

Tabla 45. Metodología

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	2	6%
Muy satisfecho	19	54%
Totalmente satisfecho	14	40%
Total	35	100%

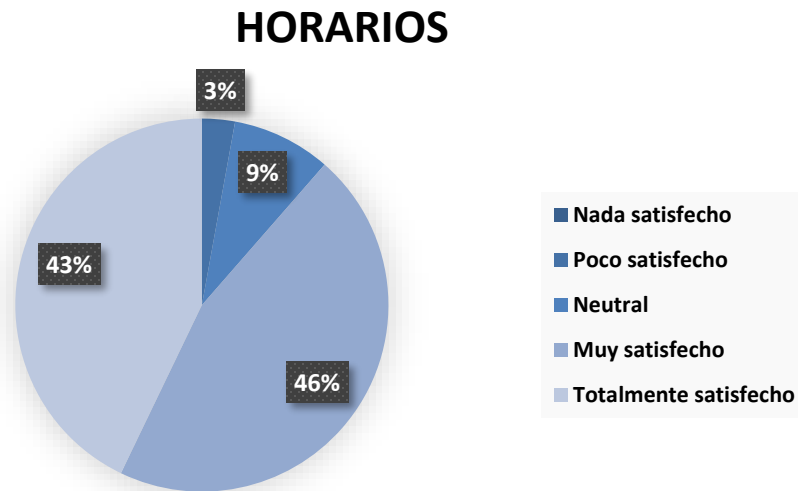
Figura 49. Metodología



En cuanto a metodología, los egresados se encuentran en un 54% muy satisfecho, 40% totalmente satisfecho.

Tabla 46. Horarios

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	3	9%
Muy satisfecho	16	46%
Totalmente satisfecho	15	43%
Total	35	100%

Figura 50. *Horarios*

En cuanto a los horarios, los egresados presentan un 46% muy satisfecho, 43% totalmente satisfecho, 9% neutral y un 3% poco satisfecho.

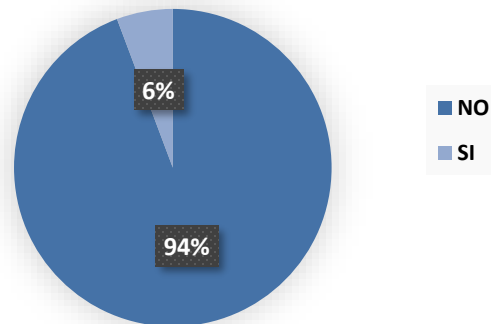
Conocer la experiencia investigativa de los egresados.

Tabla 47. *¿Cuenta con publicaciones en revistas indexadas de orden nacional o internacional?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	33	94%
Si	2	6%
Total	35	100%

Figura 51. *¿Cuenta con publicaciones en revistas indexadas de orden nacional o internacional?*

¿CUENTA CON PUBLICACIONES EN REVISTAS INDEXADAS DE ORDEN NACIONAL O INTERNACIONAL?



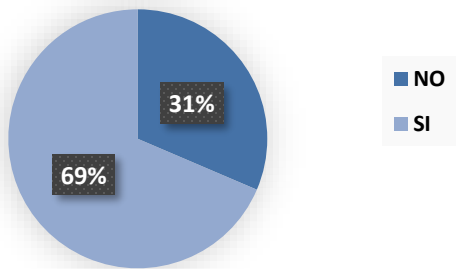
Se presenta que un gran porcentaje de los egresados no cuentan con publicación en revistas indexadas.

Tabla 48. *¿Desarrolló proyecto de investigación para obtener el título de magister en calidad y gestión integral?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	11	31%
Si	24	69%
Total	35	100%

Figura 52. *¿Desarrolló proyecto de investigación para obtener el título de magister en calidad y gestión integral?*

¿DESARROLLÓ PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAGISTER EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL?

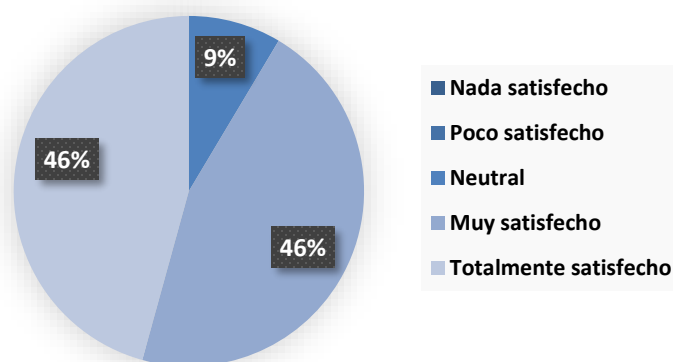


Un porcentaje favorable se presenta, un 69% de los egresados desarrolló proyecto de investigación de obtener el título de magister.

Evaluación de la calidad de la formación recibida en la maestría de calidad y gestión integral.

Tabla 49. *Competencias profesionales*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	3	9%
Muy satisfecho	16	46%
Totalmente satisfecho	16	46%
Total	35	100%

Figura 53. *Competencias profesionales***COMPETENCIAS PROFESIONALES**

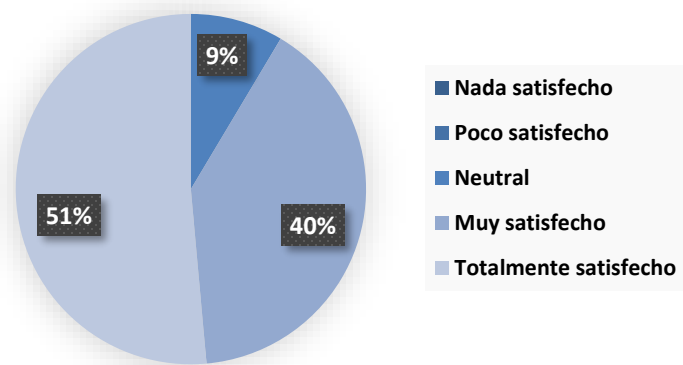
Las competencias profesionales de los egresados que están en un empate de 46% en totalmente satisfecho y un 46% muy satisfecho.

Tabla 50. *Capacidad de expresión oral y escrita*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	3	9%
Muy satisfecho	14	40%
Totalmente satisfecho	18	51%
Total	35	100%

Figura 54. Capacidad de expresión oral y escrita

CAPACIDAD DE EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA



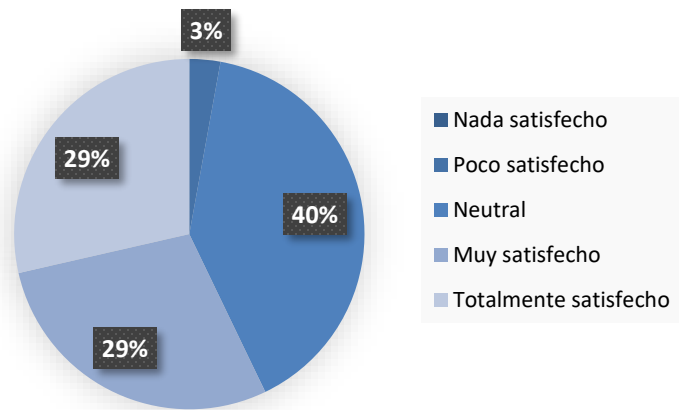
La capacidad de expresión oral y escrita se presenta un dato significativo que el 51% de los egresados se encuentra en total satisfacción y un 40% muy satisfecho. Identificándolo como una oportunidad en el estudio.

Tabla 51. Competencias en el manejo de una lengua extranjera

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	14	40%
Muy satisfecho	10	29%
Totalmente satisfecho	10	29%
Total	35	100%

Figura 55. *Competencias en el manejo de una lengua extranjera*

MANEJO DE UNA LENGUA EXTRANJERA



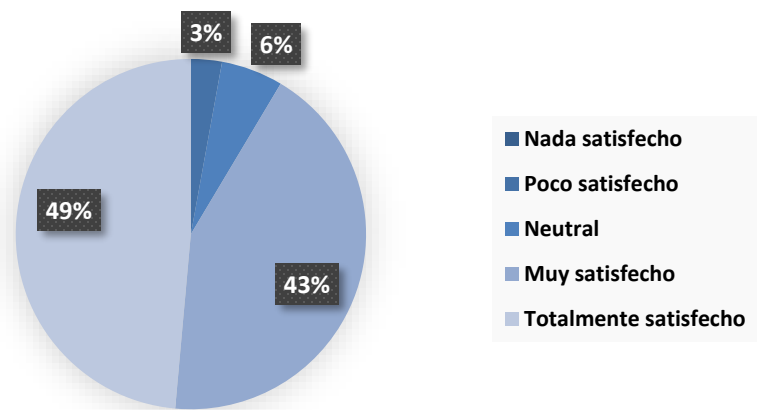
El manejo de la lengua extranjera hace un movimiento en el porcentaje ya que el 40% de los egresados está neutral, el 29% muy satisfecho y totalmente satisfecho, y el 3% poco satisfecho. Representando la necesidad de mejorar la habilidad y manejo de los graduados con la lengua extranjera.

Tabla 52. *Habilidades sociales e interpersonales*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	2	6%
Muy satisfecho	15	43%
Totalmente satisfecho	17	49%
Total	35	100%

Figura 56. Habilidades sociales e interpersonales

HABILIDADES SOCIALES E INTERPERSONALES



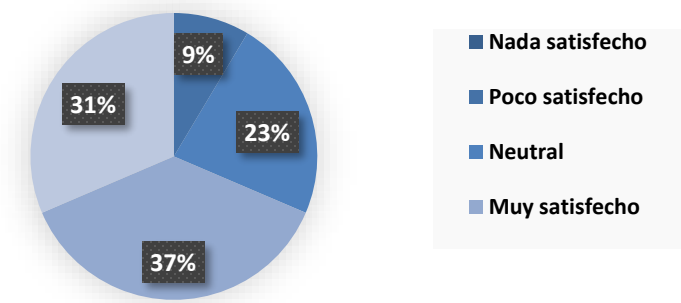
Las habilidades sociales e interpersonales se encuentran en un 49% totalmente satisfechos y un 43% muy satisfecho, estando un 6% neutral y un 3% poco satisfecho. Significando una mejora continua por ese 3% para las habilidades sociales.

Tabla 53. Capacidad de emprendimiento y desarrollo empresarial

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	3	9%
Neutral	8	23%
Muy satisfecho	13	37%
Totalmente satisfecho	11	31%
Total	35	100%

Figura 57. *Capacidad de emprendimiento y desarrollo empresarial*

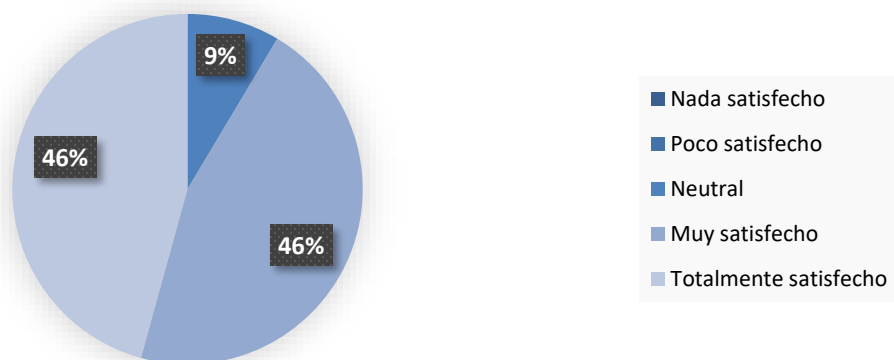
**CAPACIDAD DE EMPRENDIMIENTO Y
DESARROLLO EMPRESARIAL**



Según se observa, la capacidad de emprendimiento y desarrollo empresarial se enfrenta con una mayoría con un 37% muy satisfecho, del total de la muestra tomada respondieron un 31% totalmente satisfecho, de un 23% de los graduados que lo consideran neutral y 9% de ellos poco satisfecho.

Tabla 54. *Capacidades para dirigir y liderar*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	3	9%
Muy satisfecho	16	46%
Totalmente satisfecho	16	46%
Total	35	100%

Figura 58. *Capacidades para dirigir y liderar***CAPACIDAD PARA DIRIGIR Y LIDERAR**

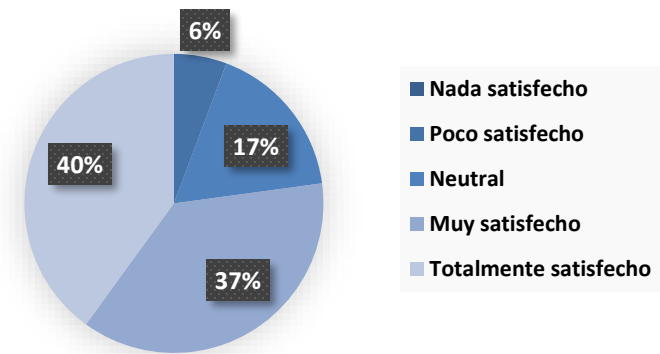
La capacidad para dirigir y liderar que los egresados adquirieron en la universidad se presenta con un 46% totalmente satisfecho y 46% muy satisfecho.

Tabla 55. *Competencias ciudadanas y de trabajo comunitario*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	6%
Neutral	6	17%
Muy satisfecho	13	37%
Totalmente satisfecho	14	40%
Total	35	100%

Figura 59. *Competencias ciudadanas y de trabajo comunitario*

**COMPETENCIAS CIUDADANAS Y DE TRABAJO
COMUNITARIO**



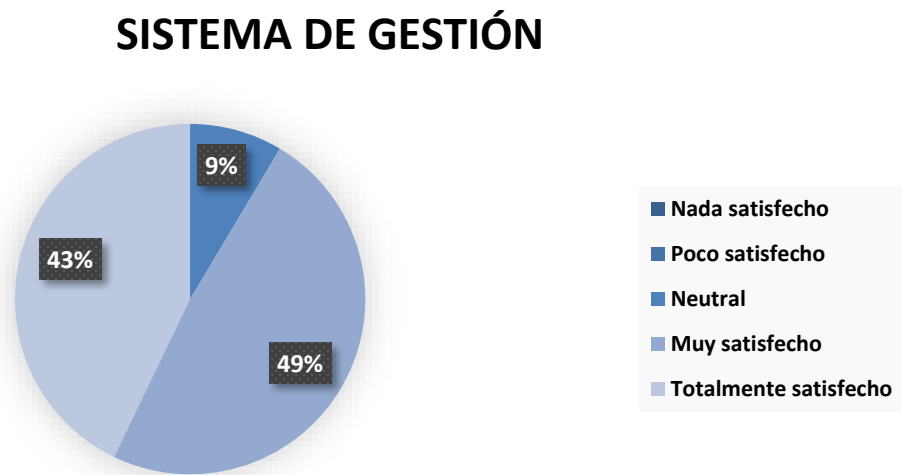
Frente a las competencias ciudadanas y de trabajo comunitario se presenta un 40% totalmente satisfecho, 37% muy satisfecho, 17% neutral y 6% poco satisfecho.

Siendo un 6% un número significativo para la mejora para las competencias ciudadanas y de trabajo comunitario.

Tabla 56. *Sistema de gestión*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
Neutral	3	9%
Muy satisfecho	17	49%
Totalmente satisfecho	15	43%
Total	35	100%

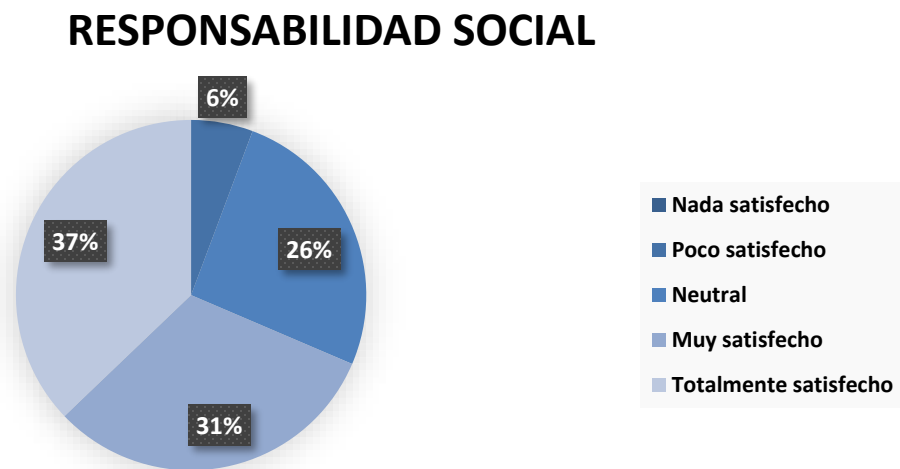
Figura 60. Sistema de gestión



Frente al sistema de gestión se presenta un 49% muy satisfecho, 43% totalmente satisfecho y 9% neutral.

Tabla 57. Responsabilidad social

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	2	6%
Neutral	9	26%
Muy satisfecho	11	31%
Totalmente satisfecho	13	37%
Total	35	100%

Figura 61. *Responsabilidad social*

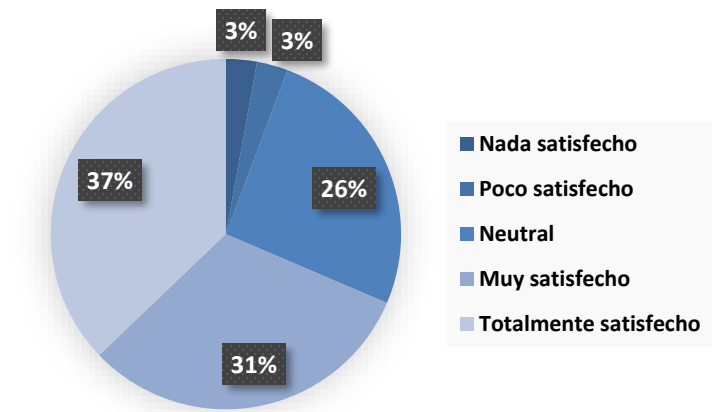
Bajo la responsabilidad social se presenta un 37% totalmente satisfecho, 31% muy satisfecho y 26% neutral.

Tabla 58. *Seguridad y salud en el trabajo*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	1	3%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	9	26%
Muy satisfecho	11	31%
Totalmente satisfecho	13	37%
Total	35	100%

Figura 62. Seguridad y salud en el trabajo

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

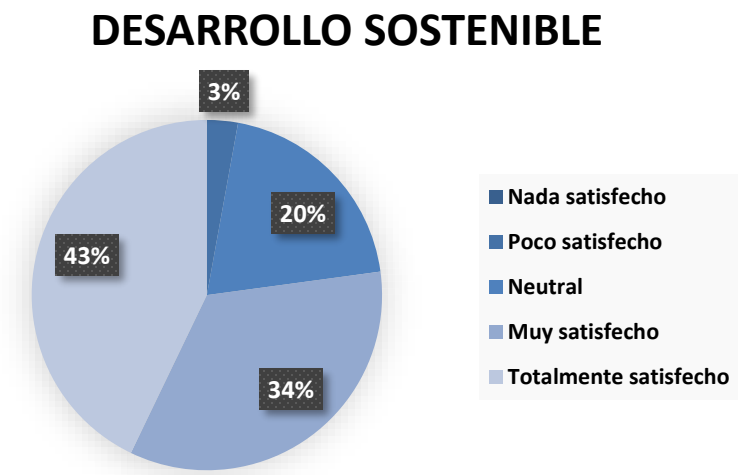


Se observa que bajo la seguridad y salud en el trabajo se presenta que un 37% de los egresados se encuentra totalmente satisfecho, un 31% muy satisfecho, un 26% neutral y estando en un empate del 3% poco y nada satisfecho.

Tabla 59. Desarrollo sostenible

Variable	No de graduados	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	1	3%
Neutral	7	20%
Muy satisfecho	12	34%
Totalmente satisfecho	15	43%
Total	35	100%

Figura 63. Desarrollo sostenible



Se observa que la motivación al desarrollo sostenible se presenta un 43% de los egresados totalmente satisfecho, 34% muy satisfecho, un 20% neutral y un dato significativo del 3% en poco satisfecho.

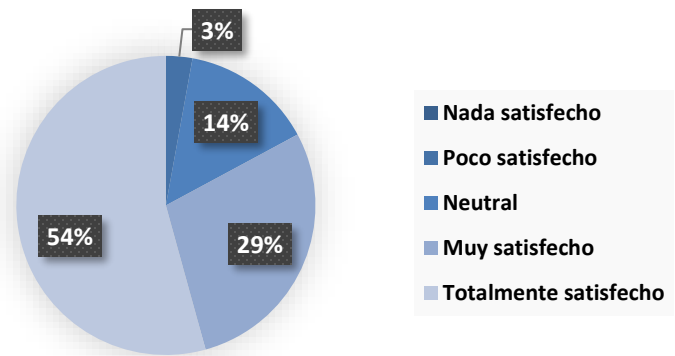
Evaluación de los de los beneficios que trajo al egresado cursar la maestría en calidad y gestión integral en la Universidad Santo Tomás.

Tabla 60. Genero mejores condiciones a su desarrollo personal

Variable	No de graduados	Porcentaje
Obstaculizo	0	0%
No favoreció	1	3%
Neutral	5	14%
Facilito medianamente	10	29%
Favoreció significativamente	19	54%
Total	35	100%

Figura 64. *Genero mejores condiciones a su desarrollo personal*

GENERÓ MEJORES CONDICIONES A SU DESARROLLO PERSONAL



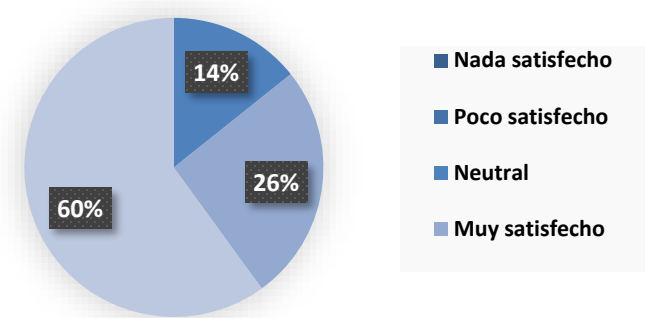
Según las condiciones actuales de los egresados, un 54% de ellos generó condiciones positivas a su desarrollo personal, frente a un 29% muy satisfecho, 14% neutral y 3% poco satisfecho.

Tabla 61. *Facilito alcanzar más sus metas personales*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Obstaculizo	0	0%
No favoreció	0	0%
Neutral	5	14%
Facilito medianamente	9	26%
Favoreció significativamente	21	60%
Total	35	100%

Figura 65. Facilito alcanzar más sus metas personales

FACILITÓ ALCANZAR MÁS SUS METAS PERSONALES



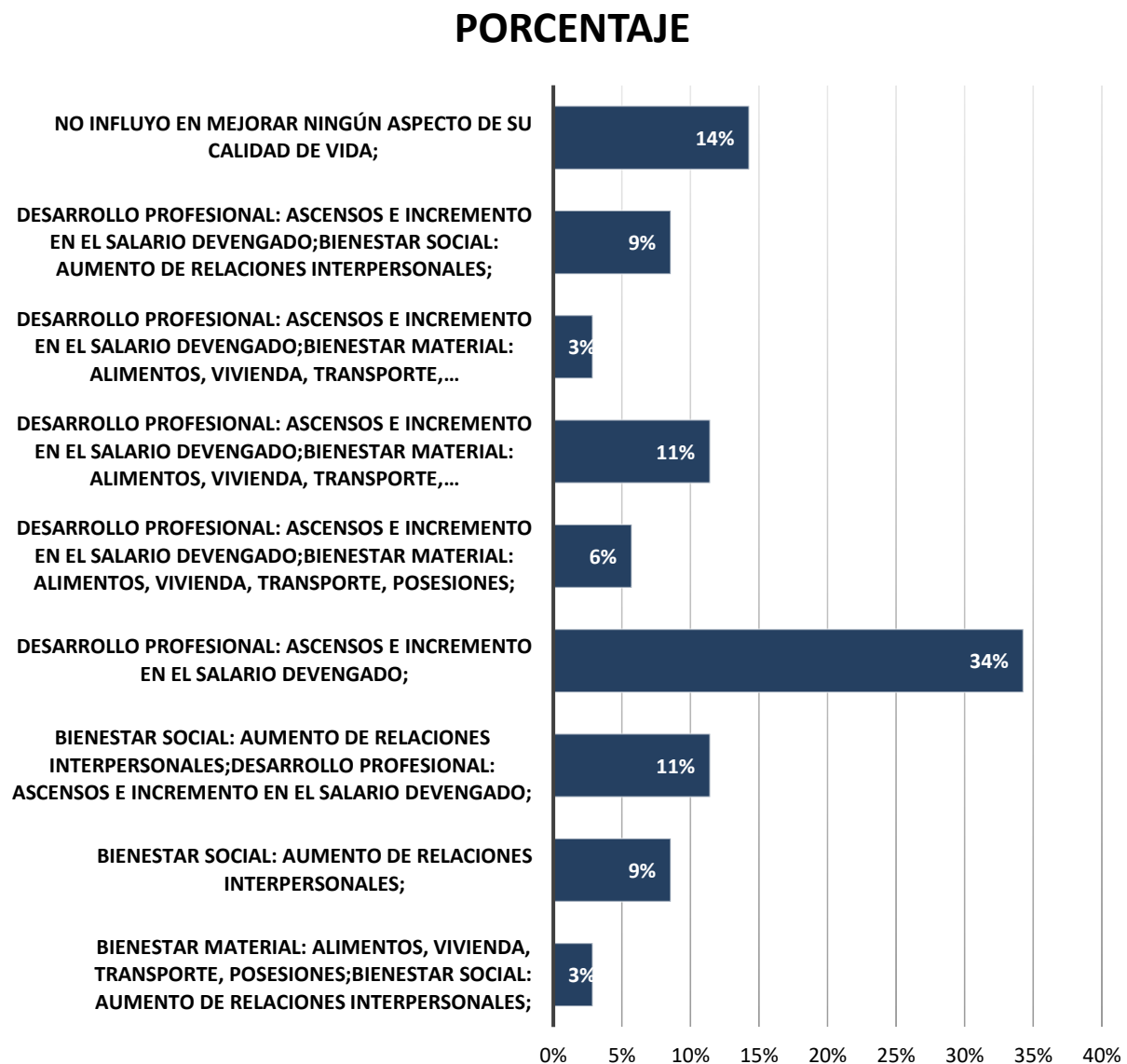
Al 60% de los egresados de la maestría estuvieron totalmente satisfechos frente a la facilidad de alcanzar las metas personales.

Tabla 62. Aspectos por los que considera que el curso de la maestría influyó en mejorar su calidad de vida

Variable	No de graduados	Porcentaje
Bienestar Material: alimentos, vivienda, transporte, posesiones; Bienestar Social: Aumento de relaciones interpersonales;	1	3%
Bienestar Social: Aumento de relaciones interpersonales;	3	9%
Bienestar Social: Aumento de relaciones interpersonales;	4	11%
Desarrollo profesional: Ascensos e Incremento en el salario devengado;		
Desarrollo profesional: Ascensos e Incremento en el salario devengado;	12	34%
Desarrollo profesional: Ascensos e Incremento en el salario devengado; Bienestar Material: alimentos, vivienda, transporte, posesiones;	2	6%
Desarrollo profesional: Ascensos e Incremento en el salario devengado; Bienestar Material: alimentos, vivienda,	4	11%

Variable	No de graduados	Porcentaje
transporte, posesiones; Bienestar Social: Aumento de relaciones interpersonales;		
Desarrollo profesional: Ascensos e Incremento en el salario devengado; Bienestar Material: alimentos, vivienda, transporte, posesiones; Bienestar Social: Aumento de relaciones interpersonales; No Influyo en mejorar ningún aspecto de su calidad de vida;	1	3%
Desarrollo profesional: Ascensos e Incremento en el salario devengado; Bienestar Social: Aumento de relaciones interpersonales;	3	9%
No Influyo en mejorar ningún aspecto de su calidad de vida;	5	14%
(en blanco)		0%
Total general	35	100%

Figura 66. Aspectos por los que considera que el curso de la maestría influyó en mejorar su calidad de vida



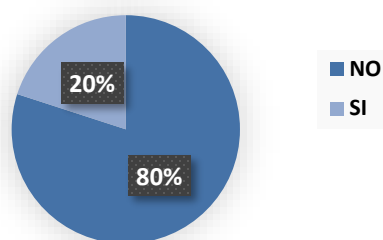
Se visualiza que los egresados frente al desarrollo personal se dan un 34%, dato significativo frente a los demás datos entre esos el 14% que no influyó en mejorar ningún aspecto.

Tabla 63. *¿Pertenece a alguna comunidad académica y/o científica, asociación, gremiales relacionados con su trabajo?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	28	80%
Si	7	20%
Total	35	100%

Figura 67. *¿Pertenece a alguna comunidad académica y/o científica, asociación, gremiales relacionados con su trabajo?*

**¿PERTENECE A ALGUNA COMUNIDAD
ACADÉMICA Y/O CIENTÍFICA,
ASOCIACIÓN, GREMIALES
RELACIONADOS CON SU TRABAJO?**



El 80% de los egresados pertenecen a alguna comunidad académica y/o científica.

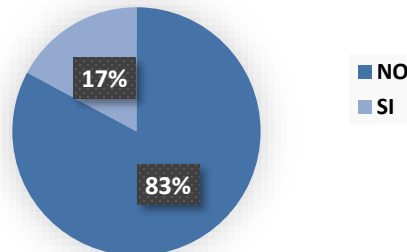
Evaluación de la relación con la universidad en calidad de egresados

Tabla 64. *Participo alguna vez de las actividades de la universidad de tipo cultura o deportivo*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	29	83%
Si	6	17%
Total	35	100%

Figura 68. *Participo alguna vez de las actividades de la universidad de tipo cultura o deportivo*

**¿PARTICIÓ ALGUNA VEZ DE LAS
ACTIVIDADES DE LA UNIVERSIDAD
DE TIPO CULTURA O DEPORTE?**



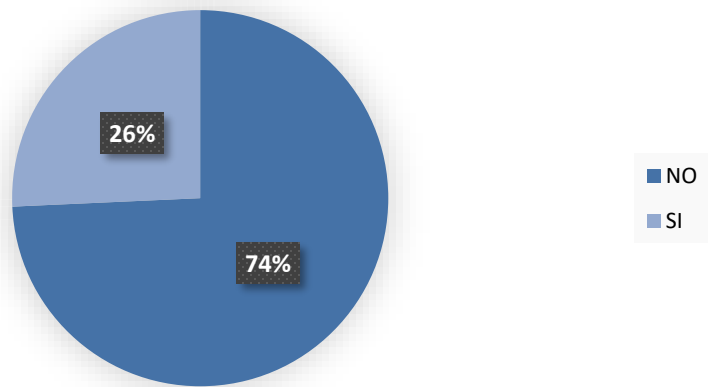
El 80% de los egresados NO participó en ninguna actividad cultural o deportiva de la universidad, dato significativo la cual nos lleva a la mejora de la comunicación, presentación y conocimiento de las actividades de la universidad.

Tabla 65. *¿Ha tenido algún vínculo laboral con la universidad después de ser egresado de la maestría de calidad y gestión integral?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	26	74%
Si	9	26%
Total	35	100%

Figura 69. *¿Ha tenido algún vínculo laboral con la universidad después de ser egresado de la maestría de calidad y gestión integral?*

**¿HA TENIDO ALGÚN VÍNCULO LABORAL CON LA
UNIVERSIDAD DESPUÉS DE SER EGRESADO DE LA
MAESTRÍA DE CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL?**



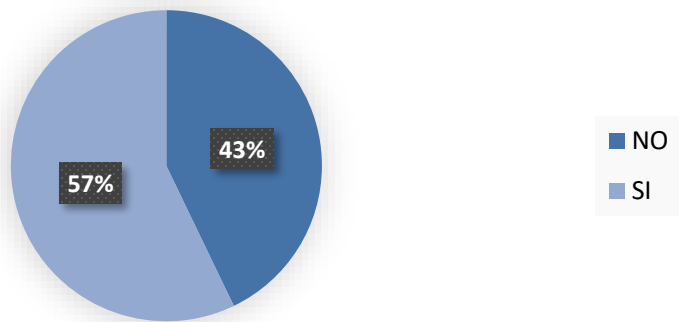
El 74% de los egresados no ha tenido vínculo laboral con la universidad debido a la poca comunicación que se tiene con los egresados y el desconocimiento de las oportunidades laborales.

Tabla 66. *¿Cómo egresado de la maestría de calidad y gestión integral, le motiva participar en actividades del Convenio USTA-ICONTEC?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	15	43%
Si	20	57%
Total	35	100%

Figura 70. *¿Cómo egresado de la maestría de calidad y gestión integral, le motiva participar en actividades del Convenio USTA-ICONTEC?*

¿CÓMO EGRESADO DE LA MAESTRÍA DE CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL, LE MOTIVA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DEL CONVENIO USTA-ICONTEC?



Se observa que el 57% de los egresados les motiva participar en actividades del convenio USTA-ICONTEC, utilizando este dato como oportunidad o fortaleza frente a la oportunidad de mejora.

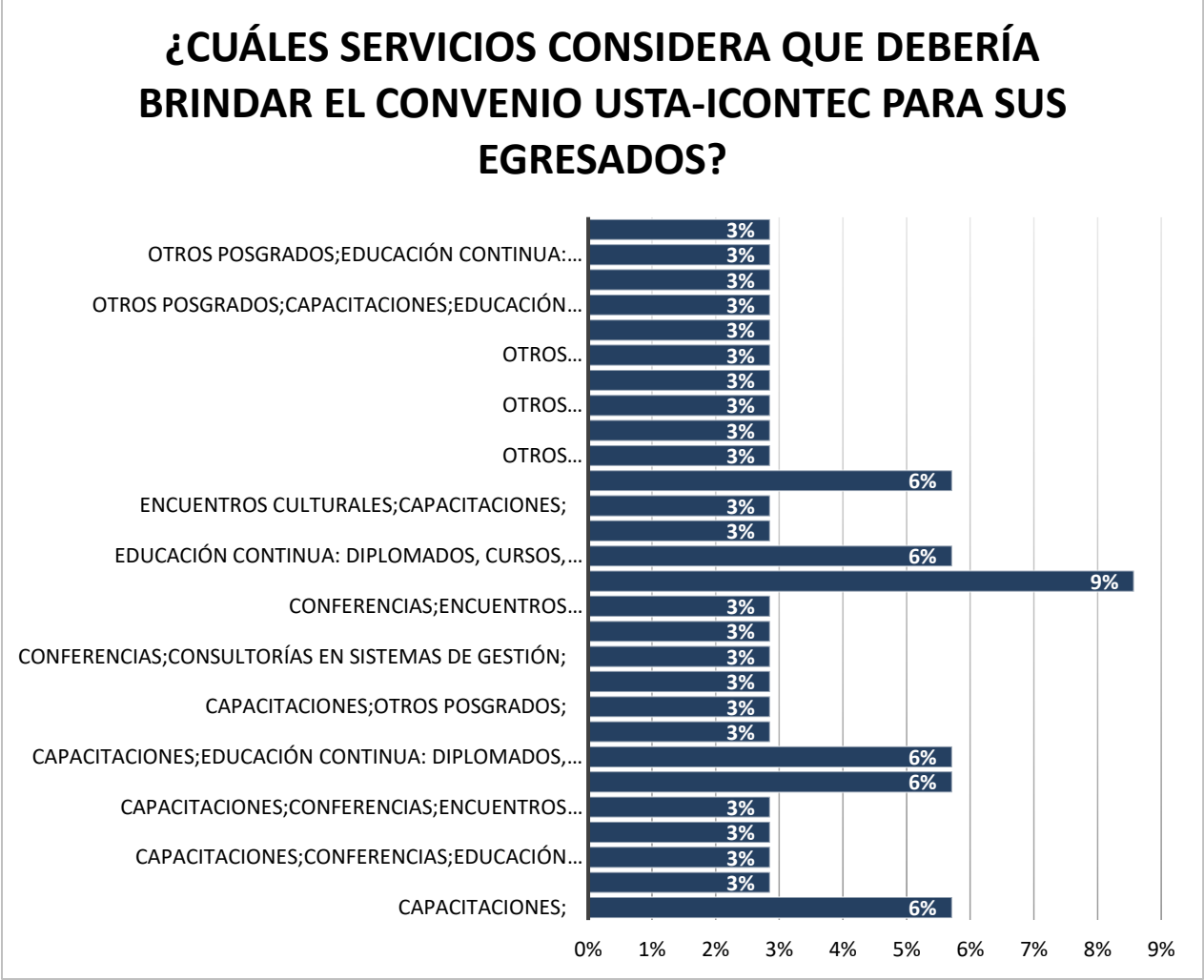
Tabla 67. *¿Cuáles servicios considera que debería brindar el Convenio USTA-ICONTEC para sus egresados?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
Capacitaciones;	2	6%
Capacitaciones; Conferencias; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Capacitaciones; Conferencias; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	1	3%
Capacitaciones; Conferencias; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%

Variable	No de graduados	Porcentaje
Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión;	2	6%
Capacitaciones; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión;	2	6%
Capacitaciones; Encuentros culturales; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión; Conferencias; Otros Posgrados;	1	3%
Capacitaciones; Otros Posgrados;	1	3%
Conferencias;	1	3%
Conferencias; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Conferencias; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	1	3%
Conferencias; Encuentros culturales; Capacitaciones; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Consultorías en sistemas de gestión;	3	9%
Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	2	6%
Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Capacitaciones; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Encuentros culturales; Capacitaciones;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Conferencias;	2	6%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales; Consultorías en sistemas de gestión; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Conferencias; Encuentros culturales; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%

Variable	No de graduados	Porcentaje
Otros Posgrados; Capacitaciones; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Otros Posgrados; Capacitaciones; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios; Encuentros culturales; Consultorías en sistemas de gestión;	1	3%
Otros Posgrados; Educación Continua: Diplomados, Cursos, seminarios;	1	3%
Otros;	1	3%
(en blanco)		0%
Total general	35	100%

Figura 71. *¿Cuáles servicios considera que debería brindar el Convenio USTA-ICONTEC para sus egresados?*



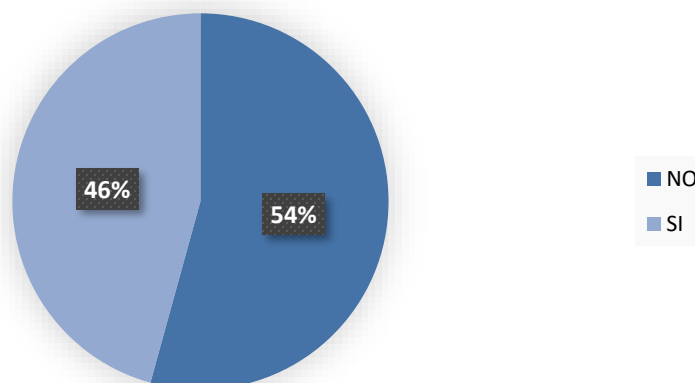
Al observas los datos, se identifica la necesidad de prestar consultoría, capacitaciones, educación continua, cursos, etc. Teniendo promoción entre los egresados.

Tabla 68. *¿Cursaría otro programa de posgrado en la USTA?*

Variable	No de graduados	Porcentaje
No	19	54%
Si	16	46%
Total	35	100%

Figura 72. *¿Cursaría otro programa de posgrado en la USTA?*

¿CURSARÍA OTRO PROGRAMA DE POSGRADO EN LA USTA?



El 54% de los egresados no cursaría otro programa de postgrado en la USTA. Presentando una debilidad en la retención de los estudiantes o egresados.

Análisis de correlaciones con coeficiente de Spearman.

El coeficiente de correlación de Spearman es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). Utilizada principalmente para el análisis de datos. El coeficiente de Spearman permite determinar la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables calificadas con el nivel de medición ordinal, los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos, estadísticamente, la prueba en si no considera a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no evalúa la casualidad.

Se realizo el ejercicio de solicitarles a 35 egresados de la maestría en calidad y gestión integral de la Universidad Santo Tomás responder una serie de preguntas con las cuales se pretendía evaluar el grado de satisfacción del graduado del programa en 6 dimensiones diferentes que permean en la maestría en calidad y gestión integral. Las preguntas se realizaron por medio de una escala tipo Likert, este tipo de escala se utiliza para cuestionar a una persona sobre el nivel de

acuerdo o desacuerdo con una declaración, y se tomaron como referencia las siguientes escalas según se acoplaran al tipo de pregunta

- 5 totalmente satisfecho, 4 muy satisfecho, 3 Neutral, 2 Poco satisfecho y 1 Nada satisfecho
- 1 muy bajo, 2 Bajo, 3 Medio, 4 Alto, 5 Muy alta
- 1 obstaculizo, 2 No favoreció, 3 Neutral, 4 Facilito medianamente y 5 Favoreció significativamente.

La información que se logró recolectar información recolectada fue analizada mediante el programa estadístico informático SPSS, quien arrojo una matriz cuadrada con datos como la significancia y el coeficiente de correlación, señalando con asteriscos el nivel de significancia: un asterisco (*) implica que el coeficiente es significativo al nivel del 0.05 y dos asteriscos (**) que es significativo al nivel del 0.01. las variables de dicha matriz de correlación.

r = (Valor del coeficiente)

s o P = (Significancia)

N= (Número de casos correlacionados)

Tabla 69. Matriz de correlación

[illegible]

Interpretación de matriz de correlación

Como referencia para el análisis de los coeficientes de correlación se tomó como referencia el capítulo 10 de análisis de datos cuantitativos del libro metodología de la investigación, que tiene como autores a Roberto Hernández Sampiero, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio. Se usaron los rangos que proponen en el libro para el coeficiente de correlación de Pearson debido a que interpreta su significancia y otros valores de la misma manera que Spearman en los rangos propuestos se clasifica como positiva considerable si los coeficientes encontrados son mayores a 0,75.

De acuerdo con lo anterior en la matriz se pudo evidenciar variables con coeficientes de relación mayores o iguales a 0,75 lo cual determinaba un alto grado de correlación entre ellas, a continuación se hacen los análisis de cada una.

- Formación académica y satisfacción con los profesores.

$R:0,796^{**}, P<0,001$ La for

formación académica recibida por los egresados tiene un alto grado de relación con la satisfacción con los profesores y estas variables aumentan o disminuyen de manera proporcional, debido a que existe una correlación positiva con el 99% de confianza de ser verdadera. Lo cual deja ver que los egresados consideran que los profesores del programa tienen una metodología académica acorde con el aprendizaje del estudiante y se ve reflejado en la formación académica.

- Satisfacción con los profesores y preparación de clases

$R:0,796^{**}, P<0,01$

Se encontró una correlación positiva con el 99% de confianza entre las variables de preparación de clases y satisfacción con los profesores, lo que quiere decir que a mayor preparación de las clases por parte de los profesores existe una mayor satisfacción de los estudiantes con los

docentes, ya que una buena preparación de las clases demuestra el compromiso y la experticia de los docentes.

- Satisfacción con los profesores y metodología de enseñanza y aprendizaje.

R:0,785**, $P<0,001$

Se puede evidenciar una correlación positiva con el 99% de confianza para las variables de metodología de enseñanza con la satisfacción con los profesores, lo que indica que la metodología de enseñanza usada por los profesores llenaba las expectativas de los estudiantes ya que están altamente relacionadas entre sí.

- Formación académica y preparación de clase

R: 0,822**, $P<0,001$

Las variables de formación académica y preparación de clase tienen un alto grado de correlación positiva y un 99% de confianza, lo cual indica que a mayor preparación de las clases por los profesores la variable de formación académica aumenta, y con esto la capacidad analítica y crítica de los estudiantes.

- Formación académica y procesos de aprendizaje

R:0,760**, $P<0,001$

Las variables de formación académica y procesos de aprendizaje están altamente relacionadas entre sí, tienen una correlación significativa con un 99% de confianza. Lo que permite interpretar que cuando los procesos de aprendizaje empleados están bien diseñados, actualizados e implementados, se ve reflejado en la satisfacción de la formación académica.

- Preparación de las clases y procesos de aprendizaje

R:0,828**, $P<0,001$

La correlación entre la preparación de las clases y procesos de aprendizaje es significativa con un 99% de confianza de ser verdadera, indicando que, cuando la variable preparación de las clases aumenta en su satisfacción también los hace procesos de aprendizaje, esto se debe al grado de relación que tienen entre sí.

- Preparación de clases y metodología de enseñanza y aprendizaje.

R:0,865**, $P < 0,001$

Las variables de preparación de clases y metodología de enseñanza y aprendizaje se les observa un alto grado de correlación y un 99% de confianza de ser verdadera, lo que significa que a mayor preparación de clases por parte de los profesores hay una mayor satisfacción con la metodología de enseñanza y aprendizaje.

- Procesos de aprendizaje y metodología de enseñanza y aprendizaje.

R:0,862**, $P < 0,001$

La metodología de enseñanza y aprendizaje con los procesos de aprendizaje son dos variables que tienen un alto grado de correlación ambas calificadas con un grado de satisfacción en muy satisfecho por los egresados encuestados, con un 99% de confianza de ser verdadera, nos indican que son proporcionales y a medida que una variable aumente la otra también.

- Puntualidad en el desarrollo de las clases y asistencia a clases

R:0,876**, $P < 0,001$

La correlación entre la puntualidad en el desarrollo de las clases y la asistencia a clases es alta y positiva, se tiene un 99% de confianza de que la correlación sea verdadera. Esto reflejándose con el grado de satisfacción de estas dos variables donde se evidencio que los egresados están muy satisfechos con la puntualidad y las asistencia a clases por parte de los docentes

- Proceso de matrícula e inscripción de asignaturas y trámites administrativos.

R:0,824**, $P<0,001$

Existe una correlación significativa entre las dos variables y positiva con 99% de confianza de que la correlación sea verdadera.

Los resultados obtenidos son de gran importancia para realizar mejoras a la maestría en calidad y gestión integral, que al intervenir, es posible obtener resultados en otras, debido a que poseen una fuerte correlación positiva, lo que varían directamente proporcional.

Basados en los resultados de la encuesta, se determinó que se debe fortalecer la satisfacción que tienen los egresados con la formación académica y satisfacción con los profesores ya que el 49% de los egresados se encuentra totalmente satisfecho, el 40% de un nivel de muy satisfecho y un 11% manifestó ser neutral en cuanto la formación recibida.

La satisfacción con el aprendizaje posee una correlación positiva con otras variables:

- Satisfacción con los profesores y preparación de clases

R:0,796**, $P<0.01$

- Satisfacción con los profesores y metodología de enseñanza y aprendizaje.

R:0,785**, $P<0,001$

- Formación académica y preparación de clase

R: 0,822**, $P<0,001$

Para intervenir la variable de satisfacción con contenido de las asignaturas, es necesario intervenir la variable que tienen fuerte correlación con esta, variables como:

- Satisfacción con los profesores y metodología de enseñanza y aprendizaje.

R:0,785**, $P<0,001$

- Puntualidad en el desarrollo de las clases y asistencia a clases

R:0,876**, P<0,001

Si se desea controlar la variable de satisfacción con el proceso de matrícula, se obtiene correlación fuerte con la variable:

- Proceso de matrícula e inscripción de asignaturas y trámites administrativos.

R:0,824**, P<0,001.

5.2 Satisfacción del egresado de la maestría de calidad y gestión integral con sus procesos de formación, por medio de un análisis de clúster.

El análisis de clúster es el conjunto de técnicas multivariantes utilizadas para clasificar a un conjunto de individuos en grupos homogéneos. Para el desarrollo del objetivo se realizó un análisis de Clúster por el método de K- Medias, en el software de SPSS.

En la tabla No 70. se puede apreciar como quedaron los distribuidos los porcentajes de los 3 clúster según la agrupación que tuvieron, para el clúster 1 se observa un 31% lo cual representa 11 egresados, para el segundo con un porcentaje del 23% representando 8 estudiantes y para el ultimo conto con un porcentaje de 46% lo que es igual a 16 egresados que pertenecen a este conglomerado, para un total de 35 graduados que era el tamaño de la muestra total definida.

Tabla 70. *Número de casos en cada conglomerado*

Número de casos en cada conglomerado			
Conglomerado	1	11	31%
	2	8	23%
	3	16	46%
TOTAL		35	100%

Conglomerado No. 1. Apoyo para actividades que permitan fortalecer el aprendizaje

Tabla 71. *Asignación de conglomerado 2*

Clúster 1. Apoyo para actividades que permitan fortalecer el aprendizaje	
Variable	Media
Desarrollo de actividades de campo y practicas	3,60
Apoyo para el aprendizaje	3,86
Apoyo en movilidad estudiantil	3,14
Apoyo para participar en proyectos de investigación	3,37
Apoyo financiero	3,23
Apoyo en procesos de innovación	3,17
Seminarios	3,86
Movilidad	3,54
Prácticas profesionales	3,40
Intercambios nacionales e internacionales	2,91
Actividades de promoción	3,80
Promedio	3,44

Para el clúster No. 1 el cual se le dio el nombre de apoyo para actividades que permitan fortalecer el aprendizaje, se evidencio que, la media del grupo compuesto por 11 graduados fue de 3,44 sobre 5, frente a las variables evaluadas, lo cual indica una baja satisfacción de los egresados frente a estas. Dentro de las variables agrupadas en el clúster No. 1 se encuentran, desarrollo de actividades de campo y practicas con una media de 3,60/5, apoyo para el aprendizaje con 3.86/5, apoyo en movilidad estudiantil 3,14/5, apoyo para participar en proyectos de investigación 3,37, apoyo financiero por parte de la universidad 3,23/5, apoyo en procesos de innovación 3,17/5, seminarios 3,86/5, movilidad 3,54/5, prácticas profesionales 3,40/5, intercambios nacionales e internacionales como la variable con la calificación más baja del 2,91/5 y por ultimo actividades de promoción 3,80/5. según estos resultados se interpreta que el 31% de los encuestados no se encuentra del todo satisfecho frente a las variables que apoyan el aprendizaje, apoyo para practicas

o intercambios nacionales e internacionales, lo cual indica que es sobre estas variables donde el programa debe hacer mayor énfasis en sus planes de mejoramiento.

Conglomerado 2. Infraestructura física y digital

Tabla 72. *Asignación de conglomerado 2*

Clúster 2. Infraestructura física y digital	
Variable	media
Salones de clases	4,46
Espacios para estudiar	4,57
Aulas de informática	4,46
Espacios de práctica deportiva	4,34
Espacios para realizar actividades culturales	4,31
Cafetería y restaurantes	4,43
Biblioteca	4,69
Plataforma tecnológica y acceso a bases de datos	4,46
Promedio	4,46

El clúster dos (2) el cual se le dio el nombre de infraestructura física y digital y agrupo a 8 de los 35 graduados encuestados, arrojo una media de satisfacción del 4,46 sobre 5 como se puede observar en la tabla 72, lo cual hace de este clúster el mejor valorado de los 3. la media arrojada determina un nivel de satisfacción de los egresados en muy satisfechos frente a las variables agrupadas las cuales se refieren a las condiciones de infraestructura física y digital con las que cuenta la Universidad Santo Tomás al servicio del programa de maestría en calidad y gestión integral. La variable mejor valorada para esta agrupación es biblioteca con un promedio de 4,69/5, la menos valorada se encontró que fue espacios para realizar actividades culturales con un 4,31/5.

Conglomerado 3. Planificación de las clases y calidad de la planta profesoral.

Tabla 73. *Asignación de conglomerado 3*

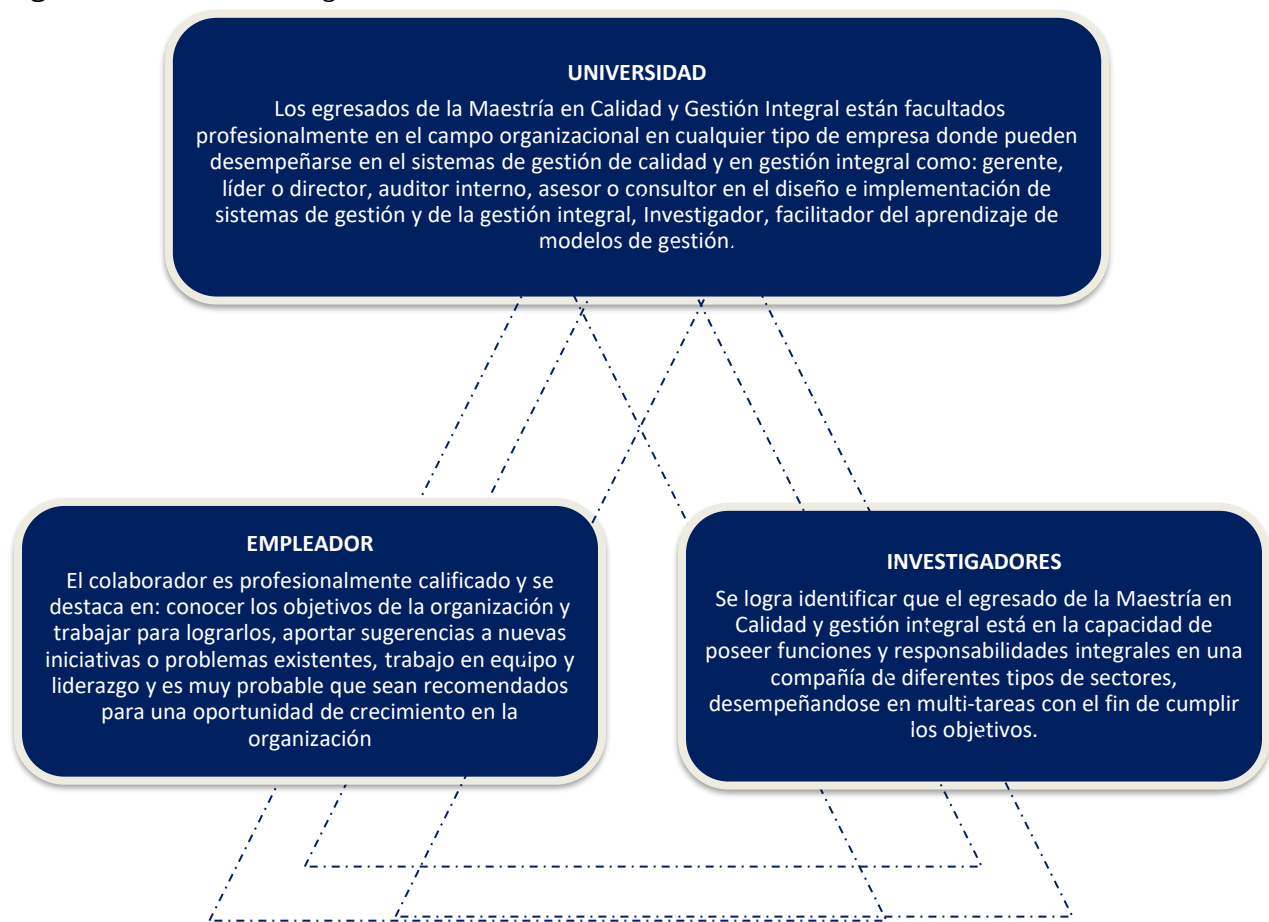
Clúster 3. Planificación de las clases y calidad de planta profesoral	
Variable	Media
Satisfacción con los profesores	4,26
Relación con los estudiantes	4,69
Formación académica	4,37
Preparación de clases	4,43
Atención fuera de clases	4,26
Procesos de aprendizaje	4,40
Puntualidad en el desarrollo de clases	4,63
Metodología en enseñanza y aprendizaje	4,23
Experticia profesional en el área del espacio académico	4,49
Trámites administrativos	4,43
Opciones de grado	4,09
Atención del personal	4,57
Laboratorios y talleres	3,91
Medios de comunicación	4,37
Metodología en enseñanza y aprendizaje	4,34
Horarios	4,29
Promedio	4,36

Para el clúster 3 el cual se le dio el nombre de Planificación de las clases y calidad de planta profesoral, en el cual se observó una media de 4,36/5, ubicándose como el conglomerado más grande con 16 egresados y con un nivel de satisfacción en muy satisfechos de acuerdo con la escala usada. Teniéndose como la variable mejor calificada la de relación con estudiantes por parte de los profesores que arrojó una media de 4,69/5, lo que evidencia una relación cercana y accesible por parte de los profesores del programa con los estudiantes, la variable con menos calificación encontramos laboratorios y taller con un 3,91/5 esto se debe que como el tal el programa no tiene muchas asignaturas que tengan que ver prácticas en laboratorios.

5.3 Análisis triangular

Se buscó definir la percepción que tienen las empresas frente al egresado de la maestría, lo cual se envía una encuesta dirigida a las empresas donde se encuentran trabajando los egresados actualmente donde participaron 5 empresas distribuidas en las diferentes ciudades del país, entre esas Bucaramanga, Cúcuta, Arauca, entre otros; con actividad económica de servicios, comercial, manufactura, entre otros. Lo cual se interroga por medio de una encuesta virtual de Microsoft forms sobre los factores y formación académica de los colaboradores, recibida en la Maestría en Calidad y Gestión integral, el conocimiento del colaborador sobre los objetivos de la organización y un enfoque evaluativo según el desempeño del colaborador, ¿Qué tan probable es que los recomiende para una oportunidad de crecimiento en la organización? (Ver apéndice C)

Se hace un análisis triangular donde se describen las diferentes percepciones de los egresados; el perfil profesional que brinda la Universidad Santo Tomás – Seccional Bucaramanga frente a la percepción de las empresas o empleador y lo que se percibe como investigador frente a lo que brinda la universidad en el perfil del ocupacional.

Figura 73. Análisis triangular

Se logra concluir que la universidad si está brindando un perfil integral a las empresas, un egresado idóneo y preparado para enfrentarse a situaciones reales y capaz de adquirir retos bajo el perfil asignado

5.4 Plan de mejora

Para el plan de mejora se planteó como primer paso realizar un análisis DOFA, con el objetivo de establecer cuáles son esas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se pudieron establecer desde el análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los 35 egresados del programa maestría en calidad y gestión integral:

5.5 Matriz DOFA

Tabla 74. *Matriz DOFA*

Fortalezas	Debilidades
• Los graduados se encuentran satisfechos con su formación académica con un porcentaje de satisfacción del 89%. • Graduados satisfechos con respecto a la preparación de las clases durante la formación académica con un 97% de satisfacción • Procesos de aprendizaje existe un porcentaje de satisfacción del 91% de los egresados satisfechos. • El 91% de los egresados se siente satisfecho con los profesores que tuvieron durante su formación. • El 94% de los graduados se siente satisfecho con los procesos de matrícula e inscripción de asignaturas. • El 94% de los egresados está satisfecho con los tramites de tipo administrativos de la universidad. • 94% de satisfacción con la atención del personal de la Universidad Santo Tomás. • Un 86% de los egresados manifiesta estar muy satisfecho con los salones de clase que tuvo durante su proceso de aprendizaje. • 97% de los graduados dice estar muy satisfecho con los espacios brindados por la universidad para estudiar, como bibliotecas o módulos más personalizados. • 92% de los egresados se encuentra satisfechos con los medios de comunicación empleados por el programa.	• En cuanto al apoyo en procesos de innovación se evidencia un 30% de los egresados entre poco satisfechos y nada satisfechos con estos procesos • Para la variable de apoyo financiero un 26% de los egresados no están satisfechos. • Para el apoyo en participación en proyectos de investigación se evidencia que tal solo un 23% se encuentra muy satisfecho y 28% totalmente satisfecho. • Apoyo para la movilidad de los estudiantes solo un 29% está totalmente satisfecho y un 11% muy satisfecho. • El 94% de los egresados no cuenta con publicaciones en revistas indexadas de orden nacional o internacional • Tan solo un 31% de los egresados se encuentra satisfecho con la gestión del programa para apoyar los intercambios nacionales o internacionales • Un 17% de los egresados no está satisfecho con la variable de prácticas profesionales. • Un total de 25 egresados no ha realizado otros estudios después de cursar la maestría en calidad y gestión integral. • El 54% de los graduados dice no cursaría otro programa de posgrado en la USTA.

Oportunidades	Amenazas
• Se encontró oportunidades de empleo en las áreas como: Gerente, líder o director de calidad y gestión integral, Asesor o consultor en el diseño e implementación de sistemas de gestión y de la gestión integral, facilitador del aprendizaje de modelos de gestión, auditor interno de calidad o de sistemas de gestión integral, investigador en sistemas de gestión de calidad y en gestión integral, entre otros. • Entre los egresados se destaca: gerente, líder o director de calidad y gestión integral en las áreas empresariales. • Los egresados de la maestría se desempeñan en empresas con actividades económicas de servicios con un 26%, comercial con un 6% y manufactura con un 17%. • El 69% de los egresados hicieron un proyecto de investigación de magister en calidad y gestión integral. • Los egresados consideran que el convenio USTA-ICONTEC debe brindar capacitaciones, educación continua, conferencias, encuentros culturales, sobresaliendo consultorías en sistemas de gestión. • Los graduados de la maestría se encuentran motivados para participar en actividades del convenio USTA-ICONTEC, con un 57%. • Se encuentran empleados la mayor parte de los egresados que fueron encuestados en el estudio, con un porcentaje de 97%. • El ingreso promedio mensual del 31% de los graduados que se desempeñan	• Los egresados no se encuentran muy satisfechos con la gestión administrativa y de promoción y mercadeo, específicamente con las actividades de promoción (Masterclass Virtuales, Charlas, Desayunos, Boletín Signos, etc.) en un 8,6% • El 83% de los egresados no participó alguna vez de las actividades de la universidad de tipo cultura o deportivo. • El 74% de los egresados no tiene vínculo laboral con la universidad después de ser egresado de la maestría de calidad y gestión integral. • El 54% de los egresados no cursaría otro programa de posgrado en la USTA.

Oportunidades	Amenazas
como empleados entre 3 y 4 salarios mínimos del año 2021.	

Tabla 75. Estrategias

	Fortaleza	Debilidades
O P O R T U N I D A D E S	Fortalecer los programas de educación continua basándose en las áreas en las cuales se desempeñan más los graduados actualmente que son gerencia, consultorías y auditorías y esto acompañado de que el 89% de los egresados se encuentra satisfecho con la formación recibida durante el curso de la maestría en calidad y gestión integral	Teniendo en cuenta que 25 graduados no han realizado otros estudios luego de cursar la maestría en calidad y gestión integral hay que incrementar las estrategias de comunicación de los convenios con los que cuenta la USTA y el ICONTEC ya que el 57% de los egresados estaría dispuesto a participar en estos programas ofrecidos por el convenio.
	Teniendo en cuenta que el 69% de los egresados realizaron proyecto de grado, se debe incentivar el uso de los recursos que brinda la universidad para desarrollar a través de sus proyectos más creación de empresas y proyector que permitan a los egresados emprender sus propios negocios, con la ayuda de las herramientas brindadas por el programa y la universidad.	Fortalecer las materias de investigación durante el curso de la maestría en calidad y gestión integral ya que un 69% de los graduados si hizo proyecto como opción de grado, pero 94% no cuenta con publicaciones en revistas indexadas de orden nacional o internacional.
		Incentivar durante el curso de la maestría en calidad y gestión integral los intercambios ya sean nacionales o internacionales ya que 69% de los egresados no está satisfecho con esto y aprovechando que un 31% de los egresados está en un promedio salarial de entre 3 y 4 SMMLV se podría establecer la viabilidad para lograr intercambios.

	Fortaleza	Debilidades
	Continuar fortaleciendo la planta profesoral que se tiene trayendo profesores con experiencia en áreas específicas y sectores de la economía, los cuales sean atractivos para los egresados y de esta manera incentivarlos a continuar con estudios en la universidad.	Fortalecer la conciencia de emprendimiento por medio de que los estudiantes hagan sus proyectos de grados encaminados a crear empresas, generando empresarios que contribuyan activación económica y a la generación de empleo tanto en el país como el mercado internacional
A M E N A Z A S	Un método para fortalecer la participación de actividades de tipo cultural o deportivo es crear electivas de este tipo aprovechando que un 91% de los graduados se siente satisfecho con los procesos de enseñanza y aprendizaje, se podría llevar estas metodologías enfocadas a la parte cultural o deportiva.	- Crear convenios con diferentes entidades que permitan a los estudiantes financiar sus semestres para poder mantenerlos en caso de que no puedan pagar y evitar así la deserción de los estudiantes por este motivo - Crear semilleros enfocados a la investigación y la innovación durante el curso de la maestría en calidad y gestión integral que permita a los estudiantes la posibilidad de hacer publicaciones en revistas o proponer ideas innovadoras que se puedan llevar a la práctica.

Conforme a los resultados de la matriz DOFA, se elaboró el plan de mejora (Ver apéndice D)

6. Conclusiones

Sin duda, para el desarrollo de los objetivos la realización de la encuesta de apreciación aplicada a los egresados de la maestría en calidad y gestión integral fue fundamental, ya que sirvió para conocer cada una de esas variables que cobran relevancia al programa caracterizando sus

egresados en diferentes aspectos como, sociales, económicos, culturales y satisfacción con el programa en general.

Al caracterizar los graduados de la maestría se pudo conocer información que destaca en diferentes aspectos evaluados que se mencionan a continuación:

En cuanto el estado laboral actual de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral se encontró que el 97% de los graduados se encuentra actualmente trabajando y que el 31% devenga mensualmente entre 3 y 4 SMMLV y un 23% de 4 a 5 SMMLV para el año 2021 que fue aplicada la encuesta de apreciación, cabe resaltar también que un 34% de los egresados se desempeña en cargos relacionados con gerencia, líder o director de calidad y gestión integral, un 23% como Asesor o consultor en el diseño e implementación de sistemas de gestión y de la gestión integral, un 14% como Facilitador del aprendizaje de modelos de gestión, esto permite establecer que más del 70% de los egresados se desempeña actualmente en áreas relacionadas directamente con los sistemas de gestión de la calidad.

Con respecto a la satisfacción de la formación académica recibida se pudo conocer que el 89% de los egresados se encuentra entre muy satisfechos y totalmente satisfechos y un 11% dice permanecer neutral frente a la pregunta, este resultado da a conocer que en su gran mayoría los graduados se sienten satisfechos con la formación que recibieron, pero si bien es cierto se debe seguir fortaleciendo este programa actualizando periódicamente su currículo permitiendo así tener siempre una oferta que cumpla con las necesidades y expectativas que tienen las partes interesadas en este caso los estudiantes.

También se pudo conocer que el 86% de los graduados asegura que cursar la maestría en calidad y gestión integral favoreció entre significativa y medianamente en alcanzar las metas personales que tenían propuestas y acompañado que un 54% de los egresados la maestría les

favoreció en el desarrollo profesional trayéndoles ascensos e incrementos salariales, Bienestar Material, Bienestar social y un 11% dice que amento las relaciones interpersonales.

En la información recolectada también se pudo observar que el 91% de los graduados se siente totalmente satisfecho con la planta profesoral que tuvieron durante el curso de la maestría en calidad y gestión integral, siendo esto una fortaleza del programa y que sin duda alguna de este muy atractivo para cursar.

Conforme a las variables de apoyo financieros, apoyo para participar en procesos de investigación, apoyo en procesos de innovación, apoyo en movilidad estudiantil, entre otras variables donde se evidencio una percepción de satisfacción baja de los graduados, son en estas donde hay que colocar especial cuidado para fortalecer e idear estrategias que permitan mejoras al programa.

Así mismo en el análisis de correlación realizado entre las variables de estudio se encontró que, existía correlación mayor de 0,75 indicando un alto de grado de relación, entre variables como, formación académica y satisfacción con los profesores, preparación de las clases y satisfacción con los profesores, metodología de enseñanza y satisfacción con los profesores, formación académica y procesos de aprendizaje, Preparación de clases y metodología de enseñanza. Esta correlación alta entre dichas variables permite conocer en qué aspectos tiene fortalezas el programa de maestría en calidad y gestión integral, de acuerdo con lo que su población de egresados manifiesta.

7. Recomendaciones

De acuerdo con la información obtenida por parte de los egresados de la maestría en calidad y gestión integral, surgen algunas recomendaciones para el programa académico, en donde primero

se sugiere que la universidad implemente estrategias y realice seguimiento para el fortalecimiento de la investigación y la innovación, para esto es importante que el programa establezca espacios y horarios propicios para grupos de estudio donde se traten temas netamente de investigación, también darle a los semilleros de investigación recursos que permitan la vinculación de más estudiantes y hacer más presencia en convocatorias internas y externas.

Así mismo también es importante el fortalecimiento de convenios con entidades financieras que le permitan a los estudiantes la financiación de sus estudios de manera más fácil, estos convenios deben ser socializados una vez estén activos con toda la comunidad universitaria.

También se recomienda que el programa académico continúe con el fortalecimiento de la planta profesoral, apoyando la formación de docentes con doctorado y maestrías, incentivando la formación en estrategias pedagógicas, tecnologías y herramientas digitales en el aula.

Por otra parte, también se observó como aspecto por fortalecer según la percepción de los egresados los intercambios ya sean nacionales o internacionales, que existan las posibilidades de realizar movilidad en diferentes modalidades como, por ejemplo, un módulo de la maestría, esto implicaría no estar por todo un semestre lo cual sería flexibilidad para los estudiantes que en su mayoría trabajan mientras cursan la maestría en calidad y gestión integral.

De igual manera, se sugiere dar mayor enfoque desde el área empresarial y emprendimiento, completando el pensum con material relacionadas con el desarrollo sostenible, generando empresarios que contribuyan a la activación económica y a la generación de empleo tanto en el país como el mercado internacional.

Del mismo modo, se evidencio que, el 54% de los egresados no cursaría otro programa en la USTA, por lo que se recomienda aumentar la oferta de educación continua que vaya

directamente relacionada con las diferentes áreas de actuación donde están los graduados, de esta manera serán atractivos a la hora de cursarlos.

Y por último se le recomienda al programa de maestría en calidad y gestión integral continuar con la caracterización de sus egresados, mediante herramientas como lo son encuestas de satisfacción o talleres de autoevaluación donde se da a conocer la opinión de los egresados frente a diferentes aspectos del programa académico.

Referencias

- Ahedo Guerrero, M. D., y Gonzalez Sanchez, R. (2014). La Gestión del Conocimiento a través de las Prácticas de Recursos Humanos de Alto Rendimiento: Un Estudio de Casos del Sector Hotelero en España. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo RIAT*, 10, (1, 2-26).
- Allen, N., y Meyer, J. (1990). Organizational Socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation. *Academy Management of Journal*, 33, 847-858.
- El ciclo PHVA en la norma 9001:2015* <https://encalidad.blogspot.com/2017/06/el-ciclo-phva-en-la-norma-iso-90012015.html>
- Allen, N., y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Álvarez, M., y Sanabria, C. (2020). *Caracterización de los egresados del programa de ingeniería informática y su impacto en el medio*. Bogotá D.C.
- Anaya Pinto, L. E. (2016). *Impacto de los egresados en el medio del programa de enfermería de la Universidad de Santander 2011 - 2015*. Bucaramanga y Barrancabermeja.
- Angle, H., y Perry, J. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Angle, H., & Perry, J. (1983). Organizational Commitment: Individual and Organizational Influences. *Work And Occupations*, 10(2), 123-146.
- Appelbaum, E., et. ál., (2000). *Manufacturing Advantage: Why High Performance Work Systems Pay Off*. New York, Ithaca: Cornell University Press.

- Ariza, M., et. ál., (2011). *Evaluación del graduado de ingeniería industrial de la universidad Industrial de Santander: Perspectiva de los empleadores de Bucaramanga y su área metropolitana*. Bucaramanga y su área metropolitana.
- Arthur, J. (1992). The Link Between Business Stratey and Industrial Relations Systems in American Steel Minimills. *Industrial and Labor Relations Review*, 45, 488-506.
- Arthur, J. (1994). Effects of Human Resource Systems on Manucfacturing Performance and Turnover. *Academy Management of Journal*, 37(3), 670-687.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Managment*, 99-120.
- Batt, R. (2002). Managing Customer services: Human Resource Pratices, Quit Rates and Sales Growth. *Academy of Management Journal*, 45(3), 587-597.
- Bayo, M. A., y Merino, D. d. (2002). Las Prácticas de Recursos Humanos de Alto Rendimiento: Un Estudio de los Factores que Influyen Sobre su Adopción en la Industria Española. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 12, 227-246.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorran, C. (2000). Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estrategica de recursos humano. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*.
- Becker, B., y Huselid, M. (1998). High Performance Work Systems and Firm Performance: A synthesis of Research and Managerial Implications. *Research in Personnel and Human Resource Management*, 16.
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.

- Bentein, K., Vandenberg, R., y Stinghamber, F. (2005). The Role of Change in the relation between commitment and turnover: A latent growth modeling approach. *Journal Applied of Psychology*, 90, 468-482.
- Betanzos Díaz, N., y Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como Variable Actitudinal. *Anales de Psicología*, vol. 23, núm. 2., 207-215.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Ufe*. New York: Wiley.
- Boada-Grau, J., y Gil-Ripoll, C. (2011). Medida de las prácticas de recursos humanos: propiedades psicométricas y estructura factorial del. *Anales de Psicología*, 527-535.
- Boxall, P., & Purcell, J. (2011). *Strategy and Human Resource Management*. London: Palgrave .
- Buchanan, B. (1974). Building organisational commitment: the socialisation of managers in work organisations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Cabrales, O. (2009). La Gerencia del Talento Humano Bajo la Perspectiva de la Condición Humana. *Revista Facultad Ciencias Economicas*, 155-178.
- Caicedo Tobón, H. D., et. ál., (2015). *Caracterización socio labor acterización socio laboral de egr al de egresados del pr esados del programa de Trabajo Social de la Universidad de La Salle* . Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1216&context=trabajo_social
- Calderón, G., Montes, A., & Tobón, P. (2004). Prácticas de Recursos Humanos y estilo estratégico en la mediana empresa: la experiencia de las empresas de manizales, Colombia. *Revista Universidad EAFIT*, 40(136), 9-25.

- Calderon, G., Naranjo, J., & Álvarez, C. (2010). Gestión Humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una Aproximación a un sistema integral. *Cuadernos de Administración*, 23(41), 13-36.
- Ceballos Ramírez, A. (2002). *¿Que són las Organizaciones?* Bogotá: Universidad del Rosario.
- Cohen, A. (2008). *Multiple Commitments in the Workplace. An integrative Approach*. (E-Library ed.). (T. & e-Library, Ed.) Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Comfiar. (2015). *Informe de Gestión y Balance Social* . Arauca.
- (2010). *Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa*.
- (2010). *Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa*.
- Cook, F. (2001). Human Resource Strategy to Improve Organizational Performance. A Route for Firms un Britain? *International Journal of Management Reviews*, 3(4), 321-339.
- Corral , Y. (2009). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 228-247.
- DANE. (02 de 2017). *Reloj*. DANE <https://www.dane.gov.co/reloj/>
- Delaney, J., y Huselid, M. (1996). The Impact Of Human Resources Management Practices On Perceptions Of Organizational Performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 949-969.
- Delery, J. (1998). Issues of Fit in Strategic Human Resource Management: Implications for Research. *Human Resource Management Review*, 8(3), 289-309.
- Delery, J., y Doty, H. (1996). Modes of Theorizing in Strategic Human Resource Management: Test of Universalistic, Contingency and Configurational Performance Predictions. *The Academy Of Management Journal*, 39(4), 802-835.

(2011). *Estudio de impacto social de los graduados de los programas de pregrado y posgrado*. Barraquilla.

Ferrer Sánchez, D. (2014). *Prácticas de Recursos Humanos de Alto Rendimiento*. Almería, España: Universidad de Almería.

Fuentes, P. (2009). Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional: Evolución en el estudio y medición del compromiso organizativo. *Perspectivas*, 107-136.

Gaviño Ortiz, G., y Sánchez Mejorada, Á. M. (2017). *Estudio en el centor universitario UAEM Valle de México*. Valle de México, Estado de México.

Grueso, H. M. (2010). Implementación de Buenas Prácticas de Promoción de Personal y su Relación con la Cultura y el Compromiso con la Organización. *Revista Innovar Journal*, V.20, 36., 79-90.

Guest, D. (1999). Human Resource Management- The workers Verdict. *Human Resource Management Journal*, 9(3), 5-25.

Guthrie , J. (2001). High-Involvement Work Practices, Turnover, And Productivity: Evidence From New Zealand. *Academy Management of Journal*, 44(1), 180-190.

Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Lucio Baptista. (2006). *Metodologia de la Investigacion*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. 5). México: Mc Graw Hill.

Huselid, M. (1995). The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity and Corporate Financial Performance. *The Academy Managment Journal*, 38(3), 635-672.

- Huselid, M. A. (1995). The impact of Human Resource Management on Turnover, Productivity and Corporate Financial Performance. *Academy Management of Journal*, 38, 635-672.
- Ichniowski, C., Shaw, K., & Prennushi, G. (1997). The Effects of Human Resource practices on Productivity: A Study of Steel finishing lines. *American Economic Review*, 87(3), 291-313.
- ICONTEC. (2018). *Certificación ISO SG Organizaciones Educativas 21001*. Obtenido de https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-sg-organizaciones-educativas-iso-21001/
- Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey. (2016). *Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey*. Monterrey.
- Juaneda, A., y Gonzalez, L. (2007). Definición, Antecedentes y Consecuencias del Compromiso. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores: CAmino al Futuro*, 3590-3609.
- Kehoe, R., & Wright, P. (2013). The Impact of High- Performance Human Resources Practices on Employees' Attitudes and Behaviors. *Journal of MAnagement*, 39(2), 366-391.
- Lado, A., & Wilson, M. (1994). Human Resources Systems and Sustained Advantage: A Competency- Based Perspective. *The Academy of Managemente Review*, 19(4), 699-727.
- Li-Yun, S., & Wen, P. (2011). Differentiation Strategy, High-performance human resource practices, and firm performance: moderation by employee commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(15), 3068-3079.
- MacDuffie, J. P. (1995). Human Resource Bundles and Manufacturing Performance: Organizational Logic and Flexible Production Systems in the World Auto Industry. *Industrial and Labor Relations Review*, 48(2), 197-221.

- Macky, K., y Boxall, P. (2007). The Relationship Between High-Performance Work Practices and Employee Attitudes: an Investigation of Additive and Interaction Effects. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(4), 537-567.
- Mathieu, J., y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents correlates consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Mayer, R., y Schoorman, D. (1992). Predicting Participation and Production Outcomes Through a Two Dimensional Model of Organizational Commitment Model. *The Academy Management of Journal*, 35(3), 671-684.
- McMahan, G., Virick, M., y Wright, P. (1994). Alternative and theoretical perspectives for strategic human resource management revisited: progress, problems and prospects. *Research in personnel human resource management suplement*, 99-122.
- Meyer, A., et. ál., (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, Research and Application*. United States of America: Sage Publications Inc.
- Meyer, J., y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace. Toward a General Model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Meyer, J., et. ál., (2012). Affective, normative, and continuance commitment levels across cultures: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 225-245.

- Meyer, J., et. ál., (2012). Affective, normative, and continuance commitment levels across cultures: A Meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 80, 225-245.
- Ministerio de Educación Nacional. (1999).
- Ministerio de Educación Nacional. (2003).
- Ministerio de Educación Nacional. (2010).
- Monsalve-Castro, C. (2014). *Gestión de la Calidad del servicio en los Hoteles Pyme de Bucaramanga y su área metropolitana*. Bucaramanga: USTA.
- Montoya Monsalve, J. N., & Montoya Naranjo, J. (2012). Grupo Semco y las prácticas de recursos humanos de alto compromiso, una ventaja competitiva. *Innovar*, 21-38.
- Morillas, A. (2010). *Muestreo en poblaciones finitas*. Obtenido de https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2010/1/IN3401/1/material_docente/bajar?id_material=280296
- Mowday, R. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The Measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Navarro Lizcano, A. (2018). *Estudio de impacto social y laboral de los graduados del programa de especialización en Gerencia de la Calidad de productos y servicios entre los años 2013 y 2017*. Bogotá.
- O'Reilly III, C., y Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(6), 492-499.
- Oltra, F. (2015). Características diferenciales entre la dirección de personal y la Gestión de Recursos Humanos. Valencia.

- Ordiz Fuertes, M. (2002). Pácticas de Alto Rendimiento en Recursos Humanos: Concepto y Factores que Motivan su Adopción. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 12, 247-265.
- Paniagua, C. G. (2005). *Principales Escuelas del Pensamiento Administrativo*. San Jose de Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Pag, 65-68.
- Pascual, V. (2013). *El uso de la prácticas de Alto rendimiento en la Pyme: aplicación, factores explicativos y estrategia corporativa*. Universidad de Valencia, Valencia.
- Penley, L. E., y Gould, S. (1988). Etzioni's Model of Organizational Involvement: a Perspective for Understanding Commitment to Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 43-9.
- Peralta, G. M., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2007). El Compromiso Laboral: Discursos en la Organización. *Psicología Desde El Caribe*, 19, 81-109.
- Pfeffer, J. (1998). Seven practices of successful organizations. *California Management Review*, 40(2), 96.
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 263-276.
- Porter, L., Steers, R., y Mowday, R. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Powell, D., & Meyer, J. (2004). Side-Bet Theory and Three-component Model of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 157-177.
- Quinn, R. (1988). *Beyond Rational Management: MAstering the Paradoxes and Competing Demands of High Performance*. San Franciscp: Jossey-Bass.
- Rodríguez, J. (Enero de 2001). Los sistemas de gestión de recursos humanos y la efectividad de las organizaciones. Oviedo: Universidad de Oviedo.

- Rodriguez, V. (2012). La naturaleza jurídica de las cajas de compensación en Colombia: Una visión frente a su control. *Justicia Juris*, 8(1), 9-21.
- Salancik, G. (1977). Commitments and the Control of Organizational Behavior and Belief. (N. D. Behavior, Ed.) *Human Resource Management Journal*, 3(3), 21-42.
- Sánchez, C. A., Victorino, L., & Almaguer, G. (2008). *Seguimiento de egresados como instrumento de evaluación para el plan de estudios*. Chapingo.
- Smeenk, S. G., et. ál., (2006). The Effects of HRM practices and antecedents on organizational commitment among university employees. *International Journal of Human Resource Management*, 2035-2054.
- Tomás, U. S. (s.f.). *Portal trabajo - Universidad Santo Tomás*. Obtenido de <http://portaltrabajo.usantotomas.edu.co/universidad-santo-tomas>
- Universidad Santo Tomás. (s.f.). *Portal trabajo - Universidad Santo Tomás*. Obtenido de <http://portaltrabajo.usantotomas.edu.co/universidad-santo-tomas>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Villalba, M. O. (2001). Incremento de la Satisfacción y del Compromiso Organizacional de los Empleados a través del Liderazgo Efectivo. *Academia. Revista Latinoamericana de Administración*, 26., 5-17.
- Way, S. (2002). High Performance Work Systems and Intermediate Indicators of Firm Performance Within the US small Business Sector. *Journal of Management*, 28(6), 765-785.

- Whitener, E. M. (2001). Do High commitment human resource practices affect employee commitment? Across-level analysis using hierarchical linear modeling. *Journal of Management*, 515-535.
- Wright, P., Gardener, T., y Moynihan, L. (2003). The Impact of HR practices on the Performance of Business Units. *Human Resource Management Journal*, 13(2), 21-36.
- Wright, T., & Boswell, W. (2002). Desagregating HRM: A review and Synthesis of Micro and Macro Human Resource Management Research. *Journal of Management*, 28(3), 247-276.
- Wu, P.-C., & Chaturvedi, S. (2009). The role of procedural justice and power distance in the relationship between high performance work systems and employee attitudes: A multilevel perspective. *Journal of Management*, 35(5), 1228-1247.
- Yan Jiang, J., & Liu, C.-W. (2015). High Performance Work Systems and Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Social Capital. *Human Resource Management Review*, 25, 126-137.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total En la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.