

**La toma de consciencia de los docentes de la división de ingenierías y arquitectura de la
Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga**

Carmen Silene Núñez Ramírez, Silvia del Pilar Fandiño, Silvia Juliana Bayter Fuentes

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

Director

Luis Michael Plazas Rodríguez

Magister en planeación para el desarrollo

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad

2024

Contenido

Introducción	9
1. La toma de consciencia de los docentes de la división de ingenierías y arquitectura de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos	14
1.4.1. Objetivo general	14
1.4.2. Objetivos específicos	14
2. Marco referencial.....	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Antecedentes en el ámbito internacional	15
2.1.2. Antecedentes en el ámbito nacional	16
2.2. Marco teórico	18
2.2.1 Evaluación y mejora de la calidad educativa: Perspectivas y enfoques	20
2.2.2 Apropriación ISO 9001:2015.....	21
2.2.3 Teorías clásicas de las organizaciones y Gung Ho.....	24
2.3 Marco conceptual	26
3. Diseño metodológico	27
3.1. Tipificación de la investigación	28
3.2. Diseño de la investigación.....	28
3.3. Metodología	29

3.4. Población y muestra	29
3.4.1. Caracterización de la población.....	30
3.4.2. Muestra	30
3.5 Cronograma	31
3.6 Ejecución del cronograma	32
3.7 Presupuesto.....	33
3.8 Presupuesto ejecutado	33
4. Resultados.....	34
4.1 Creación del instrumento de recolección	34
4.2 Experiencia de recolección.....	34
4.3 Resultados	36
5. Propuesta del plan de acción.....	51
5.1. Fase 1. Clima laboral y desconocimiento del PIM.....	52
5.1.1. Objetivo general	52
5.1.2. Actividades	52
5.1.3. Resultados.....	52
5.2 Fase 2: La toma de consciencia y su relación con el Hung Go	53
5.2.1. El espíritu de la ardilla: trabajo con propósito.....	53
5.2.2 El estilo del castor: autonomía en el trabajo.....	53
5.2.3. El don del ganso: reconocimiento y apoyo.....	54
6. Conclusiones.....	55
Referencias.....	59

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Diseño metodológico.</i>	27
Tabla 2. <i>Cronograma</i>	31
Tabla 3. <i>Ejecución del cronograma.</i>	32
Tabla 4. <i>Presupuesto.</i>	33
Tabla 5. <i>Presupuesto ejecutado.</i>	33

Lista de figuras

Figura 1. Pregunta 1.	36
Figura 2. Pregunta 2.	37
Figura 3. Pregunta 3.	38
Figura 4. Pregunta 4.	39
Figura 5. Pregunta 5.	39
Figura 6. Pregunta 6.	40
Figura 7. Pregunta 7.	41
Figura 8. Pregunta 8.	42
Figura 9. Pregunta 9.	43
Figura 10. Pregunta 10	44
Figura 11. Pregunta 11.	45
Figura 12. Pregunta 12.	45
Figura 13. Pregunta 13.	46
Figura 14. Pregunta 14.	47
Figura 15. Pregunta 15.	48
Figura 16. Pregunta 16.	48

Lista de apéndices

Apéndice A. *Matriz de correlación*

Apéndice B. *Plan de acción*

Nota: véase archivos en fuente externa

Resumen

Este proyecto de grado analiza la toma de consciencia de los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga respecto a la norma ISO 9001:2015 y el Plan Integral Multicampus (PIM). La metodología incluye una revisión documental sobre la apropiación de la ISO 9001 en universidades y la aplicación de una encuesta para evaluar la percepción y conocimiento del PIM. Los resultados mostraron que el 42% de los encuestados tiene un conocimiento intermedio del PIM, mientras que el 35% posee un conocimiento bajo, el 11% alto, el 6% muy alto y el 6% nulo, indicando una falta significativa de conocimiento y participación. Las conclusiones subrayan la necesidad de que la alta dirección implemente el plan de acción propuesto y fomente una cultura de conocimiento y aplicación de los documentos clave. Se recomienda desarrollar una estrategia para identificar oportunidades de mejora y alinear a los docentes con las políticas institucionales. La propuesta de plan de acción, basada en la metodología Gung Ho, abarca el estilo de la ardilla (encontrar propósito en el trabajo), el estilo del castor (autonomía equilibrada con responsabilidad) y el don del ganso (colaboración y apoyo mutuo), con el objetivo de mejorar la motivación, satisfacción y compromiso de los docentes, promoviendo una cultura de adaptación e innovación y fortaleciendo la resiliencia organizacional para enfrentar futuros desafíos.

Palabras claves: consciencia, apropiación, plan integral multicampus, Gung Ho, ISO 9001:2015

Abstract

This undergraduate project analyzes the awareness of the faculty in the Division of Engineering and Architecture at Universidad Santo Tomás, Bucaramanga Section, regarding the ISO 9001:2015 standard and the Integral Multicampus Plan (PIM). The methodology includes a documentary review of ISO 9001 appropriation in universities and a survey to assess the perception and knowledge of the PIM. The results showed that 42% of respondents have an intermediate level of knowledge about the PIM, while 35% have low knowledge, 11% high, 6% very high, and 6% none, indicating a significant lack of knowledge and participation. The conclusions highlight the need for senior management to implement the proposed action plan and foster a culture of understanding and application of key documents. It is recommended to develop a strategy to identify improvement opportunities and align faculty with institutional policies. The proposed action plan, based on the Gung Ho methodology, includes the squirrel style (finding purpose in work), the beaver style (autonomy balanced with responsibility), and the goose gift (collaboration and mutual support), aiming to enhance faculty motivation, satisfaction, and commitment, promote a culture of adaptation and innovation, and strengthen organizational resilience to face future challenges.

Keywords: awareness, appropriation, integral multicampus plan, Gung Ho, ISO 9001:2015

Introducción

En el contexto actual de la educación superior, la capacidad de adaptación y la alineación con las normativas y metodologías internacionales se han convertido en aspectos cruciales para las instituciones académicas. La Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, en su División de Ingenierías y Arquitectura, enfrenta el desafío de mejorar la toma de consciencia entre sus docentes sobre las directrices y planes institucionales que orientan la calidad educativa y la gestión académica. Este proyecto de grado tiene como objetivo general analizar la toma de consciencia de la población docente de dicha división, evaluando su comprensión y apropiación de las metodologías y estrategias establecidas.

Para alcanzar este objetivo, el proyecto se enfoca en tres objetivos específicos. En primer lugar, se busca analizar la apropiación de la norma ISO 9001:2015, las metodologías asociadas con Gung Ho, y los aspectos fundamentales del Plan Integral Multicampus (PIM) mediante una revisión documental. Este análisis permitirá identificar cómo estas herramientas y estrategias están integradas en la práctica docente y administrativa de la universidad.

En segundo lugar, se evaluará la toma de consciencia de los docentes en relación con la línea de Acción 2-Docente Co-Constructores de Universidad-País, utilizando un instrumento de recolección de información. Esta evaluación proporcionará una visión clara sobre el grado de familiaridad y compromiso de los docentes con los principios y objetivos establecidos por el PIM.

Finalmente, se propondrá un plan de acción basado en la metodología Gung Ho para mejorar la toma de consciencia del personal docente. Este plan se desarrollará teniendo en cuenta los resultados obtenidos del análisis y la evaluación, y estará orientado a fomentar una mayor alineación y compromiso con los objetivos institucionales y estratégicos.

1. La toma de consciencia de los docentes de la división de ingenierías y arquitectura de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga

1.1. Planteamiento del problema

En las universidades es fundamental que los docentes se apropien de una cultura organizacional, dado que se observa una falta de sentido de pertenencia por parte de ellos. La toma de consciencia debe estar orientada al cumplimiento de responsabilidades y funciones acordes a lo requerido, así como al buen manejo de las emociones. Políticas claras y coherentes contribuyen a elevar el ánimo y la motivación de los docentes, manteniendo la eficacia y la productividad en medio de situaciones humanas y de una percepción ajustada a la toma de consciencia. Sin embargo, en muchas instituciones ocurre lo contrario, lo que disminuye así la misma.

Entre las problemáticas encontradas en el sector de la educación superior relacionadas con la toma de consciencia se incluye la falta de conocimiento y capacitación. Muchas instituciones educativas pueden no estar familiarizadas con la Norma ISO 9001:2015 o no comprender completamente sus requisitos. Esta normativa subraya la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad y la necesidad de que todos los empleados estén informados y participen en su ejecución (ISO 9001, 2015). Por lo tanto, el desconocimiento o la incorrecta aplicación de la Norma ISO 9001:2015 puede llevar a una falta de comprensión sobre los beneficios de establecer un sistema de gestión de calidad o sobre cómo aplicar adecuadamente la norma en el ámbito educativo.

Además, otra dificultad en el sector educativo es la resistencia al cambio en la cultura educativa. Las instituciones tienden a conservar las metodologías históricamente desarrolladas y pueden resistirse a cambios como la implementación de la normativa ISO 9001:2015, ya que esta

podría conllevar modificaciones significativas en los procesos y prácticas educativas establecidas. Por ejemplo, algunos docentes pueden resistirse a adoptar nuevos enfoques o sentir que la normativa afecta su autonomía en el proceso educativo.

Es relevante destacar que la sociedad actual enfrenta diversos desafíos, siendo la educación uno de los más destacados. La educación no es meramente una disciplina, sino un ámbito de estudio que involucra a individuos, eventos, instituciones y procesos entrelazados para facilitar el aprendizaje. En este entorno social complejo, el docente es un componente fundamental, dedicando grandes esfuerzos para fomentar el aprendizaje de los estudiantes, a menudo enfrentando circunstancias difíciles, recursos limitados y una formación educativa que a veces resulta insuficiente. Es crucial identificar las necesidades de los docentes en los diversos niveles educativos y adoptar medidas concretas para abordarlas, tanto mediante el reconocimiento formal como mediante gestos informales por parte de su entorno educativo. La motivación intrínseca de los educadores debe ir acompañada de entornos más propicios, dignos y favorables que les permitan desempeñar eficazmente su labor educativa.

Considerando lo anterior, se observa que la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga no ha llevado a cabo una verificación del nivel de consciencia entre el cuerpo docente sobre la estrategia de la Línea de Acción 2 del Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus, basado en la normativa ISO 9001:2015. En particular, no se ha evaluado cómo se alinean con los elementos clave del capítulo 7.3 de dicha norma, que aborda la toma de consciencia. Este capítulo busca que los docentes reconozcan y valoren la política de calidad de la universidad, la cual está “comprometida con la formación integral de las personas, mediante la articulación de la docencia, la investigación y la proyección social, busca dar respuesta a las necesidades de la sociedad y del país, y generar un impacto nacional y global de alta calidad”

(Universidad Santo Tomás, 2024).

Las consecuencias de no abordar estos problemas pueden ser profundas y afectar diversos aspectos del funcionamiento y éxito de las instituciones educativas, desde la calidad de la enseñanza hasta la percepción pública de la universidad.

Por esta razón, se fundamenta el estudio en el modelo Gung Ho, que busca aprovechar al máximo el potencial de cada trabajador y fortalecer el trabajo en equipo. Esto es esencial para alcanzar el objetivo de calidad de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, ya que es necesario promover la consciencia entre los docentes para que puedan influir positivamente en los estudiantes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de toma de consciencia de la población docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, frente a la Línea de Acción 2 del Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus?

1.3. Justificación

Considerando el objetivo de la Línea de Acción 2 - Docente Co-Construtores de Universidad-País, establecido en el Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus, y la visión de la Universidad Santo Tomás de Aquino para 2028, que busca “consolidar una comunidad docente de alta calidad, comprometida con el desarrollo humano y social de las regiones del país, en ambientes sustentables de justicia y paz e impulsada desde el desarrollo del proyecto de formación y vida que propone la Universidad” (Universidad Santo Tomás, 2024); se plantea el proyecto de toma de consciencia en el sector educativo de la Universidad Santo Tomás Seccional

Bucaramanga. Este proyecto tiene como finalidad alcanzar un alto desempeño en la toma de consciencia de la población docente de la institución, utilizando el modelo Gung Ho, con el propósito de garantizar una mejora continua en la calidad.

Este modelo busca maximizar el potencial de docentes y estudiantes, creando espacios de trabajo en equipo que fomenten la confianza para la toma de decisiones conjuntas y la capacidad de adaptarse al cambio (Universidad Santo Tomás, 2024). Analizar el grado de consciencia de los profesores en la institución, así como evaluar sus opiniones, actitudes y percepciones, proporcionará una base sólida para la toma de decisiones. Por lo tanto, esta investigación desempeñará un papel crucial en todo el proceso de concienciación, ya que la diversidad de perspectivas, conocimientos y habilidades contribuirá a mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Además, con la información recopilada de los docentes de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, se busca identificar las principales fortalezas y debilidades que estos presentan en relación con el Sistema de Gestión de Calidad. Esto permitirá diseñar un plan de acción basado en la metodología Gung Ho, que se caracteriza por una actitud de entusiasmo, energía y dedicación ilimitada hacia cualquier actividad. Esta metodología fomenta la productividad, el trabajo en equipo y el aprovechamiento del potencial individual de cada persona (Alfonso, et al, 2017).

La consciencia docente es crucial para la calidad educativa y el bienestar estudiantil en las universidades, sin ella, los docentes pueden no estar preparados para los desafíos del aula, lo que resulta en una enseñanza de baja calidad. Además, la ausencia de consciencia puede disminuir su compromiso y motivación, afectando negativamente el entorno académico. De hecho, un estudio publicado en la revista “Educación Superior” señala que los docentes necesitan ser capacitados para que logren acompañar y guiar satisfactoriamente a los estudiantes, ya que a diferencia de los

profesores de secundaria y primaria que reciben una formación pedagógica que les permite adquirir estrategias de enseñanza adecuadas, los profesores universitarios no suelen contar con las bases didácticas que apoyen su quehacer docente (Vidal, 2016).

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Analizar la toma de consciencia de la población docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar la apropiación de la ISO 9001: 2015, metodologías relacionadas con Gunh Ho y aspectos principales del Plan Integral Multicampus, con la revisión documental mediante una matriz de correlación.

Evaluar la toma de consciencia de los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomas Seccional de Bucaramanga conforme a la línea de Acción 2-Docente Co-Constructores de Universidad-País mediante un instrumento de recolección de información.

Proponer un plan de acción basado en la metodología Gung Ho observando los resultados obtenidos a través de la aplicación del test para el mejoramiento de la toma de consciencia del personal docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga.

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes en el ámbito internacional

José Faustino Sánchez Carrión (2019), realizó una tesis en la cual tuvo como objetivo evaluar cómo la implementación de la estrategia Gung Ho afecta el ambiente laboral de los docentes en las Escuelas Públicas del distrito de Supe, Barranca. La investigación evidencia que al integrar principios del Gung Ho, como la motivación, la cooperación y la comunicación efectiva, se mejora significativamente la relación entre los docentes, se fomenta un ambiente de trabajo más colaborativo, se alinean los estándares organizacionales y se fortalece la identidad institucional. Esto, a su vez, contribuye a un ambiente educativo más armonioso y eficiente, promoviendo un mejor desempeño y satisfacción entre el personal educativo. Por esta razón, se realizó la comparación de los resultados del pretest y postest realizados durante la investigación, en donde se observaron diferencias significativas en los puntajes, por ejemplo, el puntaje mínimo aumentó de 38 en el pretest a 43 en el postest (Sanchez, 2019). De manera similar, el puntaje máximo pasó de 63 a 72, y el promedio se incrementó de 52,90 (con una desviación estándar de 5,875) a 57,06 (con una desviación estándar de 6,129).

Adicionalmente, en otra investigación se examinó que la implementación de la estrategia de Gung Ho tiene un impacto en el ambiente laboral de los docentes en las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Supe, Barranca – Perú. Este estudio se llevó a cabo a través de un proceso de trabajo preexperimental, en el cual se administró un Pretest seguido de un Postest. Los resultados mostraron un aumento en el puntaje promedio, en el cual se destaca que el uso de estos principios

de gestión mejora la cooperación entre el personal, optimiza las relaciones laborales y eleva los estándares organizacionales, contribuyendo así a un entorno de trabajo más positivo y productivo, lo que lleva a la conclusión de que las estrategias de Gung Ho tienen un impacto positivo en el clima organizacional de los docentes en las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Supe, Barranca (Padilla, 2020)

2.1.2. Antecedentes en el ámbito nacional

Estévez, et al. (2021) realizaron una investigación sobre los Sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Colombia, identificando las universidades en que aplican los sistemas de gestión de calidad según la Norma ISO 9001. La muestra se centró en docentes de la facultad de psicología y estudiantes en su último semestre en la Universidad Santo Tomás y la Universidad Cooperativa de Colombia. Los hallazgos de este estudio muestran una correlación entre la comprensión y aplicación de las normas de calidad por parte de los docentes en sus métodos educativos y las percepciones de los estudiantes. Así, es evidente que los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) que se están implementando en las Instituciones de Educación Superior (IES) están bien encaminados, pero hay una clara alineación entre las directrices de la norma ISO 9001 y la manera en que los docentes adoptan y aplican estas normas, así como la percepción de calidad por parte de los estudiantes. Demostrando la posibilidad de integrar estas normas en un sistema unificado, proporcionando información valiosa no solo para las universidades mencionadas, sino también para cualquier otro grupo interesado. Asimismo, esta investigación ofrece una evaluación crítica de cómo las instituciones adoptan y aplican modelos de calidad, identificando beneficios y desafíos asociados con su implementación. Además, proporciona recomendaciones prácticas para mejorar los sistemas de gestión de calidad,

contribuyendo así a la mejora continua en la educación superior.

Además, hay una investigación realizada en una universidad colombiana de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, la cual se enfocó en las Instituciones de Educación Superior, tomando como base los criterios de calidad propuestos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia y la Norma ISO 9001:2015. A partir de ello, se definieron componentes y requisitos, que dieron lugar a la creación de la matriz de marco lógico para el Sistema de Gestión de la Calidad. La estructura propuesta, tanto operativa como programática, para diseñar e instaurar el sistema de gestión de calidad se derivó de un análisis minucioso del estándar de Calidad ISO 9001:2015. Este análisis permitió identificar las variables y componentes ligados a las estructuras del sistema de calidad y trazar el plan para su puesta en marcha. Esto involucra identificar actividades, responsables y permitir que las universidades realicen un análisis contextual para evaluar riesgos y orientar estratégicamente (Fontalvo, 2017)

De manera que, el objetivo del artículo fue el planteamiento de un modelo para evaluar el bienestar estudiantil universitario buscando mejorar la calidad de vida de los estudiantes en las instituciones de educación superior en Colombia, el modelo sugerido para el bienestar estudiantil facilita un análisis completo de aspectos como la salud física y emocional, así como factores socioeconómicos, nutricionales, culturales y recreativos. Al integrar estos elementos con los aspectos de formación académica, el modelo proporciona una base para guiar las políticas institucionales sobre bienestar estudiantil en el contexto colombiano (Vargas, 2021).

Por otro lado, el artículo "Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior" destaca la importancia de la cultura organizacional en la implementación de sistemas de gestión de calidad. Se analiza la necesidad de considerar la cultura de una organización como un componente esencial en los planes

de gestión de calidad, ya sea ajustando los sistemas a la cultura existente o modificando la cultura para alinearla con la estrategia de gestión. La perspectiva de cultura organizacional adoptada por los líderes de las instituciones es fundamental en este proceso (Vesga, 2013)

También, está otra investigación llamada “Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario”, la cual se centra en considerar los procedimientos del sector universitario y ajustarse a las demandas actuales del mercado, proponiendo que, para impulsar la mejora continua en las organizaciones se deben utilizar los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), que consisten en un conjunto de normativas que logra un progreso integral, siendo su implementación una necesidad actual para las universidades (Hernández, 2017).

Finalmente, en el artículo “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana”, se explora la implementación de sistemas de gestión de calidad, normalización y criterios de excelencia en programas académicos universitarios, contribuyendo esto al ámbito universitario y a la sociedad al proporcionar estructuras operativas para desarrollar un sistema de gestión de calidad en instituciones de educación superior, asignando tareas y responsables para las diferentes actividades que garanticen la implementación de la norma ISO 9001:2015 (Fontalvo, 2018)

2.2. Marco teórico

La investigación realizada por Condor (2019), La NTC ISO 9001:2015 se fundamenta en siete principios, que se detallan a continuación (ISO 9000,2015):

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo que deben entender tanto sus necesidades actuales como futuras, cumplir con sus requisitos y trabajar para superar sus expectativas.

Liderazgo: Los líderes definen la dirección y el propósito de la organización. Deben crear y mantener un entorno interno en el que el personal pueda comprometerse plenamente con los objetivos de la organización.

Compromiso de las personas: El personal en todos los niveles es fundamental para la organización, y su total compromiso permite que sus habilidades se utilicen en beneficio de la misma.

Enfoque a procesos: Los resultados deseados se logran de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos se gestionan como procesos interrelacionados.

Mejora: La mejora continua del rendimiento global de la organización debe ser un objetivo constante.

Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones efectivas se fundamentan en el análisis de datos e información. Al analizar datos y evidencias, se obtiene mayor objetividad y confianza en las decisiones. Entre los beneficios para la organización se incluyen: la mejora en los procesos de toma de decisiones, una mejor evaluación del desempeño de los procesos y la capacidad para alcanzar objetivos, así como el aumento en la capacidad de revisar, cuestionar y ajustar opiniones y decisiones.

Gestión de relaciones: Para que una organización alcance el éxito, es crucial gestionar de manera adecuada sus relaciones con las partes interesadas relevantes, como proveedores y clientes. Entre los beneficios de esto se incluyen el incremento en el desempeño de la organización y de las partes interesadas al abordar las oportunidades y restricciones asociadas con cada una de ellas, así como una comprensión compartida de los objetivos y valores entre todas las partes involucradas.

2.2.1 Evaluación y mejora de la calidad educativa: Perspectivas y enfoques

La evaluación del desempeño tanto directivo como docente representa una oportunidad crucial para mejorar la calidad educativa. Un estudio realizado por Condor (2019) examina las percepciones de directivos y profesores sobre la calidad educativa y los desafíos actuales, enfocándose en la evaluación del desempeño docente mediante observaciones en el aula y reflexiones pedagógicas continuas. La investigación, realizada con una metodología cualitativa en la Zona 9, Provincia de Pichincha, reveló fortalezas y debilidades en la enseñanza a través del análisis de conceptos clave como apoyo pedagógico, liderazgo, estrategias de aprendizaje y calidad de la enseñanza.

En América Latina, Escribano (2018) destaca el impacto del desempeño docente en la calidad educativa, argumentando que la región enfrenta dificultades para lograr equidad y justicia en el acceso a la educación. Estos desafíos, junto con factores económicos, políticos, culturales, científicos y tecnológicos, influyen en la calidad del servicio educativo, complicando la mejora en un contexto de constantes cambios.

En Colombia, García (2014) propone tres tipos de incentivos para mejorar la calidad educativa: bonificaciones para tutores y evaluadores, subsidios para docentes en áreas con problemas de orden público o de difícil acceso, y premios para aquellos que logren mejoras significativas en indicadores de eficiencia y pruebas Saber. Estos incentivos están destinados a aumentar el salario promedio de los docentes y a reconocer los logros en la educación.

Por otro lado, Clavijo (2020) identifica tres aspectos clave para evaluar la calidad en la docencia universitaria: la dimensión disciplinaria, la pedagógica y la humana. Estos criterios permiten una valoración objetiva del desempeño docente y la mejora de la calidad en el proceso de enseñanza. Además, la introducción de organismos acreditadores ha modificado la dinámica

docente y administrativa en las instituciones, con un impacto en la planificación y gestión, aunque también ha generado un vacío conceptual en la práctica, donde la calidad educativa a veces se reduce al simple cumplimiento de indicadores y metas (Salas, 2013).

2.2.2 Apropiación ISO 9001:2015

El estudio realizado a las Instituciones Educativas de La Macarena – Meta se centra en implementar un piloto del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 en la Institución Educativa Héctor Iván Hernández de la Inspección San Juan de Lozada en La Macarena, Meta. Enfrentando el centro educativo limitaciones, por lo cual, la Institución Educativa Héctor Iván Hernández en La Macarena, Meta, debe comprometerse más profundamente con el aseguramiento de la calidad. Esto puede comenzar con un análisis de la aplicación de los principios de gestión del sistema de calidad ISO 9001:2015. La implementación efectiva de este enfoque no solo aumentará la satisfacción tanto de los clientes internos como externos, sino que también implicará la aplicación diligente de métodos y procesos para mejorar continuamente el sistema (Gordon, 2021)

Así, sin un marco de referencia claro, los indicadores son fragmentos aislados y sin contexto, careciendo de significado y aplicabilidad, ya que podrían aplicarse a cualquier institución universitaria, sin importar su problemática, identidad o políticas educativas específicas. Por lo tanto, se establecieron los siguientes tres criterios para el diseño efectivo de un sistema de indicadores de calidad: 1) los estándares internacionales de calidad en posgrados, 2) los criterios establecidos por el CONACyT y 3) los desafíos específicos que enfrenta cada institución en relación con sus programas de posgrado (García, s.f.).

En el artículo sobre la aplicación de la norma ISO 9001 en el proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior se busca explicar cómo aplicar la norma internacional ISO

9001 en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (PEA) en el contexto de la educación superior. Proporcionando antecedentes y una conceptualización sobre las normas ISO 9000 y la norma ISO 9001, con el fin de presentar una comprensión clara de la aplicación de estas, para establecer requisitos de calidad que las organizaciones deben cumplir en el desarrollo de un sistema de gestión de calidad de manera efectiva (Castellon, 2009).

Asimismo, se destacó la importancia de aplicar esta norma de calidad en el PEA y se ofrecen ideas sobre cómo se desarrolla este proceso en la educación superior. Se hacen hincapié en los puntos en los que es necesario aplicar una norma de calidad como la ISO 9001. Luego, se describe cómo se implementa esta norma en el PEA de la Universidad Francisco Gavidia (UFG), señalando los beneficios que esto conlleva para garantizar un proceso eficaz. Esto se refleja en la entrega de un servicio educativo de alta calidad que cumple con las expectativas de los estudiantes y ayuda a formar profesionales con las habilidades necesarias para iniciar sus propios negocios e integrarse en el mercado laboral (Castellon, 2009).

Además, se resalta la importancia de la certificación ISO 9001:2015 para las instituciones de educación superior, señalando cómo contribuye al aseguramiento interno de la calidad, en un entorno globalizado, donde la competitividad es vital para diferenciarse y atraer nuevos estudiantes. En este sentido, los sistemas de gestión de calidad garantizan productos y servicios de alta calidad, al eliminar defectos e implementar mejoras continuas, generando clientes leales y nuevos, ayudando a elevar la calidad de los productos y servicios (Cañon, 2020).

En el estudio sobre la Certificación de la calidad ISO 9001: Clave del mejoramiento del desempeño empresarial, se describen los aspectos fenomenológicos de dos pequeñas y medianas empresas (pymes) significativas en la región. Estos aspectos están vinculados a factores sociales presentes en la interacción de los empresarios con su entorno. El estudio se dividió en dos fases

principales: en la primera fase, se realizó una evaluación detallada de las organizaciones antes de la certificación; y en la segunda fase, se llevó a cabo una descripción y explicación de las organizaciones después de obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2008. Durante estas fases, se abordaron aspectos clave como la estructura organizacional, el mercadeo, los procesos y la gestión empresarial. Para recopilar información en ambas fases, se realizaron entrevistas en profundidad y se revisaron diversas fuentes documentales. (Santamaria, 2013)

Por otro lado, la investigación doctoral titulada "El liderazgo de los directivos docentes en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en dos instituciones educativas del departamento de Cundinamarca (Colombia)", se realizó como parte del programa de doctorado en educación de la Facultad de Educación de la Universidad Benito Juárez en México. El estudio se enmarcó en un contexto donde las instituciones educativas no oficiales buscan predominantemente la acreditación de alta calidad para sus servicios, utilizando los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) regulados por la Norma Técnica de Calidad (NTC) ISO 9001:2015 en Colombia. La investigación planteó que el papel del liderazgo de los directivos docentes en estos procesos no es completamente claro ni comprendido por los miembros de la comunidad educativa (Beltran, 2020).

También, ante la crisis del sector textil colombiano, se desarrolló una investigación donde se abordó la Certificación de Calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector en Colombia, evaluando cómo la certificación impacta en la competitividad, además de focalizarse en la satisfacción del cliente y la oferta de productos y servicios que cumplan con los estándares de la organización, motivando a las empresas a buscar nuevos mercados donde puedan competir (Estrada, 2017).

Finalmente, otro estudio titulado "Gestión de la Calidad desde la ISO 9001: Análisis

Teórico de Casos”, se enfocó en examinar de manera sistemática los procesos de gestión de calidad según la norma ISO-9001, centrándose en el desarrollo organizacional, la productividad y la competitividad de las empresas. La investigación de carácter documental, mostró que adoptar la norma ISO 9001 tiene efectos positivos en la gestión de calidad de las empresas, pues esta certificación ayuda a cumplir con los estándares, fortaleciendo la formalidad y reconocimiento de las organizaciones, y también promueve estrategias de desarrollo organizacional que contribuyen al logro de los objetivos corporativos y misionales (Ortega, Almanza y Cárdenas, 2017).

2.2.3 Teorías clásicas de las organizaciones y Gung Ho

De acuerdo con el artículo “Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho” según las teorías clásicas de administración, propuestas por Frederick Taylor, Henry Fayol y Max Weber, pueden ser combinadas con la metodología moderna de Gung Ho para mejorar el desempeño organizacional, estructurando en cinco secciones que cubren la conceptualización de la organización, un estudio de caso en Walton Works #2 donde se aplicó Gung Ho para superar problemas de productividad, y la aplicación de los principios de Gung Ho (Espíritu de la Ardilla, Método del Castor y Don del Ganso) para fomentar la eficiencia, la colaboración, y la motivación en el lugar de trabajo. La integración de estas teorías y métodos busca ofrecer una visión completa de cómo optimizar el funcionamiento y la dinámica de las organizaciones actuales (Jimenez, 2017).

La globalización ha facilitado el acceso a diversas técnicas para la mejora continua del desempeño y operación de las organizaciones, como la filosofía de cambio empresarial conocida como Gung Ho, un término chino que significa "trabajar juntos". Este lema fue utilizado por los aviadores de asalto de Carlson durante la Segunda Guerra Mundial, quienes se destacaron por su

entusiasmo, trabajo en equipo y resultados excepcionales, esta expresión se incorporó al inglés para describir una actitud de energía, entusiasmo y compromiso ilimitado ante cualquier actividad (Jimenez,2017). Esta filosofía fue adoptada por Estados Unidos y documentada en 1997 por Kenneth Hartley Blanchard, un experto en gestión empresarial. Esta metodología se compone de tres fases principales:

- El espíritu de la ardilla: destaca la importancia de realizar un trabajo significativo que contribuya a mejorar el mundo, donde todos trabajan hacia una meta común y los valores orientan todas las decisiones, planes y acciones.
- El estilo del castor: se centra en mantener el control para alcanzar los objetivos, estableciendo un entorno de trabajo claro donde los pensamientos, sentimientos, necesidades y sueños de todos son respetados, escuchados y valorados.
- El don del ganso: enfatiza el reconocimiento mutuo, alentando a los empleados incluso cuando no se han alcanzado las metas, mediante estímulos auténticos, oportunos, incondicionales y entusiastas.

Las teorías de Henry Fayol, Frederick Taylor y el enfoque Gung Ho han dejado una huella significativa en el campo de la administración y el liderazgo organizacional. Fayol es conocido por su teoría administrativa, que establece principios fundamentales para la gestión eficiente, como la planificación, la organización y el control. Taylor, por otro lado, desarrolló la administración científica, centrada en mejorar la productividad a través del análisis del trabajo y la estandarización de procesos (Sotomayor, 2009). Finalmente, Gung Ho aporta una perspectiva contemporánea que enfatiza la motivación y el compromiso de los empleados como factores esenciales para el éxito organizacional. Estas teorías, aunque desarrolladas en diferentes contextos y épocas, siguen siendo relevantes para entender y mejorar la práctica de la gestión en las organizaciones modernas.

2.3 Marco conceptual

Entre las definiciones que se tendrán para el desarrollo del estudio, se tienen las siguientes:

- Gung Ho: es una estrategia de gestión altamente efectiva para optimizar el rendimiento de los individuos dentro de las empresas, esta técnica ayuda a comprender la relevancia de tareas y a reconocer que éstas tienen un propósito significativo (Alfonso, et al., 2017). Como educadores, si no se aprecia la labor y el compromiso que conlleva, es poco probable que otros lo hagan. Sin embargo, si se valora y comprende el impacto del trabajo tanto dentro como fuera del aula, es más probable que los demás también lo reconozcan.
- ISO 9001: 2015: detalla los criterios necesarios para un sistema de gestión de la calidad que puedan ser empleados internamente por las empresas, ya sea para obtener certificaciones o para cumplir con acuerdos contractuales, enfocando su atención en la capacidad del sistema de gestión de la calidad para cumplir con las expectativas y necesidades del cliente (ISO 9001, 2015).
- Plan Integral Multicampus (PIM): La segunda línea de acción que se encuentra relaciona en el Plan integral multicampus se enfoca en los maestros, los cuales se compromete a respaldarlos en su crecimiento integral, promoviendo a una carrera docente que garantice su ingreso, progreso, bienestar y estabilidad, fundamentada en los principios de equidad y mérito (Universidad Santo Tomás, 2024).
- Toma de consciencia: La toma de consciencia es un proceso gradual que implica cambiar la forma de pensar, lo que afecta el comportamiento y la percepción del mundo, desarrollándose a través de la experiencia y el conocimiento adquirido, con reflexión sobre lo aprendido, por ello, al aplicarla a un proceso busca aumentar la eficacia de los sistemas de gestión y reducir impactos negativos en salud, seguridad, medio ambiente y calidad

(Contreras, et ál., 2017).

3. Diseño metodológico

Tabla 1. *Diseño metodológico.*

Diseño metodológico			
Pregunta de investigación	Enfoque y método	Población y contexto	Instrumentos y técnicas
Objetivo general. ¿cómo es la toma de consciencia de la población docente de la división de ingenierías y arquitectura de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga?	Cuantitativo - descriptivo y explicativo	Población: docente de la división de ingenierías y arquitectura Contexto: Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga	Instrumentos: test y capacitaciones Técnicas: percepciones y registro de datos, mejora de las habilidades, capacidades y conocimientos
Objetivo 1. ¿cuáles son esos referentes para la toma de consciencia?	Cualitativo Descriptivo Explicativo	Referentes aplicados al contexto de la educación superior y de manera particular a sus docentes.	Revisión documental Matriz de correlación.
Objetivo 2. ¿de qué manera se puede identificar la toma de consciencia que tienen los docentes de la división de ingenierías y arquitectura?		Población: docente de la división de ingenierías y arquitectura Contexto: Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga	
Objetivo 3. ¿cuál es la clasificación de los conocimientos del personal académico de división de ingenierías y arquitectura, en relación a la toma de consciencia?	Cualitativo Explicativo	Población: docente de la división de ingenierías y arquitectura Contexto: Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga	Análisis de la matriz correlacionar y los resultados del test
Objetivo 4. ¿cuál es el impacto de la implementación de un plan de acción basado en la metodología Gung	Explicativo Evaluativo	Población: docente de la división de ingenierías y arquitectura Contexto: Universidad	Capacitación Test

Diseño metodológico			
Pregunta de investigación	Enfoque y método	Población y contexto	Instrumentos y técnicas
Ho?		Santo Tomás seccional Bucaramanga	

3.1. Tipificación de la investigación

La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, con el objetivo general de analizar la toma de consciencia de la población docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga frente a la Línea de Acción 2 del Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus, conforme al numeral 7.3 de la normativa ISO 9001:2015 basada en la Metodología Gung Ho. Para ello, se estudiaron documentos como el Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus de la Universidad Santo Tomás, la Norma ISO 9001:2015, entre otra documentación relacionada con la toma de consciencia de docentes de educación superior. Además, se realizó una encuesta a los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura para examinar su toma de consciencia respecto a la Línea de Acción 2 del Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus, teniendo en cuenta su experiencia en la aplicación de dicha línea de acción.

3.2. Diseño de la investigación

Esta investigación no es experimental, puesto que, se limita a la observación y análisis de toma de consciencia de la población docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, frente a la Línea de Acción 2 del Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus, conforme al numeral 7.3 de la normativa ISO 9001: 2015 basada en la Metodología Gung Ho; sin alterar en ningún momento las variables necesarias para esta clase de análisis. Asimismo, es pertinente resaltar que el proyecto de investigación contará

con un carácter transversal, pues la recolección de datos y la observación de la toma de consciencia de la población docente se harán en un momento único y no pretende examinar los factores a través de diferentes periodos de tiempo.

3.3. Metodología

Para analizar la toma de consciencia de la población docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, se inició con la revisión documental en bases de datos donde se encuentran informes, artículos e investigaciones sobre la toma de consciencia y la apropiación de la ISO 9001 del 2015 en los docentes de entidades universitarias, esta información se clasificó mediante la matriz de correlación (anexo 1).

Posteriormente, se diseñó una encuesta en relación al Modelo de Gestión del Plan Integral Multicampus, con preguntas acerca de la percepción, los medios de divulgación, valoración y metodologías de aprendizaje para la apropiación del documento base. Esta información permitió medir el conocimiento de este y así mismo la consciencia que tienen los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional de Bucaramanga conforme a la línea de Acción 2-Docente Co-Constructores de Universidad-País.

Seguido a esto se analiza toda la información recolectada, y finalmente se propone el plan de acción basado en la metodología Gung Ho, observando los resultados obtenidos a través de la aplicación del test para el mejoramiento de la toma de consciencia del personal docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga.

3.4. Población y muestra

Teniendo en cuenta que durante el desarrollo de la presente investigación se harán

entrevistas por medio de la aplicación Forms, es pertinente determinar la caracterización y la muestra que se utilizará para dicha etapa de recolección de datos, tal como se precisa a continuación.

3.4.1. Caracterización de la población

Las personas para entrevistar deberán cumplir con las siguientes características:

- i) Ser docente de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga.
- ii) Estar vinculado a la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad.

3.4.2. Muestra

Para las entrevistas que se realizarán a los docentes por medio de la aplicación Forms, se utilizará un muestreo probabilístico, pues se dará a todos los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, la misma oportunidad de participar en la encuesta que desarrollará la presente investigación.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z * p * q} = 48$$

n: Tamaño de la muestra = 48

N: Numero de la población finita = 90

Z: Constante del nivel de confianza = 4

p: Probabilidad de éxito = 50

q: Probabilidad que no ocurra el evento = 50

e: Error estimado = 10

[illegible]

3.6 Ejecución del cronograma

Tabla 3. *Ejecución del cronograma.*

Fase	Ejecutado dentro del tiempo establecido	Ejecución Ejecutado fuera del tiempo establecido	No fue ejecutado	Observación
Planteamiento de la idea o revisión de la literatura	X			Ninguna
Elaboración y aprobación de la propuesta de investigación	X			Ninguna
Revisión documental acerca de la toma de consciencia de docentes de educación superior, la Norma ISO 9001: 2015, metodologías relacionadas con Gunh Ho y aspectos principales del plan integral multicampus y modelo de gestión de la USTA	X			Ninguna
Diseño del test para analizar la toma de consciencia que tienen los docentes de la división de ingenierías y arquitectura de la Universidad Santo Tomas seccional de Bucaramanga	X			Ninguna
Implementación del test para analizar la toma de consciencia que tienen los docentes de la división de ingenierías y arquitectura de la Universidad Santo Tomas seccional de Bucaramanga	X			
Examinar la información suministrada por los docentes de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga de acuerdo con el test y la matriz correlacionar de la revisión documental	X			
Proponer un plan de acción basado en la metodología Gung Ho teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de la aplicación del test	X			
Entrega del documento final	X			

3.7 Presupuesto

Tabla 4. *Presupuesto.*

Rubro	Cantidad	Unidad	Valor	Total	Responsable
Recursos humanos					
Docentes	64	Horas	0	0	Universidad
Investigadoras	96	Horas	0	0	Investigadoras
Total, recursos humanos				0	
Software y equipos tecnológicos					
Computador portal	1	Uno por estudiante	0	0	Investigadoras
Licencia Windows	1	Uno por estudiante	0	0	Investigadoras
Total, software y equipos tecnológicos				0	
Internet	3	8 meses	75.000	1.800.000	Investigadoras
Total, internet				1.800.000	
Total, presupuesto				1.800.000	

3.8 Presupuesto ejecutado

Tabla 5. *Presupuesto ejecutado.*

Rubro	Cantidad	Unidad	Valor	Total	Valor ejecutado	Responsable
Recursos humanos						
Docentes	96	Horas	0	0	0	Universidad
Investigadoras	144	Horas	0	0	0	Investigadoras
Total, recursos humanos				0	0	
Software y equipos tecnológicos						
Computador portal	3	Uno por estudiante	0	0	0	Investigadoras
Licencia Windows	3	Uno por año	0	0	0	Investigadoras
Total, software y equipos tecnológicos				0	0	
Internet	3	12 meses	75.000	2.700.000	2.700.000	Investigadoras
Total, internet				2.700.000	2.700.000	
Total, presupuesto ejecutado					2.700.000	

4. Resultados

4.1 Creación del instrumento de recolección

El instrumento de recolección de información se diseñó, con el fin de capturar datos de manera estructurada sobre la toma de consciencia del Plan Integral Multicampus (PIM) de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga. Para el proceso de creación del instrumento de la presente investigación se determinó realizar entrevistas por medio de la aplicación Forms a docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura, por lo cual, se establecieron quince preguntas cerradas y una abierta, basadas en el conocimiento de las líneas de acción y apropiación del Plan Integral Multicampus. Dicho instrumento fue revisado por el evaluador asignado por la universidad, lo que permitió ajustar la redacción de las preguntas y garantizar su claridad y efectividad como se evidencia en el Anexo A “Test de toma de consciencia sobre el Plan Integral Multicampus (PIM) de la Universidad Santo Tomás”.

La recolección de información proporcionara una base sólida y objetiva para la toma de decisiones, la evaluación de resultados y la generación de conocimiento.

4.2 Experiencia de recolección

En el proceso de recolección de información a través del formulario diseñado para los docentes, se enfrentaron algunos desafíos significativos. De los 90 docentes convocados para completar el formulario, solo 48 respondieron, lo que representa una tasa de participación del 53%. Esta baja tasa de respuesta presentó varias dificultades en nuestra experiencia de recolección de datos. Aunque los 48 docentes representan el tamaño de la muestra no es lo que se esperaba ya que este tamaño de la muestra cuenta con un porcentaje de error del 10%.

La respuesta limitada puede haber sido influenciada por diversos factores, como la falta de tiempo, la percepción de relevancia del formulario, o posibles inconvenientes en el acceso o la facilidad de uso del formulario. La baja disposición de algunos docentes para completar el formulario reflejó una resistencia que podría haber sido causada por la falta de claridad en los objetivos del formulario o por la carga de trabajo existente.

El reducido número de respuestas afecta la representatividad y la exhaustividad de los datos recolectados. Con solo el 53% de los docentes participando, los resultados obtenidos pueden no reflejar adecuadamente la opinión o las necesidades del total del grupo. Esto limitó nuestra capacidad para generar conclusiones robustas y tomar decisiones informadas basadas en una muestra representativa.

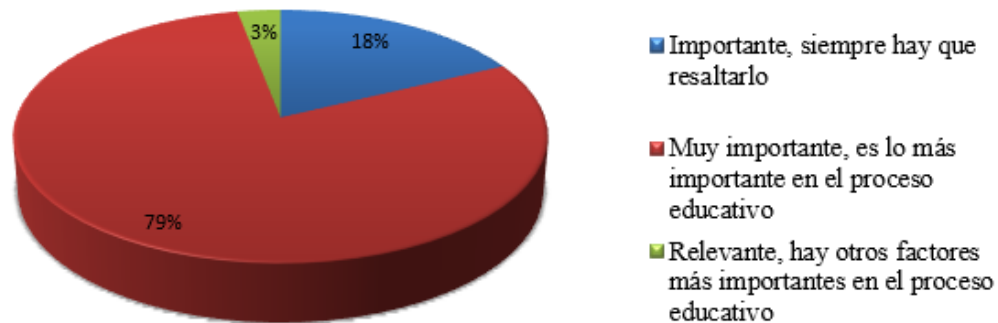
Este ejercicio ha resaltado la importancia de fomentar una mayor participación a través de estrategias efectivas, como comunicar claramente la importancia del formulario, garantizar su accesibilidad y proporcionar incentivos para la participación. Además, considerar métodos alternativos de recolección de datos y seguir de cerca la respuesta para ajustar estrategias en tiempo real podría mejorar la tasa de participación en futuros esfuerzos.

En resumen, aunque se logró obtener información valiosa de los 48 docentes que participaron, la baja tasa de respuesta plantea desafíos importantes para la interpretación de los resultados. En el capítulo que se expone a continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta aplicadas a los docentes de la Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga con el fin de evaluar la toma de consciencia de los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura conforme a la línea de Acción 2-Docente Co-Constructores de Universidad-País.

4.3 Resultados

Figura 1. Pregunta 1.

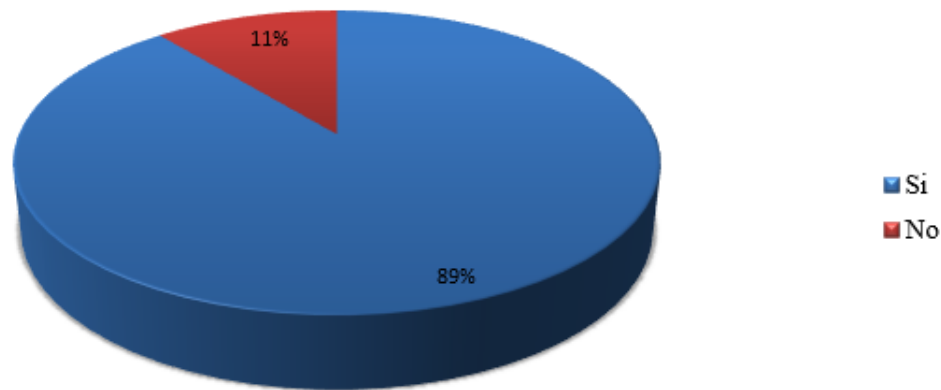
¿Qué tan importante considera usted que es la alta calidad en el profesorado en una institución educativa?



La calidad de los docentes en las instituciones educativas se considera un factor fundamental para tener una buena reputación tanto internamente y externamente, que la universidad tenga docentes altamente capacitados, y que sean líderes de las estrategias implementadas en la universidad para alcanzar sus objetivos, genera un impacto positivo en el entorno académico y hace de la universidad un lugar más competitivo para el desarrollo profesional y personal de los docentes, según los resultados del instrumento, el 79% de los docentes de Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga de la división de ingenierías y arquitectura consideran que la alta calidad del profesorado es lo más importante del proceso educativo, el 18% considera que es importante, que debe ser resaltado y el 3% opina que es relevante, pero que hay otros factores más importantes en el proceso educativo..

Figura 2. Pregunta 2.

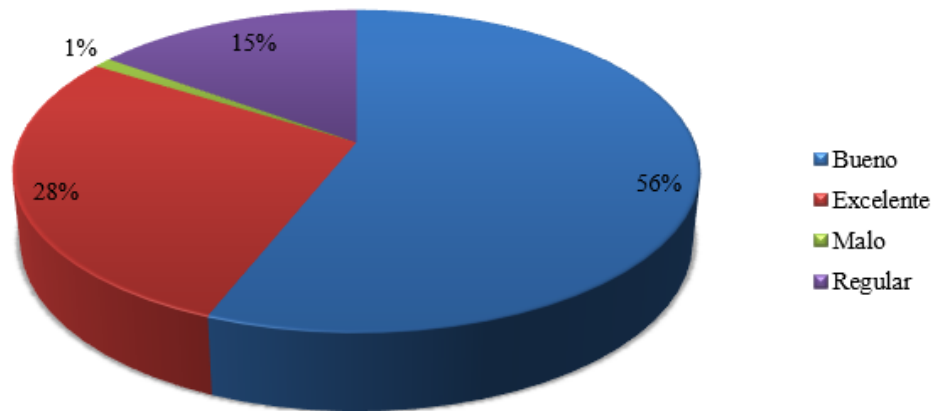
¿Considera que la Universidad Santo Tomás debería implementar mejoras para la calidad del profesorado?



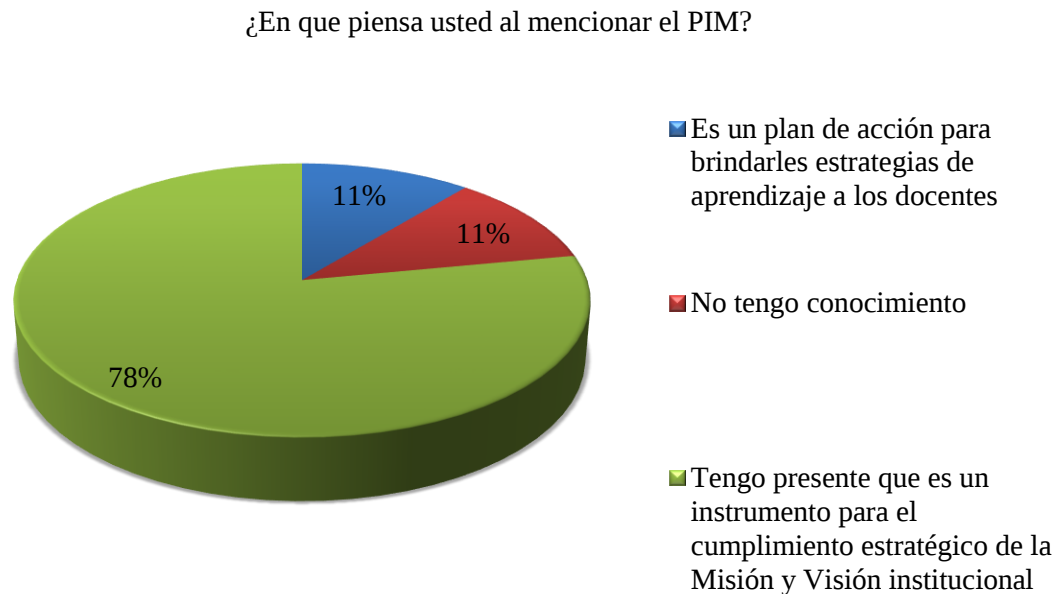
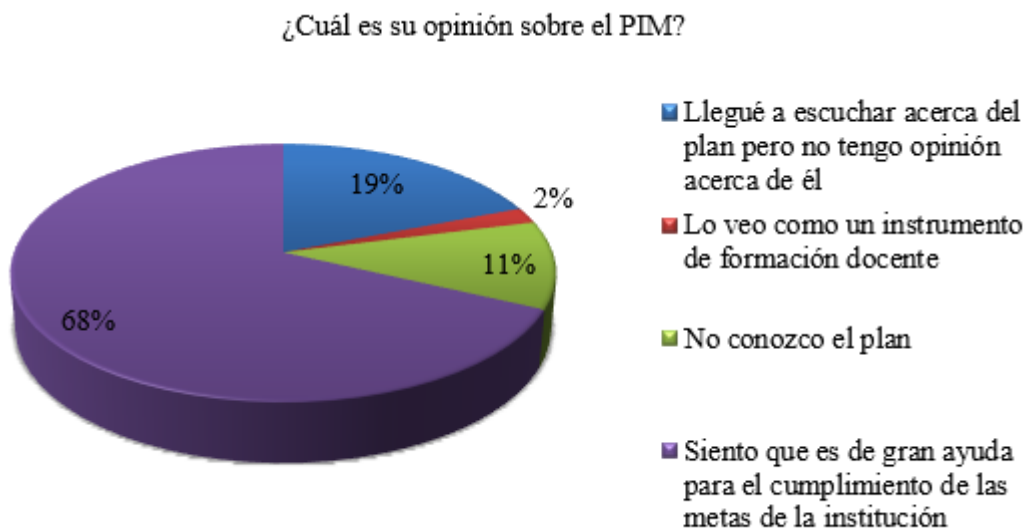
Implementar mejoras en la calidad de los docentes es crucial para la excelencia académica, la reputación y el éxito general de una universidad. La inversión en la formación y el desarrollo profesional de los profesores es una estrategia a largo plazo que beneficia a los estudiantes, al personal docente y a la institución en su conjunto, la calidad de los docentes es importante para la Universidad Santo Tomás, ya que este es uno de sus medios claves para poder destacarse por encima de las demás instituciones, investigaciones como esta, ayudan a la universidad a identificar las oportunidades de mejora que contribuye a una universidad más dinámica, innovadora y centrada en el éxito de sus estudiantes y su comunidad académica en general. teniendo en cuenta que la mejora es un proceso constante, por ello el 89% de los docentes considera que la universidad debería implementar mejoras para la calidad académica y el 11% indica que no es necesario.

Figura 3. Pregunta 3.

¿Cómo calificaría el clima laboral en la Universidad Santo Tomás?



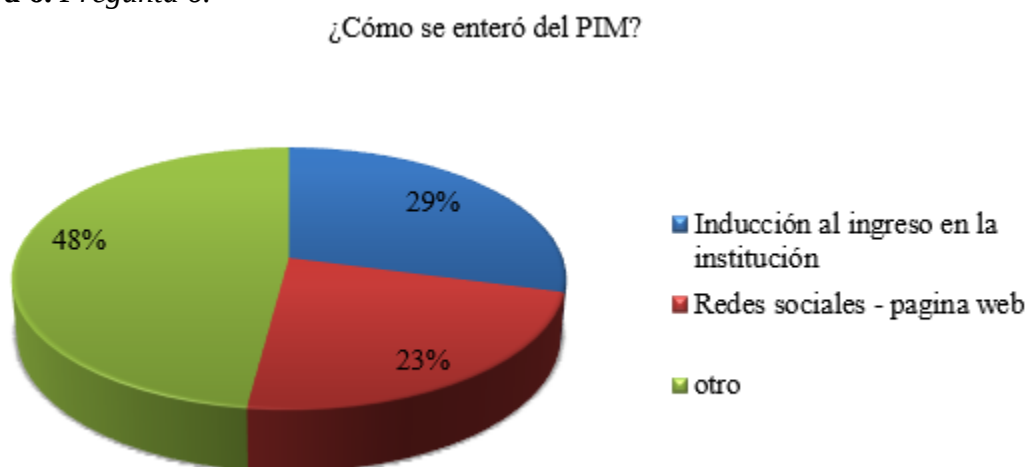
La norma ISO 9001:215 de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad menciona la importancia de cómo influye mejorar el ambiente laboral para alcanzar una mayor productividad y calidad del servicio prestado. En el desarrollo de esta tesis se ha hablado de la toma de consciencia de los docentes de la Universidad Santo Tomas y de cómo lograr que los docentes conozcan, se apropien y tengan el reconocimiento con el PIM para poder alcanzar sus objetivos. Los resultados de esta pregunta, indican que es importante empezar a crear estrategias que logren que los docentes se sientan satisfechos con el clima laboral y como tarea poder identificar esos aspectos que están interfiriendo en el proceso, como una oportunidad de mejora.

Figura 4. Pregunta 4.**Figura 5. Pregunta 5.**

Los docentes de la Universidad Santo Tomas de la Seccional Bucaramanga, encuestados, no conocen el PIM, y esto se puede evidenciar en las respuestas obtenidas en las preguntas 4 y 5,

al no tener una idea clara, ya que, aunque el PIM si está relacionado con la estrategia de la universidad para alcanzar sus objetivos, como la misión y visión institucional. Es un plan de acción que se enfoca en 5 líneas de acción claves para lograr sus objetivos. Por esta razón uno de los pasos importantes para lograr la toma de consciencia de los docentes es como universidad dar a conocer sus planes de acción, para que todos se encuentren alineados y pueden reconocer ese sentido de pertenencia con las políticas principios de la Universidad.

Figura 6. Pregunta 6.

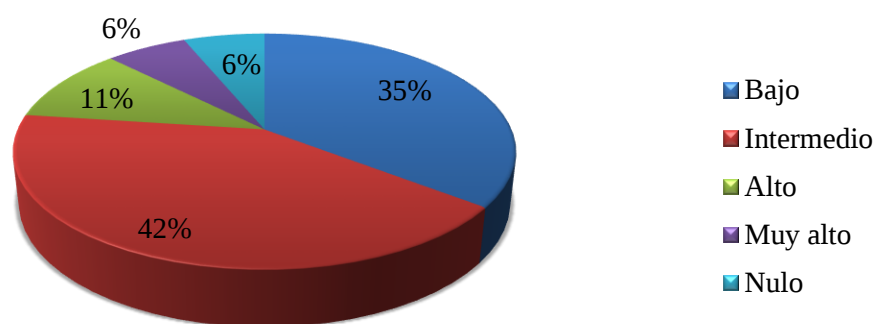


Los docentes de la Universidad Santo Tomas Seccional Bucaramanga, se han enterado del Plan Integral Multicampus (PIM) con un 48% por otros medios de comunicación tales como, correo institucional y capacitaciones. Este canal parece ser el más utilizado y probablemente el más formal, lo cual sugiere que la universidad prioriza la comunicación directa y estructurada para asegurar que el personal esté bien informado. Sin embargo, la efectividad de este canal dependerá de la regularidad y claridad con la que se envíen estos correos y se realicen las capacitaciones, sin embargo, el 29% respondió que recibieron la información a través de la inducción de ingreso de la institución en el cual, es un momento clave para transmitir información esencial a los nuevos

empleados. Siendo así, que el menor porcentaje 23% de los docentes obtuvo la información por medio de redes sociales- página web. Aunque este canal es importante para la visibilidad pública y la actualización constante, parece tener una menor eficacia en la comunicación interna directa con el personal docente.

Figura 7. Pregunta 7.

¿Cuál es el nivel de conocimiento que usted considera que tiene acerca del Plan Integral Multicampus (PIM)?



La mayoría de los encuestados (42%) indicó que su conocimiento sobre el Plan Integral Multicampus es intermedio. Esto sugiere que, aunque una parte significativa del personal tiene una comprensión básica y funcional del plan, aún existe un margen considerable para profundizar en su conocimiento y familiarización.

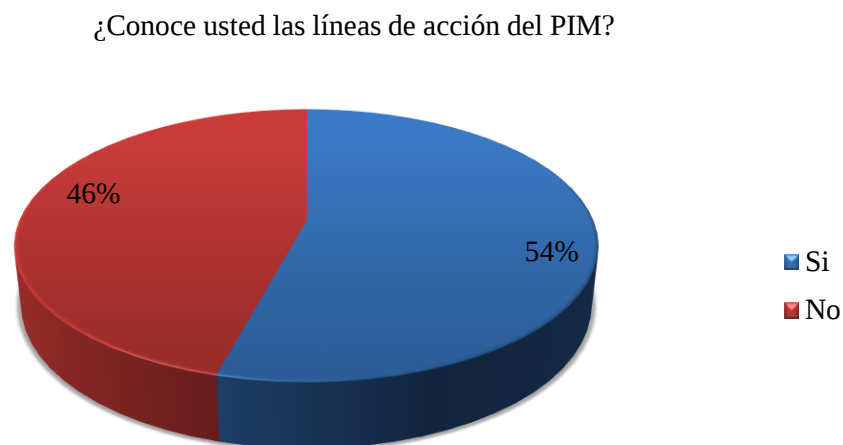
Siendo así, el 35% de los encuestados reporta tener un conocimiento bajo sobre el PIM. Este porcentaje es notablemente alto y revela que una parte significativa del personal no está suficientemente informado o no comprende adecuadamente los aspectos fundamentales del plan. Esto indica una necesidad urgente de mejorar las estrategias de comunicación y capacitación para asegurar que todos los miembros del personal estén bien informados.

Por otro lado, el 11% de los docentes tiene un conocimiento alto del PIM, lo que señala

que existe un grupo con una comprensión avanzada del plan. Es crucial identificar los factores que contribuyen a este mayor nivel de comprensión para poder replicar estas prácticas efectivas y elevar el conocimiento del resto del personal.

Finalmente, un 6% de los encuestados posee un conocimiento muy alto sobre el PIM, mientras que otro 6% tiene un conocimiento nulo. Esto destaca la variabilidad en la comprensión del plan y subraya la necesidad de implementar estrategias adicionales para alcanzar un nivel uniforme de conocimiento en toda la institución.

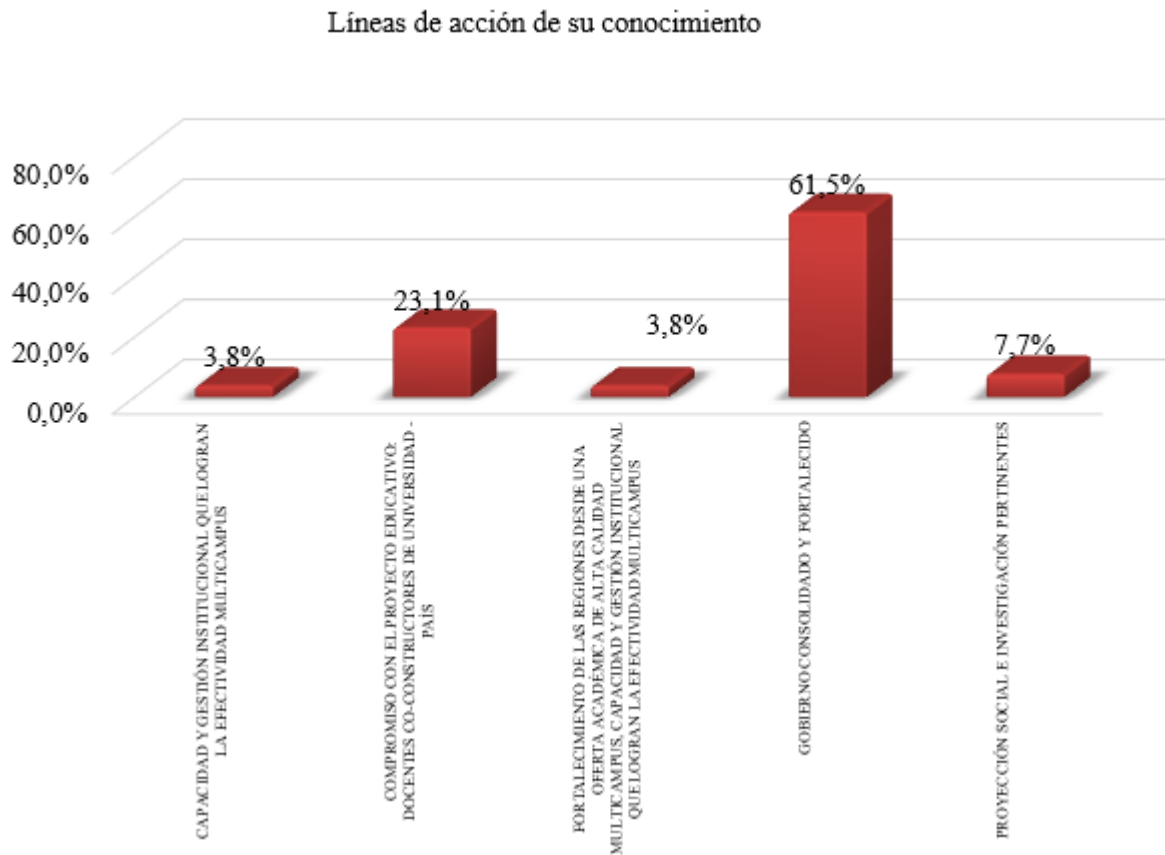
Figura 8. *Pregunta 8.*



La mayoría de los encuestados (54%) está informada sobre las líneas de acción del Plan Integral Multicampus (PIM), lo que indica que una parte considerable del personal ha recibido detalles clave sobre los objetivos y estrategias del plan. No obstante, este porcentaje también revela una significativa oportunidad de mejora, ya que el 46% restante no tiene conocimiento sobre esta información. La falta de familiaridad en este grupo podría deberse a diversos factores, como deficiencias en los canales de comunicación, falta de actualizaciones o la ineficacia de las estrategias de divulgación. Esta diferencia subraya la necesidad urgente de intensificar los

esfuerzos para garantizar que toda la comunidad universitaria esté completamente informada y alineada con el PIM.

Figura 9. Pregunta 9.

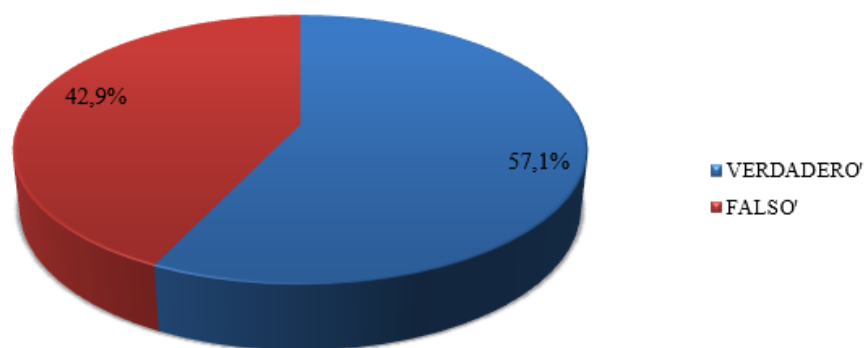


- 7.7% de los docentes están familiarizados con la línea de proyección social e investigación.
- 61.5% conocen la línea de gobierno consolidado, la cual parece ser la más reconocida entre los encuestados.
- 3.8% tienen conocimiento sobre el fortalecimiento de las regiones.
- 23.1% están informados acerca del compromiso con el proyecto.
- 3.8% conocen la línea de capacidad y gestión institucional.

Estos resultados reflejan una comprensión desigual de las diferentes líneas de acción del PIM, destacando la necesidad de enfoques más específicos y efectivos para asegurar que todos los docentes tengan un conocimiento equitativo y profundo sobre cada aspecto del plan. Reforzar la comunicación y la capacitación en las áreas menos comprendidas puede mejorar la alineación y el compromiso general con el PIM.

Figura 10. Pregunta 10

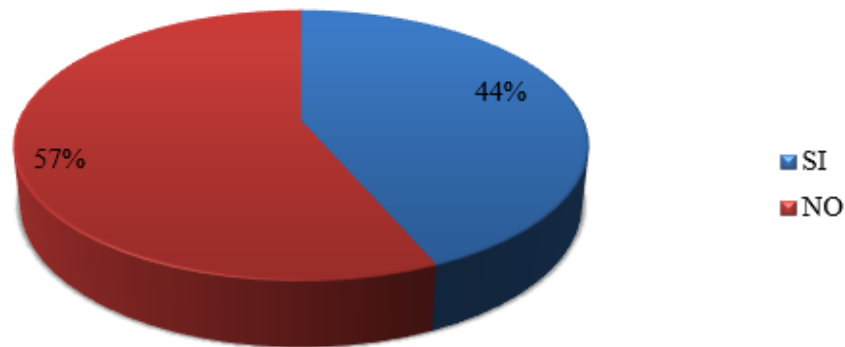
La línea de acción 2 dirigida a los Docentes, afirma que el mayor compromiso del docente, está en la formación del estudiante



Continuando con la evaluación del conocimiento del PIM, se les realiza la pregunta a los docentes encuestados sobre la línea 2 dirigida a los Docentes, donde se evidencia que, de 48 docentes, el 87.5% respondió a esta pregunta, es decir, 42 docentes, convirtiendo este número en el 100%, las respuestas como se puede observar en la gráfica demuestra que 24 personas conocen el compromiso la línea 2 de acción y que 18 personas, casi un 50% no conoce realmente esta apartado del PIM.

Figura 11. Pregunta 11.

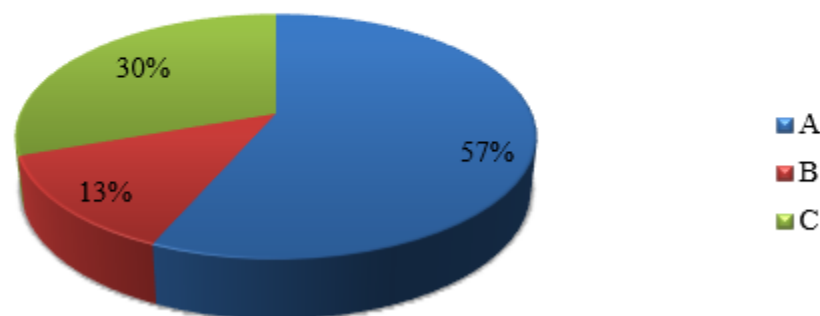
Pregunta 11. ¿Conoce usted el objetivo de la línea de acción 2 del PIM?



Siguiendo con la línea 2 dirigida a los Docentes, donde se evidencia que, de 48 docentes, el 95.8% respondió a esta pregunta, es decir, 46 docentes. convirtiendo este número en el 100%, las respuestas como se puede observar en la gráfica demuestra que 26 personas afirman conocer el objetivo de la línea 2 de acción y que 20 personas, casi un 44% no lo conocen.

Figura 12. Pregunta 12.

Pregunta 12. Si en la pregunta anterior su respuesta fue afirmativa:
seleccione el objetivo

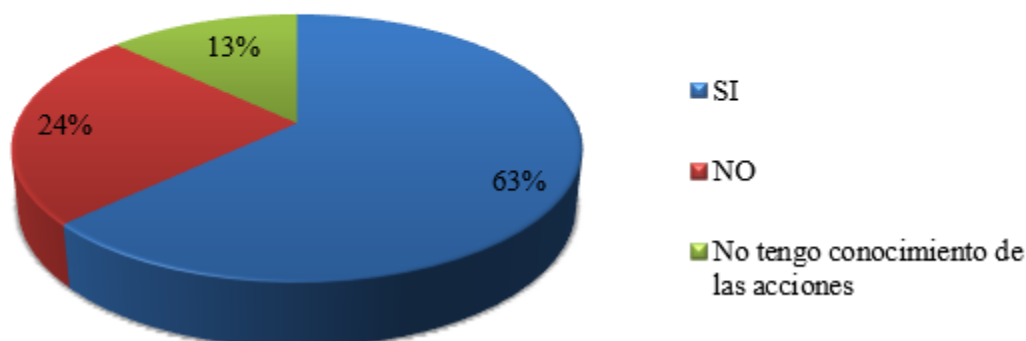


La manera de verificar las respuestas de la pregunta anterior se realiza con esta pregunta, donde se puede confirmar si realmente hay un conocimiento del objetivo de la línea 2 dirigida a

los Docentes, utilizando dos respuestas incorrectas (B y C) y una respuesta correcta (A). De 48 docentes, el 47% respondió a esta pregunta, es decir, 23 docentes, donde se puede analizar que tres personas que en la pregunta anterior habían afirmado conocer el objetivo decidieron omitir su respuesta. Como se puede evidenciar en las gráficas, 13 personas realmente conocen el objetivo de la línea. y el restante (10 personas) no lo conocen.

Figura 13. Pregunta 13.

En la línea compromiso con el proyecto educativo, se plantean 5 acciones de mejora: ¿ha implementado usted alguna de estas acciones?



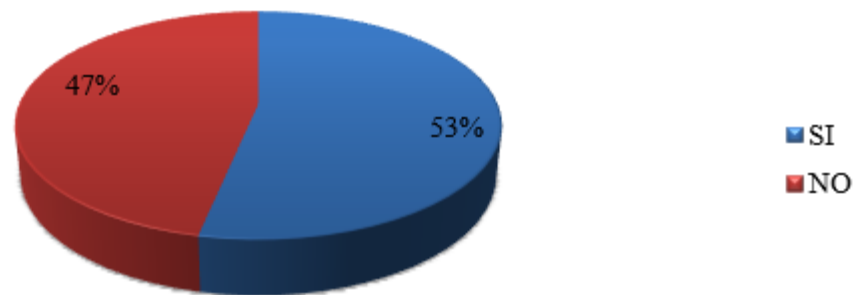
En esta pregunta, ya no se evalúa sólo el conocimiento si no también la aplicación del PIM, por lo que el 96%, es decir, 46 docente, de los docentes decidieron responder, como se puede ver en la gráfica 6 docentes afirman no tener conocimiento de las 5 acciones (aún mencionando estas en la pregunta), 11 de ellos seleccionan no haber implementado las 5 acciones del proyecto educativo y casi 30 de ellos afirma haber implementado las siguientes acciones en algún momento:

1. Estrategias para la mejora del clima laboral.
2. Lineamientos orientadores de la actualización del Estatuto Docente.
3. Implementación el Plan de Desarrollo Integral del Docente Tomasino 2020-2027.
4. Implementación de estrategias didácticas centradas en el aprendizaje.

5. Sistematización de la actividad docente en las funciones sustantivas.

Figura 14. *Pregunta 14.*

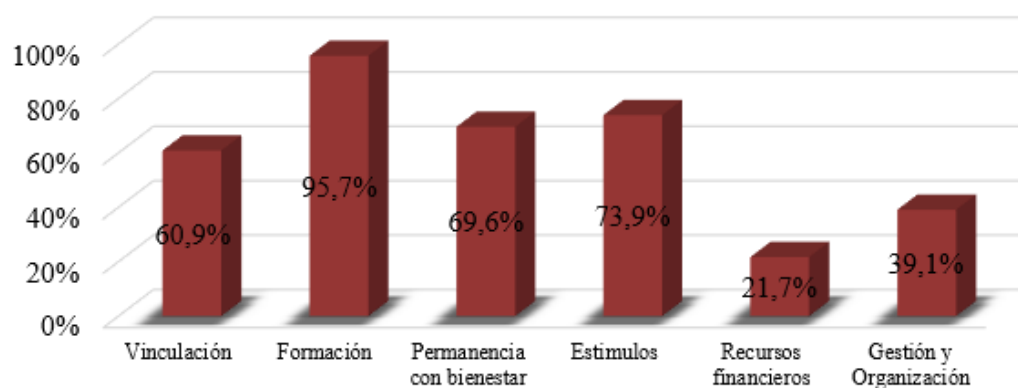
Dentro de las acciones de mejora anteriormente mencionadas, se encuentra la implementación del plan de desarrollo integral docente. ¿tenía usted conocimiento de este plan?



Finalizando con el apartado de Conocimiento se encuentran las preguntas 14 y 15, en donde la pregunta 14, contestada por 45 de los 48 encuestados, 21 docentes afirman no conocer el Plan de desarrollo integral docente, por lo que se analiza que los docentes pueden no tener conocimiento del PIM pero si de otros planes como el de desarrollo integral docente, sin embargo el panorama de desconocimiento sigue siendo desalentador ya que alrededor de la mitad de los encuestados seleccionan no conocerlo. Pero para confirmar la veracidad de la pregunta está la siguiente gráfica.

Figura 15. Pregunta 15.

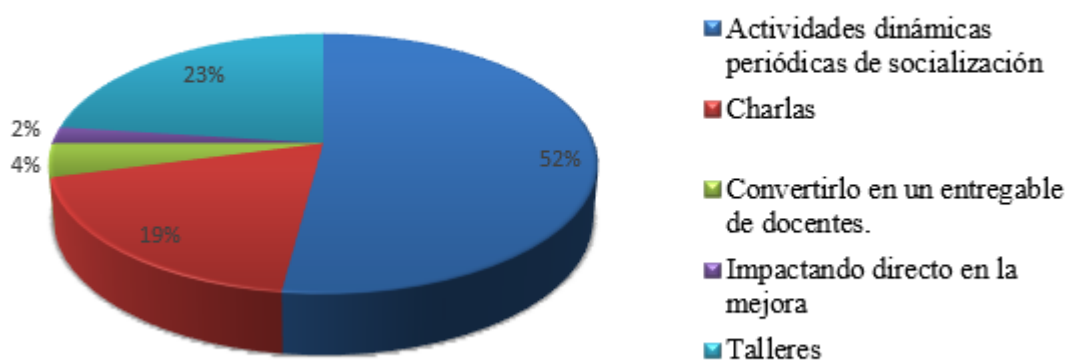
Si la respuesta anterior fue afirmativa: seleccione las 4 líneas de acción propuestas en el plan de desarrollo integral docente



Finalmente, para cerrar la prueba de Conocimiento del PDID, se encuentra con 23 respuestas, donde se puede evidenciar a un docente que en la pregunta anterior había afirmado conocer el plan, decide omitir su respuesta para esta pregunta, y que alrededor de 9 personas marcaron opciones incorrectas, con lo que se analiza que de los 24 docentes que anteriormente afirmaron que conocían el plan verdaderamente alrededor de 15 realmente lo conocen.

Figura 16. Pregunta 16.

¿Cuál considera que es la mejor manera de apropiarse el PIM como docente?



Según las sugerencias de los docentes sobre la mejor manera de internalizar el Plan Integral Multicampus (PIM), las respuestas indican diversas preferencias:

- 52% de los encuestados considera que las actividades dinámicas periódicas de socialización son el método más efectivo para familiarizarse con el PIM.
- 19% prefiere recibir información a través de charlas.
- 4% sugiere que el PIM debería ser presentado como un entregable para los docentes.
- 2% propone que el impacto directo en la mejora sea el enfoque principal.
- 23% recomienda la realización de talleres para la capacitación.

Estos resultados reflejan una variedad de enfoques que podrían ser utilizados para aumentar la apropiación del PIM por parte de los docentes. La predominancia de las actividades dinámicas periódicas como el método preferido sugiere que los docentes valoran métodos interactivos y continuos para el aprendizaje.

Finalmente, en la pregunta 17 se deja abierto un cuadro de texto para que los docentes realizaran sus sugerencias de estrategias para socialización del PIM para los futuros docente CO-conconstructores País, 27 respuestas y estas fueron:

1. Responsabilidad Docente que motive a integración del plan.
2. mayor cobertura en programas de bilingüismo
3. Redes
4. Ninguna
5. Socialización en los claustros con docentes
6. eventos periódicos durante el semestre
7. Realizar actividades más dinámicas de divulgación del PIM, así como evaluación de conocimiento.

8. Videos tipo cápsulas
9. Difundir a partir de experiencia significativas en redes.
10. Idear talleres y/o actividades dinámicas, pero por Facultad, ya que, al ser un grupo más focalizado, es más sencillo la apropiación del conocimiento.
11. charlas cortas y secuenciales y que se repitan.
12. Tener en cuenta que la nueva administración de la universidad no parte del PIM en su forma de gobierno. Tanto que a la fecha no hay plan de desarrollo.
13. Hablé de una “estrategia “no se ve como se materializa el PIM
14. Realización de charlas
15. Realizar ejemplos prácticos de aplicación del PIM
16. N.A
17. Talleres prácticos sobre la aplicación del PIM
18. Actividades dinámicas periódicas de socialización
19. Trabajar en Cultura organizacional
20. Ejemplos prácticos, lecciones aprendidas
21. Talleres al ingresar como docente nuevo o al empezar cada semestre.
22. Que ellos se interesen es decir que evidencien el impacto positivo con ellos.
23. Charla en el claustro
24. Presentar en los claustros de docentes.
25. Enseñanza-aprendizaje mediado por TIC. Por ejemplo, un juego que sea por niveles y cada uno sea con base en una línea PIM. Y se premie a los docentes ganadores...
26. Aula virtual o MOC, curso de verano
27. Charlas continuas por división

Con estas sugerencias se evidencia que algunos de los docentes se encuentran muy interesados en apropiarse el plan.

5. Propuesta del plan de acción

La Universidad Santo Tomás ha creado diferentes estrategias para lograr alcanzar sus objetivos y políticas institucionales, durante el desarrollo de la tesis en mención en el cual se analizó la toma de consciencia sobre el conocimiento que tienen los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura sobre la línea de acción 2- Docente Co-Constructores de Universidad-País que se encuentra en el Modelo de gestión del Plan Integral Multicampus y la visión de la Universidad Santo Tomás de Aquino 2028, el cual pretende consolidar una comunidad docente de alta calidad, comprometida con el desarrollo humano y social de las regiones del país, en ambientes sustentables de justicia y paz e impulsada desde el desarrollo del proyecto de formación y vida que propone la Universidad; con el fin de lograr la toma de consciencia basada en la Norma ISO 9001 del 2015 sobre la población docente en la institución, mediante el modelo Gung Ho.

El instrumento de recolección de información permitió identificar aspectos de oportunidad de mejora como el clima laboral y bajo conocimiento del Plan Integral Multicampus, que afectan el compromiso de los docentes respecto al cumplimiento de los objetivos institucionales de la Universidad Santo Tomás, por ello se propone a la universidad el plan de acción expuesto en el anexo 2 del documento, este consiste en dos fases:

5.1. Fase 1. Clima laboral y desconocimiento del PIM

5.1.1. Objetivo general

Identificar las oportunidades de mejora respecto al clima laboral y falta de conocimiento de PIM de la Universidad Santo Tomas para promover la toma de consciencia de los docentes.

5.1.2. Actividades

Organizar talleres grupales donde se aborden temas como la comunicación, el reconocimiento, el balance entre vida laboral y personal, y las relaciones interpersonales. A través de dinámicas que permitan a los docentes reflexionar sobre sus experiencias y sugerir mejoras.

Implementar encuestas anónimas que midan diversos aspectos del clima laboral, como satisfacción, carga de trabajo, relaciones con colegas y jefes, y oportunidades de desarrollo.

Analizar los resultados y compartirlos con los docentes, junto con un plan de acción basado en los hallazgos.

Realizar Inducciones de las políticas y planes de acción que tiene la universidad a los docentes.

5.1.3. Resultados

Monitorear continuamente el clima laboral y asegurar la implementación de mejoras.

Formar un comité de clima laboral compuesto por representantes de docentes, personal administrativo y directivos. Este comité se encargará de evaluar periódicamente el clima laboral, recibir sugerencias, y proponer e implementar acciones para mejorar el ambiente de trabajo.

Dar a conocer el PIM a los docentes por medio de una recopilación del material de apoyo

u actividades dinámicas.

5.2 Fase 2: La toma de consciencia y su relación con el Hung Go

5.2.1. El espíritu de la ardilla: trabajo con propósito

El PIM define el propósito y la dirección estratégica de la universidad en todas sus sedes. Aplicando el principio del Espíritu de la Ardilla, la universidad puede garantizar que todos los docentes y personal administrativo comprendan cómo sus roles y tareas individuales contribuyen directamente a los objetivos y metas del PIM.

5.2.1.1. Acciones.

- Comunicación del Propósito del PIM: organizar sesiones informativas y talleres en los que se explique el propósito del PIM, destacando cómo cada línea de acción está diseñada para mejorar la calidad educativa, la investigación y la extensión en todas las sedes.
- Conexión Personal con el PIM: ayudar a cada miembro de la universidad a identificar cómo su trabajo diario se relaciona con los objetivos del PIM, generando un mayor sentido de propósito y pertenencia.

5.2.2 El estilo del castor: autonomía en el trabajo

Un PIM exitoso requiere que los docentes y el personal tengan la autonomía necesaria para innovar y adaptar sus métodos y prácticas a las necesidades específicas de sus sedes, mientras trabajan hacia los objetivos comunes del plan.

5.2.2.1 Acciones.

- Autonomía para Implementar el PIM: Fomentar la autonomía de los docentes y del personal administrativo para adaptar las estrategias del PIM a las particularidades de cada campus o programa, siempre dentro de los límites establecidos por el plan.
- Innovación Local: Promover la innovación en cada sede, permitiendo que se desarrollen iniciativas locales que apoyen los objetivos del PIM y que sean compartidas como buenas prácticas en toda la universidad.

5.2.3. El don del ganso: reconocimiento y apoyo

El éxito del PIM depende en gran medida del compromiso y la motivación del personal. Aplicando el principio del Don del Ganso, la universidad puede crear una cultura de reconocimiento y apoyo que refuerce la implementación del PIM.

5.2.3.1 Acciones.

Reconocimiento de contribuciones al PIM: establecer programas de reconocimiento que celebren los logros y esfuerzos individuales y colectivos que contribuyan a la implementación exitosa del PIM. Esto puede incluir premios, menciones honoríficas y espacios para compartir historias de éxito.

Apoyo a la implementación del PIM: proveer recursos, capacitación y apoyo continuo para asegurar que todos los miembros de la comunidad universitaria se sientan respaldados en su esfuerzo por cumplir con los objetivos del PIM.

5.2.3.2 Resultados

Cultura de propósito: utilizar el PIM como una herramienta para construir una cultura de propósito común en toda la universidad, alineando las metas individuales y colectivas con los objetivos estratégicos del plan.

Empoderamiento para la acción: asegurar que todos los niveles de la universidad se sientan empoderados para tomar decisiones que impulsen el PIM, promoviendo la responsabilidad y la proactividad.

Celebración de los logros: implementar mecanismos regulares de reconocimiento que refuercen el compromiso con el PIM, celebrando tanto los pequeños como los grandes éxitos en su implementación.

6. Conclusiones

Se concluyen varios elementos, por lo que se organizan por objetivos planteados:

Para el objetivo 1, analizar la apropiación de la ISO 9001:2015, metodologías relacionadas con Gunh Ho y aspectos principales del Plan Integral Multicampus., se concluye lo siguiente:

El análisis de la revisión documental revela que la investigación sobre la metodología Gunh Ho carece de información detallada, sin embargo para el desarrollo del proyecto se utilizó como referente la tesis titulada *identificación de la cultura organizacional en una firma de análisis predictivo*, donde se observa una cultura de clan que promueve la internalización de valores y la innovación, junto con un sentimiento de familia que, en situaciones de recompensa, puede influir en la percepción de satisfacción (Alfonso Pulgarín, Joya Barrera, Lopez Rodríguez, & Torres Ramirez, 2017). No obstante, el proyecto en desarrollo es un punto de partida valioso para futuros investigadores, proporcionando una base inicial para desarrollar estudios más profundos e

implementar estrategias.

La toma de consciencia sobre el Plan Multicampus debe permitir a los docentes reconocer su rol como educadores y comprender la importancia de cumplir con cada una de las acciones propuestas en el plan. Este debe ir más allá de una fase de socialización y transformarse en una herramienta esencial para la inducción y reinducción de los docentes. De acuerdo con el libro *Investigaciones económicas: integración económica, racionalidad, responsabilidad social, mercados, costos y medio ambiente*, el Plan Integral Multicampus (PIM) se encuentra en un nivel informal de contribución institucional, esto implica que, aunque se reportan acciones relacionadas, estas carecen de una estructura lógica alineada con una estrategia, programa, política, direccionamiento estratégico, o cualquier otro elemento deliberado para su adecuada apropiación (Plazas, et al., 2020).

Para el objetivo 2, evaluar la toma de consciencia de los docentes de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional de Bucaramanga conforme a la línea de Acción 2-Docente Co-Constructores de Universidad-País mediante un instrumento de recolección de información, se concluye lo siguiente:

Los resultados obtenidos del instrumento de recolección, permiten concluir que la Universidad Santo Tomás, debe realizar una estrategia que logre identificar las oportunidades de mejora en relación con el ámbito laboral, fomentando la toma de consciencia en los docentes y así las partes involucradas se encuentren alineadas con las políticas y objetivos de la universidad para cumplir con sus estrategias y mejoramiento en ámbitos internos y externos. Para futuros estudios, es crucial contar con la participación total de los miembros de la organización, dado que la baja participación del nivel directivo o estratégico en el estudio actual limita los resultados.

En relación con el Plan Integral Multicampus, se observó el desconocimiento de la línea

de acción 2 Docentes Co Constructores – país, por parte de los encuestados pese a existir un documento que define las líneas de acción, del cual surge la necesidad de establecer un enfoque más estratégico para la comunicación e implementación del plan, con el fin de garantizar la apropiación sobre los objetivos y estrategias establecidos como se plantea en el PIM, es crucial que la evaluación docente en la USTA se enfoque en explorar nuevas y mejores estrategias para realizar esta tarea clave en el proceso formativo de la universidad, lo cual facilitará la evaluación del desempeño docente, la efectividad de los métodos de enseñanza y aprendizaje, la planificación de la organización física y administrativa del acto educativo, y el uso apropiado de las tecnologías, entre otros aspectos del proceso pedagógico-formativo.

En el desarrollo del objetivo 3, proponer un plan de acción basado en la metodología Gung Ho observando los resultados obtenidos a través de la aplicación del test para el mejoramiento de la toma de consciencia del personal docente de la División de Ingenierías y Arquitectura de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga, se logra concluir:

La propuesta del plan de acción se inspira en las tres fases de la metodología Gung Ho, el estilo de la ardilla, el trabajo con propósito que se trata de encontrar un sentido más profundo y significativo en las tareas y responsabilidades laborales, lo cual puede llevar a una mayor satisfacción, motivación y compromiso en el entorno laboral, el estilo del castor, que significa autonomía en el trabajo, que implica un equilibrio entre la libertad de acción y la responsabilidad por los resultados, permitiendo a los empleados gestionar sus tareas de manera más efectiva y satisfactoria, y el don del ganso, reconocer y apreciar el apoyo que otros brindan, resaltando la importancia de la colaboración, el agradecimiento y el trabajo en equipo, esto con el fin de motivar a los docentes y fomentar la cultura de adaptación e innovación continua, posicionando así a la organización para enfrentar desafíos futuros con mayor resiliencia y agilidad.

Finalmente, como conclusión y recomendación general para lograr una mayor apropiación con el Plan Integral Multicampus y mejorar la calidad educativa, es crucial que desde la alta dirección se implemente el plan de acción propuesto y promueva una cultura de conocimiento y aplicación de los documentos clave entre los docentes. El éxito del plan no solo fortalecerá el compromiso de los educadores con los objetivos institucionales, sino que también contribuirá significativamente a la mejora continua del entorno educativo en la división de Ingenierías y Arquitectura.

Referencias

- Alfonso Pulgarín, A. L., Joya Barrera, I. A., Lopez Rodríguez, H. V., y Torres Ramirez, L. A. (2017). Identificación de la Cultura Organizacional en una Firma de Análisis Predictivo. *Trabajo de Grado*. Bogotá D.C., Colombia.
- Beltrán, P. L. E., y Galindo, W. A. P. (2020). Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en instituciones educativas: Reflexión sobre la importancia del logro y aseguramiento de la calidad de la educación en el contexto de un Estado Social de Derecho. *EDU REVIEW. International Education and Learning Review/Revista Internacional de Educación y Aprendizaje*, 8(4), 253-264.
- Castellón Murcia, R. A. (2009). Aplicación de la norma ISO 9001 en el proceso enseñanza aprendizaje en la educación superior. *Realidad y Reflexión*, 2009, Año. 8, núm. 26, p. 40-50.
- Cañon Rodriguez, J. L. (2020). Los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad SGC bajo la norma ISO9001: 2015 en las instituciones de educación superior8 IES como apoyo al aseguramiento interno de la calidad institucional.
- Clavijo-Cáceres, D. (2020). La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(1), 127-139.
- Cóndor, B. H., y Bunci, M. R. (2019). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Cátedra*, 2(1), 116-131.
- Contreras Sanabria, S. K., Cruz Ramírez, L. P., y Cruz Ramírez, M. J. (2017). Impacto de la toma de consciencia en las organizaciones. *SIGNOS*, 9(1), 85-97.
doi:<http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2017.0001.06>
- Escribano Hervis, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa

- en América Latina. *Revista educación*, 42(2), 717-739.
- Estévez Arengas, N. G., Quintero, W. C., y Cálao Suarez, C. A. (2021). Sistemas de gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior en Colombia.
- Estrada Ortiz, D. L. (2017). Certificación de calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia.
- Fontalvo, T. J., y De La Hoz, E. J. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 11(1), 35-44.
- García Ancira, C., Cortes Coss, D. E., y Treviño Cubero, A. (2022). Estrategias de intervención en seguridad, salud ocupacional y el cuidado del medio ambiente aplicadas en instituciones de educación superior.
- García, S., Maldonado, D., Perry, G., Rodríguez, C., y Saavedra, J. E. (2014). Tras la excelencia docente: ¿Cómo mejorar la calidad de la educación para todos los colombianos? Bogotá: Fundación Compartir.
- Gordon Arandia, M. S. (2021). La norma ISO 9001: 2015 en las instituciones educativas de la macarena-Meta.
- Hernández, H., Martínez, D., y Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario.
- ISO 9001 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) 23 de 09 de 2015).
- Jiménez, R., Calderón Campos, P., & Vargas-Hernández, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de futuro*, 22(1), 0-0.
- Ortega Loaiza, L. Z., Almanza Vides, K. I., y Cárdenas Fragozo, N. G. (2017). Gestión de la

- Calidad desde la ISO 9001: Análisis Teórico de Casos. Cultura educación y sociedad, 8(1).
- Padilla Cadenas, F. N. (2020). La estrategia del Gung Ho y el clima organizacional en las instituciones educativas estatales del distrito de Supe, Barranca 2019.
- Plazas Rodríguez, L. M., Martínez Molina, J. A., Castro Hernández, J. A., Rangel Quiñónez, H. S., Vargas Villamizar, Á. J., Chía Suárez, M. A. M., ... y Valencia Niño, C. H. (2020). Investigaciones económicas: integración económica, racionalidad, responsabilidad social, mercados, costos y medioambiente.
- Salas Durazo, I. A. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universirario en México. *Calidad en la Educación*, (38), 305-333.
- Santamaría-Escobar, A. E., y Pertuz-Martínez, A. P. (2013). Certificación de la calidad ISO 9001: Clave del mejoramiento del desempeño empresarial. *Panorama Económico*, 21, 191-213.
- Sotomayor, R. E. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión gerencial*, (1), 53-62.
- Universidad Santo Tomás. Plan Integral Multicampus 2016-2028. La Santo Tomás: una universidad del país. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/29077>
- Universidad Santo Tomás. Nuestra Institución (s.f). Disponible en: <https://usantotomas.edu.co/nuestra-instituci%C3%B3n> [9 de Octubre del 2023]
- Universidad Santo Tomás. (2024). *Política de Calidad*. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/gestion-de-la-calidad>
- Vesga, J. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior. *Revista Guillermo de Ockham*, 11(2), 89-100.

Vidal-Moscoso, D., y Manriquez-López, L. (2016). El docente como mediador de la comprensión lectora en universitarios. *Revista de la educación superior*, 45(177), 95-118.