

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL  
PROGRAMA DE GEOGRAFÍA APLICADA UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

**YOSENY ÁLVAREZ BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL  
PROGRAMA DE GEOGRAFÍA APLICADA UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

**YOSENY ÁLVAREZ BENAVIDES**

**Trabajo de grado, modalidad Diplomado presentado como requisito parcial  
para optar al título de Administrador de Empresas**

**Docente Asesor:**

**Esp. MARÍA ANGÉLICA INSUASTY CUELLAR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1<sup>ro</sup> del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Presidente de tesis

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

## **RESUMEN**

El objetivo del presente trabajo es realizar un seguimiento al sistema de gestión de calidad al programa de geografía aplicada de la universidad de Nariño. Ya que Con la implementación del Sistema de Gestión de calidad y el Modelo Estándar de Control Interno la universidad tiene el propósito fundamental de adoptar herramientas que viabilicen el mejoramiento continuo de los servicios y la satisfacción de los usuarios y grupos de interés de la entidad. Entonces por todas estas razones es necesario que la universidad de Nariño realice constante seguimiento a todos los procesos del sistema de gestión de calidad para establecer y consolidar la mejora continua que sirva para el mejoramiento del servicio prestado a los estudiantes y también para que sirva de base para la estabilización de los procesos que contribuyan al crecimiento y desarrollo de la universidad y sus programas.

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to monitor the quality management system applied geography program of the University of Nariño. Because With the implementation of Quality Management System and the Standard Model of Internal Control the university has the fundamental purpose of adopting tools that could permit the continuous improvement of services and satisfaction of user's and stakeholders of the entity. So for all these reasons it is necessary that the University of Nariño perform constant monitoring all the processes of quality management system to establish and consolidate the continuous improvement that will serve to improve the service provided to students and also to serve as a basis for stabilization of the processes that contribute to growth and development of the university and its programs.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. TEMA .....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO .....	13
1.2 DEFINICIÓN DEL TEMA .....	13
2. PROBLEMA .....	14
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
3. OBJETIVOS .....	15
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
4. MARCO DE REFERENCIA.....	16
4.1 MARCO TEÓRICO .....	16
4.1.1 CONCEPTO DE CALIDAD .....	16
4.1.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	16
4.1.3 MEJORA CONTINUA .....	17
4.1.4 GESTIÓN POR PROCESOS. ....	17
4.2 MARCO CONTEXTUAL.....	18
4.2.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA .....	18
4.2.2 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC. ....	22
4.2.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS – MAPA DE PROCESOS.....	23
4.3 MARCO NORMATIVO .....	25
4.3.1 NORMA NTCGP 1000-2009.....	25
4.3.2 NORMA ISO 9001:2008.. ....	26
4.3.3 NORMATIVIDAD QUE RIGE LA INSTITUCIÓN. ....	26
5. METODOLOGÍA .....	27

5.1	MÉTODO DE APLICACIÓN.....	27
5.2	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	27
6.	JUSTIFICACIÓN .....	28
7.	DIAGNOSTICO .....	29
7.1	PROPÓSITOS DEL DIAGNOSTICO .....	29
7.2	DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE GEOGRAFÍA.....	29
7.2.1	OBSERVACIÓN DIRECTA .....	29
7.2.2	ENCUESTA DE SATISFACCÓN.....	32
7.2.3	IFORME DE AUDITORIA INTERNA.....	34
8.	PLAN DE MEJORAMIENTO PROGRAMA DE GEOGRAFÍA APLICADA	36
8.2	DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO. ....	36
8.2	OPERATIVIZACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO .....	36
	CONCLUSIONES .....	41
	RECOMENDACIONES .....	43
	BIBLIOGRAFÍA .....	44
	NET GRAFÍA.....	45
	ANEXOS .....	46

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Estructura Organizacional.....	18
Figura 2. Mapa De Procesos – Universidad De Nariño.....	23

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo A. Caracterizacion Del Proceso De Formacion Academica .....	45
Anexo B. Encuesta De Satisfaccion .....	53
Anexo C. Analisis De Encuesta De Satisfaciion .....	55

## INTRODUCCIÓN

Los acontecimientos de la globalización, han desatado una intensificación de la competitividad en todos los sectores de la economía especialmente en el sector educativo, esto se significa que cada vez las entidades tanto públicas como privadas están obligadas a mantener puesta su mirada en la calidad y en la mejora continua para ser elegidos por los usuarios.

El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.<sup>1</sup>

La universidad de Nariño con la implementación del Sistema de Gestión de calidad y el Modelo Estándar de Control Interno tiene el propósito fundamental de adoptar herramientas que viabilicen el mejoramiento continuo de los servicios y la satisfacción de los usuarios y grupos de interés de la entidad; dando cumplimiento a la Ley 872 de 2003, el Decreto 4110 del 2004, la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000: 2009), y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000: 2005).<sup>2</sup>

Una vez implementado el Sistema de Gestión de calidad necesita seguimientos con el fin de cumplir con la mejora continua y mantener la certificación que ya se obtuvo.

De esta forma el presente trabajo está enfocado a evidenciar la situación actual del programa de Geografía Aplicada de la Universidad de Nariño a través del desarrollo de un diagnóstico con el fin de que sirva como referente válido para iniciar proyectos de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ya implementado enfatizándose en el proceso de formación académica que es uno de los procesos misionales y contribuye a definir la razón de ser de la Universidad y de todos los

---

<sup>1</sup> Sistema Nacional de Acreditación "Lineamientos para la Acreditación de Programas". Consejo Nacional de Acreditación. Agosto de 2003.

<sup>2</sup> Generalidades Sistema de Gestión de Calidad universidad de Nariño. Consultado en: <http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/?p=1>. Hora 10:30 am. Fecha 26-01-12

Programas; ya que su objetivo es formar integralmente estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de educación superior.

Una vez desarrollado el diagnóstico a través de este se detectarán las no conformidades presentadas en el proceso de formación académica de esta forma se podrá establecer las respectivas acciones correctivas y preventivas que de ellas se deriven con el fin de corregir, prevenir y eliminar las causas de la no conformidad que puedan atacar el buen funcionamiento del sistema de gestión especialmente del proceso de formación académica de la Universidad.

Por último se desarrollará un plan de mejoramiento para el programa de Geografía aplicada el cual es un instrumento que sirve para consolidar procesos de cambio que permiten construir una visión compartida sobre un compromiso que posibilite el desarrollo de acciones teniendo siempre el resultado como una forma de hilo conductor hacia el mejoramiento continuo.

Entonces por todas estas razones es necesario que la universidad de Nariño realice constante seguimiento a todos los procesos del sistema de gestión de calidad para establecer y consolidar la mejora continua que sirva para el mejoramiento del servicio prestado a los estudiantes y también para que sirva de base para la estabilización de los procesos que contribuyan al crecimiento y desarrollo de la universidad y sus programas.

## 1. TEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

El sistema de Gestión de Calidad es una estructura por medio de la cual la organización realiza una serie de actividades coordinadas llevadas a cabo mediante un conjunto de elementos tales como Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias, para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen a los clientes, aplicando la planeación, control y una mejora continua.

Es de conocimiento del mundo empresarial que las empresas deben llegar a la Certificación de un Sistema de calidad basado en alguna norma, siendo ISO 9001:2008, para entidades privadas y la NTCGP 1000 para entidades públicas las normas de mayor aceptación. Ya es una barrera comercial, ya no basta con “hacer creer” que la entidad trabaja bien, hay que mostrar evidencias. Las empresas o entidades que no cumplen con este requisito pierden opciones de comercializar su producto o sus servicios, ya que hay otro competidor que si cumple este requisito. Es por lo tanto un imperativo de mercado lograr una certificación.

Esto entonces apunta a que la alta dirección establezca una decisión estratégica: trabajar para desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO ya que por medio de este se desarrollara un sistema estructurado, ordenado y basado en principios universales de la administración moderna, y también dará pie a poner en práctica dos paradigmas: uno desarrollar la permanente satisfacción de los clientes y segundo, dar las base para hacer realidad la mejora continua de sus procesos.<sup>3</sup>

### 1.2 DEFINICIÓN DEL TEMA

El presente trabajo de grado en modalidad diplomado centra su estudio en la temática de: *“sistemas de gestión de calidad”*

---

<sup>3</sup> Francisco E Gallardo Pastore. Gerencie. com Artículo. Pasos para Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001. Consultado en: [http://www.degerencia.com/articulo/pasos\\_para\\_implementar\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion\\_de\\_calidad\\_basado\\_en\\_la\\_norma\\_internacional\\_iso\\_9001](http://www.degerencia.com/articulo/pasos_para_implementar_un_sistema_de_gestion_de_calidad_basado_en_la_norma_internacional_iso_9001). Fecha. 27-01.2011. Hora. 2:40 PM.

## **2. PROBLEMA**

### **2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En vista de la situación actual en la que las instituciones buscan ofrecer un servicio de calidad, la universidad de Nariño ha hecho uso de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con miras hacia la acreditación, en donde las actividades se realizan de acuerdo a procesos y procedimientos establecidos en el manual de calidad y el mapa de procesos; uno de ellos es el Proceso de de Formación Académica, el cual es uno de los procesos Misionales cuyo objetivo es formar integralmente estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de educación superior.

Con la adopción de estas herramientas la universidad de Nariño ha obtenido tres certificaciones, las cuales han sido de gran importancia, ya que con ellas se ha posicionado a un más en el entorno educativo como una organización estable, eficaz y confiable que replantea sus procesos con miras al mejoramiento continuo y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

Una vez obtenidas las certificaciones la universidad no se puede quedar ahí, ya que es importante mantenerlas y para esto se necesita la realización de un constante seguimiento a todo el sistema de Gestión de Calidad con el fin de mantener el proceso de mejora continua que facilite la identificación de los problemas y la adopción de acciones de mejora.

En vista de todo lo anterior se ha detectado que el programa de Geografía de la Universidad de Nariño presenta algunas falencias en cuanto el proceso de Formación Académica, en este sentido se debe realizar un respetivo análisis de las diferentes causas por las cuales el proceso está fallando, para esto es necesario realizar un seguimiento que permita agilizar la identificación de dichas causas y así proponer un plan de mejora que facilite mejorar las no conformidades detectadas.

### **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la manera en que la universidad de Nariño y sus programas como el de Geografía Aplicada, pueden lograr la mejora continua?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad al Programa de Geografía Aplicada de la Universidad de Nariño.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Diagnosticar la situación actual del sistema de gestión de calidad aplicado al programa de Geografía Aplicada.
- ✓ Detectar las no conformidades presentadas en el proceso de formación académica dentro del programa de Geografía Aplicada.
- ✓ Elaborar un plan de mejoramiento para el programa de geografía

## 4. MARCO DE REFERENCIA

### 4.1 MARCO TEÓRICO

**4.1.1 Concepto de Calidad.** Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

La calidad forma parte intrínseca de la naturaleza es un conjunto de conceptos que se encuentran ahí para implementarse y hacer las cosas mejor, pero hay que descubrirlos y conocerlos y nos parece un proceso lógico de sentido común al igual que el hombre descubrió las leyes de la física como la gravedad y la inercia, se han descubierto los conceptos de calidad que ahora se pueden poner en práctica en la administración de cualquier tipo de organizaciones que involucre seres humanos, oficinas, escuelas, industrias o incluso en la familia, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los seres humanos<sup>4</sup>

A continuación se presentan algunas de las definiciones más importantes de calidad.

**W. Edwards Deming indica que:** La calidad no es un lujo; La calidad es el grado predecible de uniformidad y seguridad, a bajo costo y acomodado al mercado.

**Joseph M. Juran define la calidad como:** la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas.

**Armand V. Feigenbaum define la calidad como:** La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios es unos cumplirán las expectativas de los clientes.

**Norma ISO 9000.2000:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**4.1.2 Sistemas de Gestión de Calidad** Un sistema de gestión de calidad es una estructura funcional de trabajo acordada en toda la organización, documentada con procedimientos técnicos y administrativos efectivos, para **guiar las acciones**

---

<sup>4</sup> Izar Landeta Juan Manuel; Gonzales Ortiz Jorge Horacio. Las 7 Herramientas de La calidad. Universidad autónoma de san Luis potosí. México 2004. P.p. 23

coordinadas de todos los recursos de la organización para efectuar las mejores y prácticas maneras para asegurar la satisfacción del cliente con la calidad

Teniendo en cuenta la gran cantidad de factores involucrados en la gestión de calidad para cumplir con las demandas del mercado y control de calidad requerido para garantizar estas <sup>5</sup>demanda, es esencial que la organización tenga un sistema claro y bien estructurado que determine, documente coordine y mantenga todas las actividades claves necesarias, en todas las actividades pertinentes de la organización.

**4.1.3 Mejora Continua.** La mejora continua, si se quiere, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, porque como sabemos, los recursos económicos son limitados y en un mundo cada vez más competitivo a nivel de costos, es necesario para una empresa manufacturera tener algún sistema que le permita mejorar y optimizar continuamente.<sup>6</sup>

**4.1.4 Gestión por Procesos.** La gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización.

La gestión por procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y los productos los reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes<sup>7</sup>

---

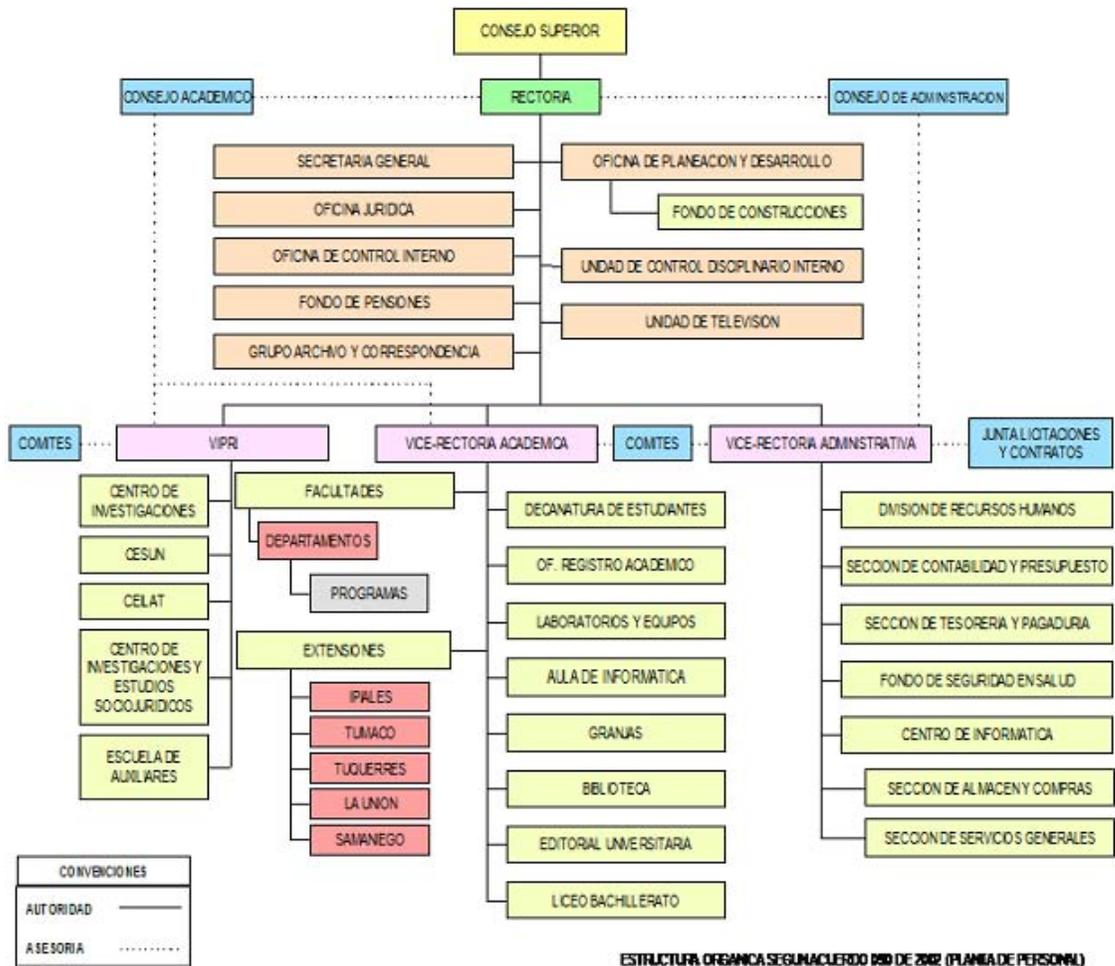
<sup>5</sup> Guía para una Gestión Basada en Procesos. Instituto andaluz de tecnología. consultado en: <http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/descarga/guiagestionprocesos.pdf>. Fecha: 26-01-12. Hora: 2:30 pm

<sup>6</sup> Definición de Mejora Continua. Consultado en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingeniería/tesis35.pdf> . Fecha: 26-01-12. Hora: 3:40 pm

<sup>7</sup> La Gestión por Procesos. Consultado en: <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>. Fecha: 27-01-12. Hora 11:40 am

## 4.2 MARCO CONTEXTUAL

Figura 1. Estructura Organizacional



### 4.2.1 Gestión Estratégica

**MISIÓN.** La Universidad de Nariño, desde su autonomía y concepción democrática y en convivencia con la región sur de Colombia, forma seres Humanos, ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento con fundamentos éticos y espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

**VISIÓN.** La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, es reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

**PRINCIPIOS.** Para garantizar el cumplimiento de los propósitos institucionales, se deben considerar los siguientes principios:

- ✓ Autonomía: La Universidad de Nariño será autónoma para darse su propio gobierno, designar sus autoridades y expedir sus propios reglamentos, de acuerdo a la Constitución Política y las Leyes, con el propósito de cumplir sus fines en la formación humana, en el cultivo de las disciplinas y en la construcción de valor social.
- ✓ Participación y pluralismo: En la Universidad de Nariño se fomentará el respeto por el otro, por la diferencia en todo aquello que tiene que ver con la ideología, la política, la cultura y los derechos humanos, es decir, la comunidad universitaria es participante en cuanto tiene voz y establece las decisiones de forma democrática y pluralista.
- ✓ Responsabilidad social: la Universidad de Nariño será capaz de integrar el quehacer universitario y el entorno, en la búsqueda del desarrollo comunitario. Construir una Universidad con sentido de pertenencia para enfrentar las eventualidades del devenir complejo, mediante el cambio y la crítica en la producción y la apropiación de conocimientos y saberes para un diálogo creativo con la comunidad académica y la sociedad.
- ✓ Gestión: con calidad humana: La Universidad de Nariño asume el compromiso de trabajar en equipo, de manera coordinada, buscando la eficiencia y la eficacia de sus procesos, fundamentados en la mutua confianza, en la ética, la pertenencia y el respeto de los principios y valores de todos los colaboradores, sin perder de vista las exigencias y responsabilidades que se asume frente a la prestación del servicio de educación. Un trato cálido y cordial a nivel interno, para con los usuarios y la comunidad en general, hará de la Universidad de Nariño una institución con calidad humana.
- ✓ Justicia y equidad: En la Universidad de Nariño, todas las personas gozarán de los mismos derechos y oportunidades, sin discriminación alguna y con observancia de la Constitución y la Ley.
- ✓ Democracia: En la Universidad de Nariño la democracia se entiende no solo como forma de Gobernar sino también como forma de habitar en la Universidad.

**Valores Éticos De La Universidad De Nariño.** Los valores éticos de la institución reflejan los principios y filosofía que inspira, respeto y proyecta una institución y constituyen, por decirlo de alguna manera, su eje y guía para el ejercicio y desarrollo de sus funciones. La Universidad de Nariño, como institución educativa pública autónoma e independiente, en su devenir histórico, ha hecho suyos valores como: el respeto por los derechos ajenos, la discusión, solución democrática y pacífica de sus controversias y problemas internos, la tolerancia por las ideas, asumiendo el compromiso de contribuir a satisfacer las necesidades de conocimiento y la solución de algunos problemas tecnológicos regionales, proyectando su acción fuera del marco habitual. En vista de ello, los valores que regirán las actuaciones individuales de nuestros servidores públicos son los siguientes:

- ✓ **Honestidad:** comportamiento coherente entre el decir y el hacer, en relación al desempeño del trabajo, o del quehacer. Viene de la palabra honor, que es la cualidad moral que impulsa al hombre a comportarse de manera que se logre conservar su propia estimación y ser merecedor de la consideración y respeto ajenos.
- ✓ **Integridad:** puede medirse en función de la adecuada conducta que debemos mantener en todo momento en la entidad, actuar con rectitud en el desarrollo de las labores o funciones encomendadas. La integridad exige que los funcionarios se ciñan a la norma o reglamento que guía sus actuaciones. La integridad es demostrar un comportamiento verdaderamente auténtico; tener coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- ✓ **Responsabilidad:** capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones. Ser servidor público implica una responsabilidad importante y serlo de la Universidad de Nariño la acrecienta por la proyección social que su función significa; por ende, cada funcionario debe reflejar en su trabajo y ejercicio cotidiano aparte del profesionalismo, los principios y valores que constituyen el fundamento de la institución educativa y el compromiso de proyectarlos hacia el medio social, que son su razón y fin últimos.
- ✓ **Compromiso:** comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado, en cada proceso, visualizar la cadena de valor, los indicadores a alcanzar, y la gestión de calidad en la entidad.
- ✓ **Servicio:** servir es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pero con valor agregado. Es decir, ofrecer al usuario un poco más de lo que espera. Las personas serviciales aparecen con una sonrisa y la

mayor disposición para ayudar de la mejor manera posible y con recursividad.

- ✓ Profesionalismo: los servidores públicos de la Universidad de Nariño, tienen la obligación de actuar de manera profesional, oportuna y eficaz aplicando todos los conocimientos y tecnologías a su alcance, e incorporar los avances científicos dentro de una concepción globalizada en la ciencia y tecnología en procura de satisfacer adecuadamente las necesidades de conocimiento y la solución de problemas que demanda la sociedad contemporánea.
- ✓ Sentido de pertenencia: los funcionarios públicos de la Universidad de Nariño reconocemos y hacemos propios las orientaciones, proyectos, logros y resultados con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra labor educativa, propiciando planes de mejoramiento. La Universidad de Nariño garantiza, a la comunidad en general, que su labor educativa se realiza bajo los parámetros y normas legales vigentes, tanto externas como internas, que por, su autonomía, se expiden en procura del buen manejo de los recursos de la nación, provenientes de convenios, al igual que los propios.
- ✓ Dedicación y esfuerzo: los servidores públicos de la Universidad de Nariño deben comprometerse a realizar sus trabajos y ejercer sus funciones con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir las metas propuestas. Promover el espíritu de trabajar en equipo, de modo que exista colaboración entre todos los funcionarios.
- ✓ Transparencia: actitud para hacer públicas las actuaciones y los resultados. En la Universidad de Nariño se deben dar a conocer ampliamente los resultados de la gestión, exponer al examen y evaluación de la comunidad en general y de las autoridades de control, entregando, para tal fin, toda la información requerida.
- ✓ Respeto Por Las Diferencias (Es Tema De Discusión): el respeto, es considerado el valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona, es el reconocimiento del valor inherente y los derechos de los individuos y de la sociedad. Éstos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida. En consecuencia respetar las diferencias individuales significa asumirlas como una experiencia de crecimiento personal y organizacional.
- ✓ Manejo Del Conflicto (Es tema de discusión): consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral, debe prevalecer el interés de la institución educativa sobre el propio, por lo tanto es ideal propiciar la interacción

armónica y equitativa al interior de las oficinas y entre los diferentes públicos que la conforman para lograr que prime el diálogo, la crítica constructiva, la concertación y la reflexión misma de la Universidad.

**4.2.2 Sistema Integrado De Gestión De Calidad SGC.** La Universidad de Nariño, estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC- con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus Estudiantes y Partes Interesadas. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad lo componen el Sistema de Gestión de Calidad –SGC-, el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- y en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con objetivos como son el lograr la armonización y calidad entre sistemas, el optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones.

El Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los Servidores Públicos de la Universidad, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000:2009, la Norma NTC ISO 9001: 2008 y el MECI 1000:2005 y orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas, producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles.

**POLÍTICA DE CALIDAD.** “La Universidad de Nariño, como entidad pública, democrática, autónoma y coherente con el Plan de Desarrollo, se compromete a satisfacer las necesidades de la Comunidad Estudiantil, garantizando una formación académica e investigativa con proyección social; promueve para ello una cultura de calidad, sustentada en el desarrollo del talento humano, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con eficiencia, eficacia y efectividad”.

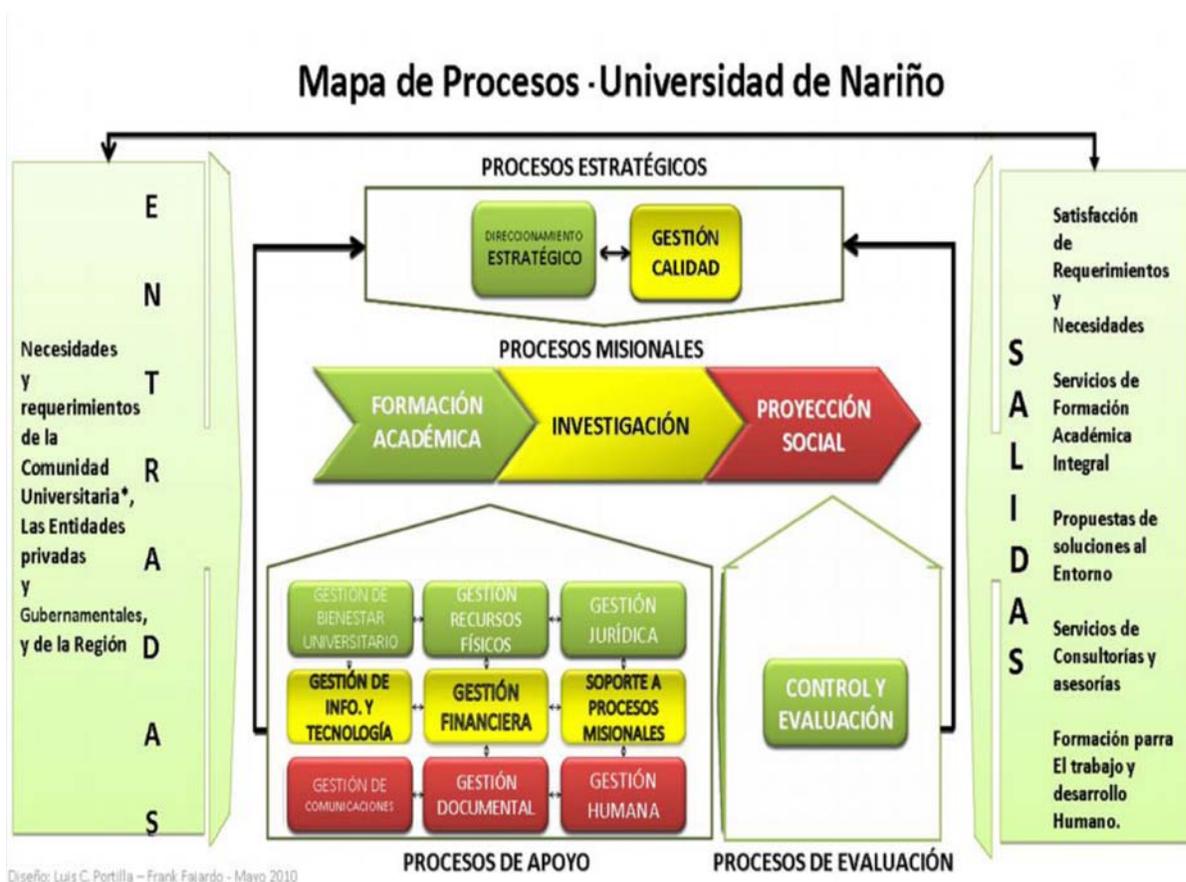
#### **OBJETIVOS DE CALIDAD.**

- ✓ Brindar a la sociedad, profesionales con un alto sentido humano y ciudadano, capaces de contribuir al desarrollo local y regional, desde su ciencia y su saber.
- ✓ Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación y proyección social de la Universidad.
- ✓ Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
- ✓ Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.

- ✓ Incrementar el nivel de satisfacción en la Comunidad Universitaria con el compromiso de los servidores públicos en la prestación de los servicios internos de la Universidad.
- ✓ Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, y aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.
- ✓ Propender por el mejoramiento de la calidad de vida de los Estudiantes, mediante la participación en programas, culturales, deportivos, socioeconómicos, de desarrollo humano, y de promoción y prevención en salud.

**4.2.3 Descripción De Los Procesos – Mapa De Procesos.** La Universidad de Nariño ha identificado los siguientes procesos: El Mapa de Procesos es una descripción ilustrada que permite visualizar la dinámica de toda la universidad como sistema integral, e identifica las áreas fortaleza que reconocen el valor de las contribuciones individuales.

**Figura 2 Mapa de procesos- Universidad de Nariño**



**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.** Según el tipo de Proceso, la Universidad de Nariño ha clasificado sus procesos en Estratégicos, Misionales, De Apoyo, y de Evaluación.

### **Procesos estratégicos**

- **Direccionamiento Estratégico:** Definir lineamientos para dirigir las actividades propias de la Universidad de acuerdo con su misión institucional.
- **Gestión de Calidad** implementa, revisa y mantiene el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Estudiantil y los Grupos de Interés.

### **Procesos misionales**

- **Formación Académica:** Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior.
- **Investigación:** Producir conocimiento y contribuir a identificar y resolver problemáticas de la ciencia, las artes, la cultura, las humanidades y la tecnología a través de la investigación.
- **Proyección Social:** Establecer planes, programas y proyectos de interacción entre la comunidad universitaria y la región.

### **Procesos de apoyo**

- **Gestión Humana:** Gestionar de manera integral y efectiva el Talento Humano en función de la misión y la visión institucional.
- **Gestión de Comunicaciones:** Promover la comunicación oportuna y el intercambio informativo entre la institución universitaria, sociedad y grupos de interés, a través de medios que fortalezcan el conocimiento y la comprensión el direccionamiento estratégico de la Universidad de Nariño.
- **Gestión de Bienestar Universitario:** Realizar planes y programas encaminados a mantener y mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.
- **Gestión de Información y Tecnología:** Administrar el sistema integral de Información y Tecnología con Herramientas óptimas para satisfacer las necesidades de la Institución y de los entes externos públicos y privados.
- **Gestión de Recursos Físicos:** Proveer de manera efectiva los recursos físicos que se requieran para el cumplimiento de la visión y misión institucional

- **Gestión Financiera:** Administrar los recursos financieros brindando información oportuna que permita una adecuada toma de decisiones.
- **Gestión Jurídica:** Asesorar a la Universidad de Nariño en los asuntos jurídicos de interés para la entidad.
- **Soporte a Procesos Misionales:** Garantizar el acceso a los diferentes servicios, recursos y tecnologías, necesarios para desempeñar las labores académicas, investigativas y de proyección social.
- **Gestión Documental:** Garantizar el manejo eficaz, eficiente y efectivo, de los documentos y comunicaciones oficiales de la Universidad de Nariño.

#### **Procesos de evaluación**

- **Control y Evaluación:** Controlar y evaluar de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Universidad, para optimizar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

### **4.3 MARCO NORMATIVO**

El presente trabajo de grado en modalidad diplomado lo rige la siguiente normatividad.

**4.3.1 Norma NTCGP 1000-2009.** En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Para la elaboración de este documento se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que

forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.<sup>8</sup>

**4.3.2 Norma ISO 9001:2008.** Ha sido desarrollada con el fin de clarificar los requisitos existentes en la NTC ISO 9001:2000, y para mejorar su compatibilidad con la NTC ISO 14001 y las OHSAS. La Organización internacional de Normalización (ISO) publicó el pasado 14 de noviembre de 2008 la norma ISO 9001:2008, última versión de la norma ISO 9001, norma que emplean organizaciones de 175 países como marco de referencia para definir sus Sistemas de Gestión de Calidad.

**4.3.3 Normatividad que rige la Institución.** La universidad de Nariño está regida por la siguiente normatividad: Constitución Política de Colombia, Ley 30 de 1992 (Organización del servicio público de la Educación Superior) y sus decretos Reglamentarios, Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) y sus decretos Reglamentarios, Ley 715 de 2001 (Organización de la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros) y sus decretos Reglamentarios. Capítulo III, Art. 27, Ley 749 de 2002 (por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica) y sus decretos reglamentarios, Resoluciones del Ministerio para cada Profesión, Lineamientos para la Acreditación de Programas de Agosto de 2003 – CNA, Parámetros institucionales para la autoevaluación de los Programas con miras a la acreditación de alta calidad, Decreto 2566 de 2003 (condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior), Estatuto General Universidad de Nariño (Acuerdo 194 de Diciembre 20 de 1993), Acuerdo No. 095 de 2000 (Evaluación Docente), Estatuto Estudiantil de Pregrado (Acuerdo 009 del 6 de Marzo de 1998), Estatuto Estudiantil de Postgrado (Acuerdo 025 de Abril 27 de 2001 - VIPRI), Estatuto Docente (Acuerdo 057 del 2004), NTCGP 1000:2009, decreto 1599 de 2005 decreto 4110 de 2004, MECI 1000-2005, Decreto 1295 de

---

<sup>8</sup> Norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. Consultado en: <http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/wp-content/uploads/2010/06/NTCGP-1000-2009.pdf>

## 5. METODOLOGÍA

### 5.1 MÉTODO DE APLICACIÓN

En el presente trabajo de grado se utilizara el método descriptivo ya que se establecen parámetros de medición teniendo en cuenta algunas herramientas de estadística descriptiva.

El diagnostico se realizará por medio de la recolección de información que será obtenida mediante encuestas realizadas a los estudiantes, observación directa, reuniones con las personas involucradas en el proceso de formación académica que en este caso son, director del Programa de Geografía Aplicada, secretaria y docentes, también se utilizara la información publicada en la página web de la universidad de Nariño y los documentos necesarios que serán prestados por el asesor interno de calidad. Al obtener toda la información necesaria se procederá a realizar el respectivo análisis para dar continuidad a la preparación del informe.

Conforme a los resultados arrojados por el diagnóstico y la identificación de las no conformidades presentadas en el proceso de Formación Académica del Programa de Geografía Aplicada, se realizara un plan de mejoramiento, en donde se evidencie toda la problemática encontrada, este plan de mejoramiento será evidenciado en el formato suministrado por el asesor interno.

### 5.2 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información es el medio por el cual se llega a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que definan el problema existente en el Programa de Geografía de la Universidad de Nariño.

**5.2.1 Fuentes primarias:** se acude a este tipo de información debido a la naturaleza de la investigación que requiere el estudio del ambiente interno de la entidad mediante: el trabajo de campo, aplicación de encuestas, entrevistas al personal que labora en ella, y los usuarios que en este caso son los estudiantes del programa de geografía, encaminado a conocer como está el proceso de formación académica, y la observación directa

**5.2.2 Fuentes Secundarias:** las fuentes secundarias se presentan mediante internet y documentos suministrados por la universidad.

## 6. JUSTIFICACIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se plantea como un proyecto, que facilite mantener el nivel de competitividad de las entidades del sector público especialmente las entidades que ofrecen el servicio de educación superior, las cuales están obligadas a prestar un servicio con calidad tanto a los estudiantes como a los grupos de interés

La Universidad de Nariño con la implementación del sistema Gestión de Calidad ha logrado adoptar una herramienta que facilite el mejoramiento continuo de los servicios, y a su vez la satisfacción de los usuarios. La certificación obtenida se establece como una ventaja en la prestación del servicio de Educación Superior en la región, indicando que el mejoramiento continuo es la parte fundamental en la prestación del servicio académico de la Universidad evidenciando una clara referencia de excelencia y calidad, que le otorga a los servicios prestados un valor agregado.

Con la adopción de este modelo de Sistema de Gestión de Calidad la universidad busca sistematizar, estructurar y documentar sus procesos y procedimientos entre ellos el Proceso de Formación Académica, que permiten mejorar continuamente la calidad en los programas académicos, y el impacto en la formación de los estudiantes.

Por lo tanto se cree que es de suma importancia realizar seguimientos al Sistema de gestión de Calidad implementado dentro de la Universidad, especialmente en el Proceso de Formación Académica ya que este permite el mejoramiento del desempeño de la entidad frente a los requerimientos que exige el sistema, a la misma vez que permite mantener la mejora continua del proceso

En base a este seguimiento se pueden detectar las no conformidades que se estén presentando, a la vez que permite formular las respectivas acciones a tomar para tratar de eliminar las causas que las están generando.

## **7. DIAGNOSTICO**

### **7.1 PROPÓSITOS DEL DIAGNOSTICO**

El Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta útil para el logro de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios: es por ello que, para su implementación, se enmarque dentro de unas fases o etapas que deben comenzar por saber la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de lo dispuesto en la norma técnica de calidad.

Desde ésta perspectiva, es necesario el desarrollo de un diagnóstico en la universidad de Nariño, especialmente enfocado al Proceso de Formación Académica con el fin de que sirva como referente válido para iniciar proyectos de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad ya implementado.

En este sentido el presente diagnóstico, pretende:

- Evidenciar la situación actual del programa de geografía aplicada de la universidad de Nariño, en cuanto a la implementación del sistema de gestión de calidad, enfatizándose en el proceso de formación académica que es uno de los procesos misionales y contribuye a definir la razón de ser de la Universidad y de todos los Programas; ya que su objetivo es formar integralmente estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de educación superior.
- Identificar las inconsistencias presentadas en el Proceso de Formación Académica dentro del programa de Geografía, y de esta forma usar este análisis para diseñar el plan de mejoramiento respectivo.

### **7.2 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE GEOGRAFÍA.**

#### **7.2.1 Observación Directa**

Como se mencionó anteriormente este análisis se centra en el Proceso de Formación Académica dentro del Programa de geografía, en primera instancia se dará a conocer el servicio que presta el programa:

el programa de geografía, tiene como objetivo general formar un profesional integral con base científica, técnica y humanística, que esté en capacidad de elaborar, asesorar, ejecutar y evaluar planes de organización del espacio geográfico y planificación del desarrollo a nivel local, regional y nacional.

La formación académica del estudiante de geografía se desarrolla en la modalidad presencial y el título académico está avalado por su correspondiente acta de grado y diploma.

Cabe resaltar que el programa puede prestar su servicio hasta la vigencia de los registros otorgados por el ministerio de educación (Registro calificado y Registro de alta calidad) de acuerdo con el ministerio de educación de la república de Colombia, se otorgó el registro calificado al programa de geografía Aplicada a la Organización del Espacio Público, el día 29 de octubre de 2009. Con vigencia hasta el momento.

Como se puede observar en el mapa de procesos, la Formación Académica pertenece a uno de los procesos Misionales de la Universidad de Nariño, cuyo objetivo es formar integralmente a estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de educación superior. Dentro de la caracterización de este proceso encontramos las actividades o procedimientos que son obligatorios y necesarios para llevar a cabo su desarrollo. Con respecto a los procedimientos están los siguientes:

- **Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa**
- **Programación Carga y Labor Académica**
- **Evaluación Docente**
- **Acreditación de Alta Calidad**
- **Desarrollo de Practicas Académicas.**

En cuanto al diseño y desarrollo del proyecto educativo del programa se evidencia que existe una desactualización, que en el momento se encuentra en proceso. El retraso se debe a que algunos de los docentes encargados de realizar este proceso no han podido reunirse por falta de tiempo ya que se encuentran en el momento en comisión de estudios y también se les han sido asignadas actividades adicionales que incrementan el tiempo de trabajo y reducen las posibilidades de reunión para discutir el tema de la actualización del PEP.

La programación carga y labor académica se realiza de acuerdo con lo establecido en el instructivo del procedimiento, y no presenta ningún inconveniente.

La evaluación docente se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos en el instructivo del procedimiento, una de las falencias evidenciadas es que no se realiza una retroalimentación de esta evaluación, esto es manifestado tanto por los docentes como por los estudiantes.

La acreditación de Alta Calidad para cada programa es indispensable, ya que este contribuye a que el servicio prestado mejore y tenga un mayor reconocimiento no solo dentro de la institución si no fuera de ella. En el programa de Geografía Aplicada hasta el momento no se ha desarrollado ninguna propuesta que este encaminada a cumplir este propósito, ninguno de los responsables se ha dado a la tarea de elaborar algún diagnóstico, en donde se evidencie las necesidades y falencia que el programa tiene.

Las prácticas académicas son de gran importancia para el desarrollo profesional de los estudiantes ya que estas están encaminadas a aplicar los conocimientos que se adquieren en la academia, de acuerdo con lo observado en el programa de Geografía Aplicada se realizan prácticas académicas en la mayoría de los semestres siguiendo las debidas actividades consignadas en el instructivo de prácticas académicas.

Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta es que el personal que labora en el programa, tanto la secretaria como el director, tienen poco conocimiento en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, esto se evidencia en el desconocimiento de Misión, Visión y Políticas de la universidad, afirman que no ha habido capacitaciones en donde se dé a conocer la importancia del Sistema.

En cuanto a la documentación y registros utilizados para llevar a cabo el proceso se encontró que existen algunas falencias una de ellas es que no se tienen en cuenta las versiones actualizadas de los documentos y los registros, y la otra es que se tiene desconocimiento del diligenciamiento de algunos registros entre ellos están:

SGC-FR-08 solicitud de acciones de mejora correctivas y preventivas  
SGC-FR-43 identificación y tratamiento de no conformes

Afirman que el diligenciamiento de estos documentos es desconocido ya que no se ha dado ninguna clase de explicación de cómo hacerlo por parte el comité de calidad designado para realizar esta actividad.

Con respecto al plan de mejoramiento del programa SGC-FR-09, se observó que no se ha realizado ningún seguimiento, para dar cumplimiento a los problemas y actividades consignadas en él.

Por otro lado un aspecto de desconocimiento son los riesgos identificados para el proceso de formación académica, consignados en el registro SGC-FR-06, en este punto se percibió que el programa no tiene identificados los riesgos que afectan al programa y los cuales son de gran importancia realizar el respectivo seguimiento y contribuir al desarrollo del proceso de Formación Académica.

### 7.2.2 Encuesta de Satisfacción

Para complementar y mejorar este diagnóstico, se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción a los estudiantes matriculados en el programa de geografía en el periodo B de 2011, la población objetivo para llevar a cabo la aplicación fue de 116 estudiantes, de los cuales se tomó como muestra un total de 61. La encuesta aplicada consta de 11 preguntas todas diseñadas con el fin de identificar las opiniones de los estudiantes a cerca del proceso de Formación Académica y de acuerdo con los resultados arrojados poder tomar las respectivas acciones que puedan mejorar los puntos críticos encontrados.

Los aspectos a tratar en la encuesta fueron los siguientes:

**Formación impartida por el programa:** la percepción que tienen los estudiantes con respecto a este aspecto no es del todo favorable para el programa ya que un gran porcentaje de encuestados responde que esta se encuentra en un punto bueno, y regular, lo que quiere decir que la mayoría del estudiantado no está conforme con la formación académica impartida por el programa lo que quiere decir que en este aspecto el programa tiene que mejorar.

**Conocimientos adquiridos acordes a las necesidades y expectativas de la región:** en este aspecto se puede manifestar que existe una falencia y se afirma que se debe hacer un ajuste en cuanto al contenido temático del programa es decir que se debe modificar el pensum ya que este en el momento es bueno pero no satisface del todo las necesidades y expectativas existentes en la región. Cumplimiento de horarios del personal docente: Una de las prioridades que debe tener el personal docente es la puntualidad en cuanto a los horarios asignados para el desarrollo de su cátedra y las actividades pedagógicas con sus estudiantes. En este aspecto se evidencia que el personal docente no cumple con el horario que se le ha asignado, los estudiantes afirman que ellos llegan más tarde del horario normal, o que en ocasiones ni siquiera asisten a clase. Es evidente que no existe control alguno con respecto al horario de trabajo de los docentes

**Material bibliográfico existente en el programa:** una de las ayudas para el buen desarrollo de la formación académica de los estudiantes, es el material bibliográfico existente en los programas, tal vez esta sea una de las más importantes que tienen los estudiantes para realizar consultas, e investigaciones. Este aspecto debe trabajarse pues los estudiantes manifiestan que existe una desactualización en el material bibliográfico ya que este no satisface las expectativas de los estudiantes del programa.

**Ayudas didácticas existentes en el programa:** Las ayudas didácticas son elementos muy importantes que tienen como fin facilitar el proceso de enseñanza, aprendizaje y aumentar la comprensión de un tema. Es por esto que los programas deben estar dotados de estas herramientas para que los

docentes y estudiantes hagan un buen uso de ellas. Pero la mayoría de estudiantes están en descontento con este aspecto ya que afirman que el programa carece de ayudas didácticas o tal vez si existen están siendo mal utilizadas.

**Prácticas académicas desarrolladas en el programa:** Las prácticas académicas son el medio por el cual los estudiantes complementan su formación a partir de una experiencia fuera de las aulas de clase. Es evidente que en este aspecto los estudiantes no se encuentran tan conformes a pesar de que las prácticas en el programa se llevan de una manera adecuada.

**Atención del personal administrativo del programa:** La atención del personal ocupa un papel importante en las instituciones, ya que esta refleja la imagen de la institución ante las personas, que va más allá de la sencillez, calidez y amabilidad. En este aspecto el programa se encuentra bien ya que la mayoría de los estudiantes afirma que el trato del personal administrativo del programa está entre bueno y excelente.

**Atención del personal administrativo de la facultad:** contrario al aspecto anterior se observa que la atención por parte del personal administrativo de la facultad debe mejorar, porque no existe una satisfacción total de los estudiantes en cuanto este aspecto.

**Metodología de enseñanza de los docentes:** La metodología de la enseñanza de los docentes independientemente de las teorías que la originan, deben sujetarse a las expectativas y necesidades de los estudiantes. este aspecto es favorable ya que la mayoría de estudiantes afirma que la metodología de los docentes es buena, pero no es totalmente satisfactoria, esto no quiere decir que este aspecto es un riesgo, pero si hay que tenerlo en cuenta para tratar de mejorarlo.

**Calidez de los docentes en el programa:** Teniendo en cuenta que la calidez alude a la capacidad del docente de demostrar que se interesa por el estudiante como persona. En este aspecto los estudiantes afirman que es bueno, ya que los docentes si prestan cierto grado de atención a las causas y problemas de los estudiantes, a un que es evidente que este aspecto es bueno si requiere de una mejora por parte de los docentes.

Para terminar este análisis se debe tener en cuenta las observaciones hechas por los estudiantes encuestados. Una de las sugerencias más importantes hecha es que el programa debe contar con docentes altamente calificados, pues afirman que la mayoría de ellos tiene poca preparación y que además carecen de compromiso con su trabajo, esta falta de compromiso se ve reflejada en el incumplimiento de horarios, la preparación de los temas de clase, y la metodología utilizada.

También proponen que se deben adquirir equipos de alta tecnología y ayudas didácticas para el desarrollo de la cátedra, ya que los que pocos que existen se encuentran obsoletos y no contribuyen con el aprendizaje de las materias; entre los equipos que necesitan con mayor prioridad se encuentran. Computadores, GPS, programas para el procesamiento de información, material cartográfico, bibliografía actualizada, censores, estereoscopios, video bin entre otros.

Otros opinan opina que el programa debería gestionar actividades para la creación de un laboratorio, ya que este sería de gran utilidad para realizar algunas prácticas e investigaciones académicas, tanto para docentes como para los estudiantes.

A pesar de que las prácticas y salidas de campo se realizan de una manera adecuada la mayoría de estudiantes afirma que estas no son acordes a los contenidos de las materias que se dictan en el programa, y que a parte el grado de seriedad es muy bajo, pues se afirma que las prácticas y salidas de campo han sido más paseos y que el aprendizaje ha sido muy poco.

### **7.2.3 Informe de Auditoría Interna.**

El informe de auditoría interna realizado por el comité de calidad de la universidad de Nariño, ha servido como un instrumento de gran importancia para seguir fortaleciendo el presente diagnóstico. Ha continuación se presentan algunas de la acciones de mejora evidenciadas en el informe.

- ✓ Fortalecer al interior de las unidades académicas la implementación de los Procedimientos control de documentos y control de registros.
- ✓ Mejorar la implementación del procedimiento y formato para el tratamiento del servicio no conforme.
- ✓ Mejorar el análisis y toma de decisiones, de acuerdo a los resultados de los indicadores que aplican al Proceso de Formación Académica.
- ✓ Implementar acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso de formación académica.
- ✓ Mejorar la gestión de acciones correctivas.
- ✓ Fortalecer el seguimiento del Plan de Mejoramiento del Programa.

- ✓ Realizar el seguimiento periódico del cumplimiento de la programación temática por asignatura.
- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo para lograr la articulación de los programas en cada facultad.

## **8. PLAN DE MEJORAMIENTO PROGRAMA DE GEOGRAFÍA APLICADA**

### **8.2 DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.**

Una de las principales herramientas para realizar el seguimiento de las causas y problemas detectados en el proceso de formación académica dentro del programa de Geografía Aplicada, también es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema, por un futuro de mejor calidad, conservando las fortalezas y es de vital importancia ya que por medio de este se realiza una planificación con el fin de que estos problemas sean controlados.

Al elaborar el plan de mejoramiento basado en los problemas detectados tanto en el diagnóstico, como en el informe de auditoría interna se hace énfasis en los problemas que están obstaculizando los procedimientos del proceso de formación académica y que afectan de una manera negativa el servicio ofrecido por el programa.

El análisis de este plan de mejoramiento se compone de las siguientes etapas: la primera es la detección de los problemas mediante la elaboración del diagnóstico situacional que se realizó anteriormente, la segunda es la operativización del plan.

### **8.2 OPERATIVIZACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO**

A continuación se presenta la operativización del plan de mejoramiento para el programa de Geografía Aplicada.

#	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA - OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCIÓN	FECHA APERTURA DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
1	Desactualización de la Misión y visión del programa.	Mesa de trabajo Programa de Geografía	2009-02-09	DE MEJORA	Reformulación de la Misión y Visión del Programa de Geografía. Comprensión y asimilación general de los conceptos de MISIÓN y VISIÓN.	<p>Construcción participativa para la actualización de la Misión y Visión de Geografía.</p> <p>Sesión de Trabajo para dar a conocer la misión y visión del programa en versión actualizada.</p> <p>Proceso de sensibilización sobre el tema en el que interactúen estudiantes, docentes y funcionarios</p>	Comisión del programa designada
2	El PEP de Geografía aún requiere un proceso de actualización y profundización.	Mesa de Trabajo Programa de Geografía. Opiniones de los Docentes y estudiantes del Programa.	2009-02-09	DE MEJORA	Actualización del PEP del Programa de Geografía	<p>Ajuste del PEP de Geografía de acuerdo a los requerimientos actuales.</p> <p>a. Se requiere una discusión interna sobre la relevancia de las tendencias y las líneas de desarrollo de la geografía</p> <p>b. Se requieren acciones contingentes y preventivas para formalizar los cambios recientes del PEP en los niveles locales, regionales, nacionales internacionales.</p>	Comisión designada. Director de Programa y Asesor de Desarrollo Académico.

3	Poco conocimiento sobre la dedicación exclusiva (docencia, investigación, extensión, bienestar) de los docentes.	Identificación de Problemas por reclamos. No conformidad de los usuarios (Docentes).	2009-03-16	CORRECTIVA	Información actualizada sobre la dedicación profesoral	Investigar sobre la dedicación de los profesores del programa, de manera que ésta sea acorde a lo reglamentado.	Decano Director de Programa y Docentes
4	Estrategias inadecuadas para el desarrollo profesoral.	No conformidad de los usuarios (Docentes).	2009-06-17	CORRECTIVA	Planteamiento de estrategias adecuadas para el desarrollo del personal docente del programa de geografía.	Incorporar en el nuevo Estatuto Docente estrategias que garanticen el desarrollo de competencias del personal profesoral.  Implementación de planes de capacitación en pedagogía, competencias, medio ambiente, TIC's y Derechos Humanos para el programa	Comisión dentro del programa designada para tal fin.  Decano Director de Programa y Docentes.
5	Pocos artículos científicos fruto de proyectos en revistas especializadas	Opiniones de los Docentes y Mesa de Trabajo Programa de Geografía	2009-02-09	DE MEJORA	Incrementar el número de artículos científicos	Participación activa de los docentes a través de la realización de proyectos de investigación y la publicación de artículos científicos.	Decano Director de Programa y Docente

6	Falta de proyección y afianzamiento de lazos de unión para firmar convenios a nivel regional y nacional.	Opiniones de los Docentes y Mesa de Trabajo Programa de Geografía.	2009-08-09	DE MEJORA	Gestionar nuevos convenios que fortalezcan los procesos de formación académica evitando la dilatación de los procesos.	Firmar convenios para facilitar procesos como realización de postgrados, pasantías para estudiantes, intercambios con otras universidades, desarrollo de procesos investigativos.	Decano Director de Programa y Docentes
7	Ausencia de mecanismos de seguimiento de egresados	Opiniones de los Docentes y estudiantes del Programa. Riesgos identificados en el Proceso de Formación Académica.	2009-08-09	DE MEJORA	Implementar estrategias de seguimiento a egresados	Elaborar herramientas e implementar mecanismos de seguimiento periódico para egresados	Comité dentro del programa designado para tal fin
8	Baja participación docente en ponencias nacionales e internacionales	Baja participación docente en ponencias nacionales e internacionales	2009-08-09	CORRECTIVA	Incrementar la participación de los docentes del programa en eventos a nivel nacional e internacional	Motivar la participación y asistencia a ponencias y seminarios de los docentes del programa. Si se realiza a través de la participación tanto de profesores como de estudiantes en congresos, seminarios, coloquios, encuentros, relacionados con el que hacer geográfico	Decano Director de Programa y Docentes.

9	construcción del laboratorio y actualización de equipos de geografía acorde con las últimas innovaciones del saber específico y del desarrollo tecnológico	recomendación formulada por los pares académicos al momento de renovar el registro calificado.	2009-10-29	CORRECTIVA	ubicarse en el contexto de la postmodernidad y a la par del saber geográfico a nivel nacional e internacional	construcción del moderno laboratorio de Geografía, y dotación de equipos de última tecnología	Director del Departamento.
10	urgente necesidad de dotar espacio físico para la oficina de la dirección del departamento	opiniones de docentes y mesa de trabajo del programa	2009-12-15	DE MEJORA	Dar una mejor presentación a la oficina del programa	Adecuación de la oficina del departamento.  En el caso de no obtener un espacio propio, solicitar la división de la oficina existente.	Director del Departamento.
11	Los estudiantes del programa en una mínima cantidad perciben que falta calidad y cumplimiento por parte de algunos docentes.	encuesta de satisfacción aplicada a estudiantes del programa	2011-12-12	ACCIÓN DE MEJORA	Cumplimiento de horarios, preparación anticipada de los temas de clase y mayor capacitación de los docentes del programa	Exigir a los docentes el cumplimiento de sus horarios de trabajo por medio de un control diario.  Realizar una mejor selección del personal docente.	Director del Departamento.

12	los estudiantes del programa perciben que se deben mejorar las practicas académicas.	encuesta de satisfacción aplicada a estudiantes del programa	2011-12-12	ACCIÓN DE MEJORA	<p>Cumplimiento de las prácticas académicas con los contenidos de las asignaturas.</p> <p>Incrementar el grado de compromiso por parte de docentes y estudiantes en las salidas.</p>	<p>Exigir a los docentes un programa de en donde se planifiquen las actividades a realizar en la respectiva practica y verificar que estas actividades sean acordes con los contenidos de la asignatura.</p> <p>.Firmar una acta de compromiso que evidencie el cumplimiento de lo establecido en la práctica, tanto docentes como estudiantes.</p>	Director del departamento docentes y estudiantes
13	Deficiente análisis de datos. Deficiente seguimiento a la programación temática.	informe de auditoría interna	2012-12-12	ACCIÓN CORRECTIVA	<p>Mejorar el análisis de datos en el programa.</p> <p>Fortalecer el seguimiento a la programación temática.</p>	<p>.Revisar los resultados de los indicadores y hacer un correcto análisis de estos.</p> <p>Controlar el desarrollo de las asignaturas con el formato establecido.</p>	Director de programa

Fuente. Este estudio

## CONCLUSIONES

El sistema de gestión de calidad de la Universidad de Nariño está fundamentado en la norma NTCGP 1000-2009, norma internacional que plantea los requisitos empleados para cumplir eficazmente las especificaciones de los usuarios, es por esta razón que se han tomado en cuenta todas las especificaciones hechas por los usuarios (estudiantes) y grupos de interés en cuanto a la formación académica y otros aspectos de suma importancia.

La documentación y registro es una parte importante del Sistema de Gestión de calidad, en la universidad de Nariño los documentos y registros se encuentran debidamente actualizados, ya que el comité de calidad junto con las directivas se encargan de verificar y realizar este proceso de actualización. Sin embargo existe una falencia en el manejo de los documentos y registros establecidos, por parte del personal que labora en la universidad (Directores de departamento, secretarías).

Mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción a los estudiantes de geografía, se logró identificar los aspectos críticos del proceso de formación académica los cuales se tomaron como base para el desarrollo del diagnóstico y también para la formulación del plan de mejoramiento del programa.

En cuanto al proceso de formación académica y sus procedimientos especialmente en el procedimiento de acreditación de Alta calidad dentro del programa de Geografía se encontró que no existe ninguna propuesta encaminada al cumplimiento de esta actividad.

Se realizó un seguimiento a la matriz de riesgos para el programa enfatizando en dos riesgos de mayor importancia (Evaluación docente rutinaria y sin retroalimentación y ausencia del seguimiento de los egresados) esta actividad se la realizó con la colaboración del director de programa de Geografía Aplicada.

Se realizó la respectiva revisión y actualización del plan de mejoramiento del programa, con la colaboración del director de y los miembros del comité curricular, haciendo énfasis en los problemas y aspectos críticos detectados en el análisis de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes, el informe de auditoría interna, y las sugerencias hechas por docentes.

## RECOMENDACIONES

Programar más capacitaciones con todos los funcionarios y estudiantes de la universidad de Nariño, con el fin de sensibilizarlos aún más acerca del Sistema de Gestión de Calidad enfatizando especialmente en temas como objetivos, políticas, documentación, y todos los procesos identificados dentro de la universidad.

Se recomienda difundir con prontitud los cambios y actualizaciones de los documentos de tal manera que todos los miembros entiendan y conozcan los documentos finales, para las futuras consultas de tal manera que se debe tener claridad en los procedimientos de control de documentos y registros.

Realizar un seguimiento al plan de mejoramiento del programa para verificar el cumplimiento de las acciones propuestas para el cierre de los problemas encontrados, tarea que le corresponde al director de programa.

Impulsar a todos los funcionarios de la Universidad de Nariño, para que faciliten toda la información que se necesite, para realizar los diferentes estudios que ayuden y contribuyan con la mejora continua de cada uno de los procesos y procedimientos de la Universidad.

Explicar a los funcionarios de manera clara y precisa el diligenciamiento de los documentos utilizados en el proceso de formación académica hacer énfasis en los siguientes documentos, SGC-FR-08 solicitud de acciones de mejora correctivas y preventivas y SGC-FR-43 identificación y tratamiento de no conformes.

## BIBLIOGRAFÍA

Gutiérrez Conchola, Mario. Administrar para la calidad. Noriega Editores, ISBN 573321. México D.F, 2008. 96. PP.

Izar Landeta, Juan Manuel; Gonzales Ortiz Jorge Horacio. Las 7 Herramientas de La calidad. Universidad autónoma de san Luis potosí. México 2004. P.p. 23

JURAN, Joseph M. "Juran y la planificación para la calidad". Ediciones Díaz de Santos. 82.p.

JURAN, Joseph M. y GRYNA, Frank M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill. 96.p

Norma Técnica Colombiana ISO 9000: 2005, Sistemas de gestión de calidad, Fundamentos y vocabulario. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2006. 36 p. NTC ISO 9000:2005.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de calidad, Requisitos. Tercera actualización. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2008. 35 p. NTC ISO 9001:2008.

Sistema Nacional de Acreditación. "Lineamientos para la Acreditación de Programas". Consejo Nacional de Acreditación. Agosto de 2003.

## NET GRAFÍA

Definición de Mejora Continua. Consultado en:  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingeniería/tesis35.pdf> . Fecha: 26-01-12.

Francisco E Gallardo Pastore. Gerencie. Com Artículo. Pasos para Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001. Consultado en:  
[http://www.degerencia.com/articulo/pasos\\_para\\_implementar\\_un\\_sistema\\_de\\_gestion\\_de\\_calidad\\_basado\\_en\\_la\\_norma\\_internacional\\_iso\\_9001](http://www.degerencia.com/articulo/pasos_para_implementar_un_sistema_de_gestion_de_calidad_basado_en_la_norma_internacional_iso_9001).  
Fecha. 27-01.2011.

Generalidades Sistema de Gestión de Calidad universidad de Nariño. Consultado en: <http://akane.udenar.edu.co/siweb/calidadudenar/?p=1>.  
Fecha 26-01-12

Guía para una Gestión Basada en Procesos. Instituto andaluz de tecnología. Consultado en:  
<http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/descarga/guiagestionprocesos.pdf>  
. Fecha: 26-01-12.

La Gestión por Procesos. Consultado en:  
<http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>  
f. Fecha: 27-01-12.

## **ANEXOS**



Universidad de  
Occidente

VVICERRECTORÍA ACADÉMICA

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA**

Código: VAC-FOA-CR

Página: 47 de 68

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

OBJETIVO:	Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior							
ALCANCE:	Desde la elaboración del Proyecto Educativo hasta la obtención del Título Académico							
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:	
LÍDER:	Vicerrector Académico							

PROVEEDORES	ENTRADAS:	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Sociedad (Familia, Instituciones Educativas Municipales, Universidades Nacionales y Extranjeras).	Requisitos y necesidades de la Comunidad Estudiantil y grupos de interés.	Elaboración y presentación del Proyecto Educativo ante el Ministerio de Educación		Director o Coordinador de Unidad Académica y Consejo Académico	Documentos Soporte a la Autoevaluación	Sociedad, egresados y grupos de interés
Comunidad Estudiantil.	Solicitud de admisión al Semestre o Año Académico.		P		Informe de Autoevaluación	Comunidad Estudiantil
Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES)	Reglamentación para la presentación de Programas Educativos.	Programación, Carga y labor académica		Director o Coordinador de Unidad Académica y Vicerrector Académico	Plan de Mejoramiento fruto del proceso de Autoevaluación	Ministerio de Educación. (SACES Y CONACES)
Todos los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.	Requisitos de acreditación y re acreditación.		P		Proyecto Educativo del Programa	Proceso Control y Evaluación
CNA.	- Plan de Comunicaciones - Manual de Calidad - Desarrollo del Talento	Admisión, Matrícula y Registro Académico		Director de la Oficina de Control y Registro Académico (OCARA)	Aprobación del Registro Calificado del Programa	
			H		Estructura Curricular	
					Carga y Labor Académica Aprobada	
					Calendario Académico Planes y programas académicos para el Semestre o Año Académico	

				Código: VAC-FOA-CR	Listado de admitidos
				Página: 48 de 68	Hoja de vida de los estudiantes
				Versión: 4	
				Vigente a Partir de: 2011-05-10	Registro de Notas
	Humano				Certificados y constancias
	- Programa de mejoramiento en la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.	Formación Académica (Técnica Profesional , Tecnológica y Profesional presencial y/o virtual; y Postgrado)	H	Director o Coordinador de Unidad Académica y Docentes	Nominación de Egresados
	- Estructura Curricular				Seres humanos integralmente formados Trabajos y Tesis de Grado
	- Apoyo para el desarrollo de la Formación Académica	Evaluación Académica	V	Director o Coordinador de Unidad Académica y Comité Curricular	Acta de Grado
	Lineamientos del CNA	Acreditación de Alta Calidad	V - A	Director o Coordinador de Unidad Académica y Consejo Académico	Informe de Resultados de las Pruebas Saber Pro
		Evaluación de Semestre	A	Director o Coordinador de Unidad Académica	Informes de evaluación de Docentes y Directores de Departamento
					Resolución de acreditación o Renovación de Acreditación del MEN
					Plan de mejoramiento
					Plan de ajuste semestral

COPIA NO CONTROLADA



Universidad de  
Medellín

VVICERRECTORÍA ACADÉMICA

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA**

Código: VAC-FOA-CR

Página: 49 de 68

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p><b>Talento Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Docente calificado</li> <li>- Profesionales, Técnicos y Auxiliares calificados de acuerdo con las actividades de la dependencia a la que pertenecen.</li> <li>- Personal Administrativo</li> <li>Recursos Tecnológicos:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de Colombia</li> <li>- Ley 30 de 1992 (Organización del servicio público de la Educación Superior) y sus decretos Reglamentarios</li> <li>- Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) y sus decretos Reglamentarios</li> <li>- Ley 715 de 2001 (Organización de la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros) y sus decretos Reglamentarios. Capítulo III, Art. 27.</li> <li>- Ley 749 de 2002 (por la cual se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica) y sus decretos reglamentarios</li> <li>- Resoluciones del Ministerio para cada Profesión</li> <li>- Lineamientos para la Acreditación de Programas de Agosto de 2003 – CNA</li> <li>- Parámetros institucionales para la autoevaluación de los Programas con miras a la acreditación de alta calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos Educativos de Programa (PEPS)</li> <li>Programas académicos por asignatura (Microcurrículo)</li> <li>Publicación de Artículos en revistas indexadas</li> <li>Acta de Grado</li> <li>Procedimientos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa VAC-FOA-PR-01”</li> <li>- “Programación, Carga y Labor académica VAC-FOA-PR-02”</li> <li>- “Evaluación Docente VAC-FOA-PR-03”</li> <li>- “Acreditación de Alta Calidad VAC-FOA-PR-04 “</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación</li> <li>Resoluciones de Registro calificado</li> <li>Carga y labor académica</li> <li>Evaluación Docente</li> <li>Resoluciones de Acreditación</li> <li>Resoluciones de Renovación de Acreditación</li> <li>Proyecto de Prácticas Académicas</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Internet</li> <li>- Ayudas Audiovisuales</li> <li>- Equipos de Laboratorio</li> <li>- Maquinaria</li> <li>Infraestructura Física:</li> <li>- Aulas de clase</li> <li>- Laboratorios <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aulas de Informática</li> <li>- Granjas</li> <li>- Auditorios</li> <li>- Escenarios deportivos</li> <li>- Escenarios culturales</li> </ul> </li> <li>Información:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decreto 2566 de 2003 (condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior)</li> <li>- Estatuto General Universidad de Nariño (Acuerdo 194 de Diciembre 20 de 1993)</li> <li>- Acuerdo No. 095 de 2000 (Evaluación Docente)</li> <li>- Estatuto Estudiantil de Pregrado (Acuerdo 009 del 6 de Marzo de 1998)</li> <li>- Estatuto Estudiantil de Postgrado (Acuerdo 025 de Abril 27 de 2001 - VIPRI)</li> <li>- Estatuto Docente (Acuerdo 057 del 2004)</li> <li>- NTCGP 1000:2004.</li> <li>- Decreto 1295 de Abril de 2010 por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.</li> <li>(Ver Listado Maestro de Documentos Externos – Normograma)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Desarrollo de Prácticas Académicas VAC-FOA-PR-05”</li> <li>- “Desarrollo de Trabajos de Grado – Pasantía VAC-FOA-PR-06”</li> <li>- “Desarrollo de Prácticas Profesionales VAC-FOA-PR-07”</li> <li>- “Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro VAC-FOA-PR-08”</li> <li>- “Inscripción y Admisión de aspirantes RCA-FOA-PR-01”</li> <li>- “Matrícula Académica RCA-FOA-PR-02”</li> <li>- “Registro Académico RCA-FOA-PR-03”</li> <li>(Ver Listado Maestro de Documentos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de Prácticas realizadas (Informes y Evaluación de las Prácticas)</li> <li>Trabajos de Grado</li> <li>Informes de prácticas profesionales</li> <li>Cronograma para la realización de las Pruebas Saber Pro y Resultados</li> <li>Registro de calificaciones</li> <li>Inscripción</li> <li>Admisión</li> <li>Matrícula</li> <li>Sistematización de Plan de Estudios y Asignaturas</li> </ul>
--	---	--	--

<p><b>-Bases de Datos</b></p> <p><b>-Información Primaria</b></p> <p><b>- Información secundaria</b></p> <p><b>- Información virtual</b></p> <p><b>Recursos bibliográficos e Información</b></p> <p><b>Recursos Financieros</b></p>			<p><b>Hoja de Vida de Estudiantes</b></p> <p><b>Proposiciones de Grado</b></p> <p><b>Designación de Egresados distinguidos</b></p> <p><b>Nominación de graduandos</b></p> <p><b>(Ver Listado Maestro de Registros)</b></p>
---	--	--	--

COPIA NO CONTROLADA



Universidad de  
Medellín

VVICERRECTORÍA ACADÉMICA

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA**

Código: VAC-FOA-CR

Página: 52 de 68

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

PARAMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Porcentaje de Docentes evaluados satisfactoriamente (Coevaluación, Autoevaluación, Evaluación de Director de Departamento, Evaluación por Estudiantes)	$(\text{No. De Docentes que cumplen con el nivel determinado como satisfactorio} / \text{Total de Docentes evaluados}) * 100$	Semestral
Índice de deserción estudiantil por periodo	$(\text{No. De Estudiantes que se retiran en forma definitiva del Proceso de Formación académica por periodo} / \text{No. De Estudiantes Matriculados por periodo}) * 100$	Semestral
Ranking Nacional de Pruebas Saber Pro para cada Programa	Posición obtenida a nivel nacional en las Pruebas Saber Pro	Anual
Porcentaje de variación en Resultados de pruebas Saber Pro año a año	$(\text{Promedio Saber Pro año actual} - \text{Promedio Saber Pro año anterior}) / \text{Promedio Saber Pro año anterior} * 100$	Anual
Nivel de satisfacción de la Comunidad Estudiantil	$(\text{No. De Estudiantes que califican el servicio como satisfactorio} / \text{No. De Estudiantes Encuestados}) * 100$	Semestral

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Líder Formación Académica – Vicerrectora Académica	Director Oficina de Planeación y Desarrollo- Responsable de la Dirección	Líder Formación Académica – Vicerrectora Académica
	Profesional Universitario		
<b>NOMBRE:</b>	Luz Estela Lagos Mora	Víctor William Pantoja Bastidas	Luz Estela Lagos Mora
	María Angélica Insuasty Cuellar		
<b>FIRMA:</b>			
<b>FECHA:</b>	2011-05-10	2011-05-10	2011-05-10

COPIA NO CONTROLADA



Universidad de  
México

VVICERRECTORÍA ACADÉMICA

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: FORMACIÓN ACADÉMICA**

Código: VAC-FOA-CR

Página: 54 de 68

Versión: 4

Vigente a Partir de: 2011-05-10

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN No.</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:</b>
1	2008-10-01	Creación del Documento
2	2010-02-22	Modificación y actualización de los campos relacionados a la Normatividad, Documentos y Registros de la caracterización y eliminación del indicador Porcentaje de Estudiantes que aprueban el periodo académico.
3	2011-02-10	Modificación del nombre del documento "Elaboración del Proyecto Educativo" (procedimiento que resume la primer a actividad de la caracterización) por el procedimiento "Diseño y Desarrollo del Proyecto Educativo del Programa.  Incorporación del procedimiento "Presentación y Evaluación del Examen de la Calidad Académica de la Educación Superior Pruebas Saber Pro"
4	2011-05-10	Cambio del nombre de los indicadores relacionados a las Pruebas Saber Pro, puesto que anteriormente se relacionaban como Exámenes ECAES.



Universidad de  
**Nariño**

FORMACIÓN ACADÉMICA  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

**ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
ESTUDIANTES POR PROGRAMA**

Código: FOA-FR-03

Página 55 de 2

Versión: 1

Vigente a partir de: 11/08/2010

Programa \_\_\_\_\_

Masculino  Femenino

Marque con una equis (X) calificando los siguientes aspectos del Programa al cual usted pertenece, en un rango de 1 a 5 donde

5= Excelente 4=Bueno 3= Regular, 2= Malo 1= Muy Malo

1. ¿Cómo califica Usted la Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

2. ¿Considera Usted que los conocimientos adquiridos en su programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

3. Cómo califica Usted el cumplimiento de horarios del personal docente en su Programa Académico?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo califica Usted el material bibliográfico existente en su Programa?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo califica Usted las ayudas didácticas existentes en su Programa?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

6. ¿Cómo califica Usted las prácticas académicas desarrolladas en su Programa?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ (si califica menor de 3 explicar por qué)

7. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo del Programa al que pertenece?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo califica Usted la atención del personal administrativo de la Facultad a la que pertenece?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

9. ¿Cómo califica Usted la metodología de enseñanza de los docentes de su Programa?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

10. ¿Cómo califica Usted la calidez de los docentes de su Programa?

5 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_

**11. ¿De la Formación Académica ofrecida por su Programa que le gustaría que se mejore prioritariamente?**

---

---

---

---

---

---

---

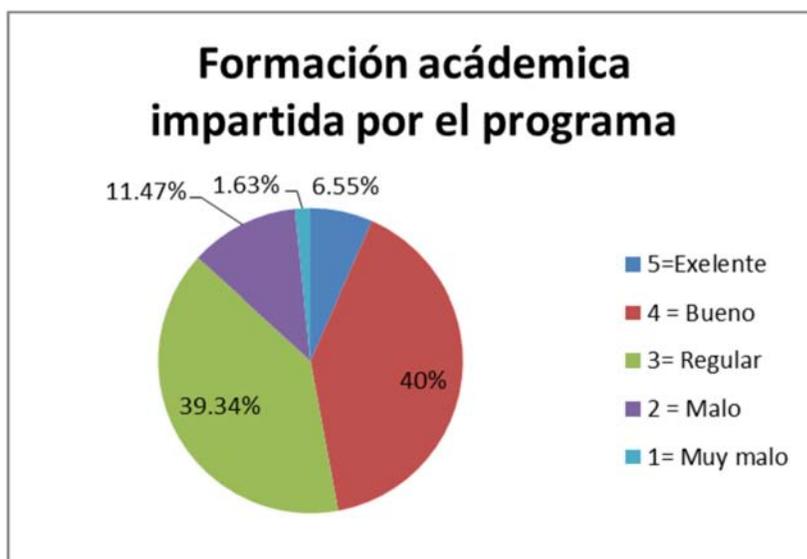
**Gracias por su Colaboración!!!**

## ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN PROGRAMA DE GEOGRAFÍA

A continuación se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de los estudiantes por programa, La población objetivo para llevar a cabo su aplicación fue 116 estudiantes, matriculados en el programa de geografía del periodo B de 2011. Para obtener la muestra se utilizó el método aleatorio simple que arrojó un total de 61 estudiantes.

1.

Formación académica impartida por el programa		
Respuesta	N° de respuestas	%
5=Excelente	4	6.55
4 = Bueno	25	40.1
3= Regular	24	39.34
2 = Malo	7	11.47
1= Muy malo	1	1.63
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



En cuanto a la formación académica impartida por el programa de los 61 estudiantes encuestados, 25 la calificaron como buena lo que representa un 40.1%, seguido por 24 que la calificaron como regular, representando el 39.34%, 7 la calificaron como mala representando el 11.47%, 4 la calificaron como excelente representando el 6.55% y 1 la califico como muy mala lo que representa tan solo el 1.63% del total de los encuestados.

2.

Conocimientos adquiridos acordes a las necesidades y expectativas de la región		
Respuesta	N° de respuesta	%
5= Excelente	10	16.39
4 = Bueno	29	47.54
3= Regular	17	27.87
2 = Malo	4	6.56
1= Muy malo	1	1.67
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



Se debe tener en cuenta que los conocimientos adquiridos durante la carrera deben ser acordes con las expectativas y necesidades de la región, al responder esta pregunta el 47.54% de los estudiantes encuestados califican como buenos

los conocimientos adquiridos, seguido de un 27.87% que califica como regulares, 16.39% excelentes, 6.56% malos, y tan solo el 1.67% como muy malo. Evidentemente con las calificaciones dadas por los estudiantes se deben realizar algunas mejoras en cuanto a los contenidos temáticos del programa.

3.

Cumplimiento de horarios del personal docente		
Respuesta	N° Respuestas	%
5= Excelente	0	0
4 = Bueno	18	29.5
3= Regular	35	57.37
2 = Malo	6	9.83
1= Muy malo	2	3.28
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



Una de las prioridades que debe tener el personal docente es la puntualidad en cuanto a los horarios asignados para el desarrollo de su cátedra y las actividades pedagógicas con sus estudiantes. Al preguntar la calificación del cumplimiento de horarios del personal docente, de los 61 estudiantes encuestados, 35 lo califican como regular lo que representa el 57.37%, 18 lo califican como bueno, lo que corresponde al 29.5%, 6 lo califican como malo lo que corresponde al 9.83%. Lo que significa que las directivas del programa deben hacer un llamado de atención

a cada uno de los docentes del programa ya que por la calificación entregada por los estudiantes se evidencia que existe incumplimiento de sus horarios de trabajo.

4.

<b>Material bibliográfico existente en el programa</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>N° respuestas</b>	<b>%</b>
<b>5= Excelente</b>	1	1.64
<b>4 = Bueno</b>	15	24.6
<b>3= Regular</b>	23	37.7
<b>2 = Malo</b>	6	32.79
<b>1= Muy malo</b>	2	3.28
<b>Total</b>	51	100



Una de las ayudas para el buen desarrollo de la formación académica de los estudiantes, es el material bibliográfico existente en los programas, tal vez esta sea una de las ayudas más importantes que tienen los estudiantes para realizar consultas, e investigaciones. En la gráfica anterior se puede observar que el 37.7% de los estudiantes encuestados califican el material bibliográfico como regular, el 32.79% califica el material bibliográfico como malo, el 24.6% afirma que el material bibliográfico es bueno, 3.28% dice que es muy malo, y tan solo el 1.64% lo califica como excelente. Al observar estas graficas nos damos cuenta

que hay necesidad de actualizar el material bibliográfico, ya que este no cumple las expectativas de los estudiantes.

5.

Ayudas didácticas existentes en el programa		
Respuesta	N° respuestas	%
5= Excelente	0	0
4 = Bueno	15	24.59
3= Regular	23	37.7
2 = Malo	16	26.22
1= Muy malo	2	11.47
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>

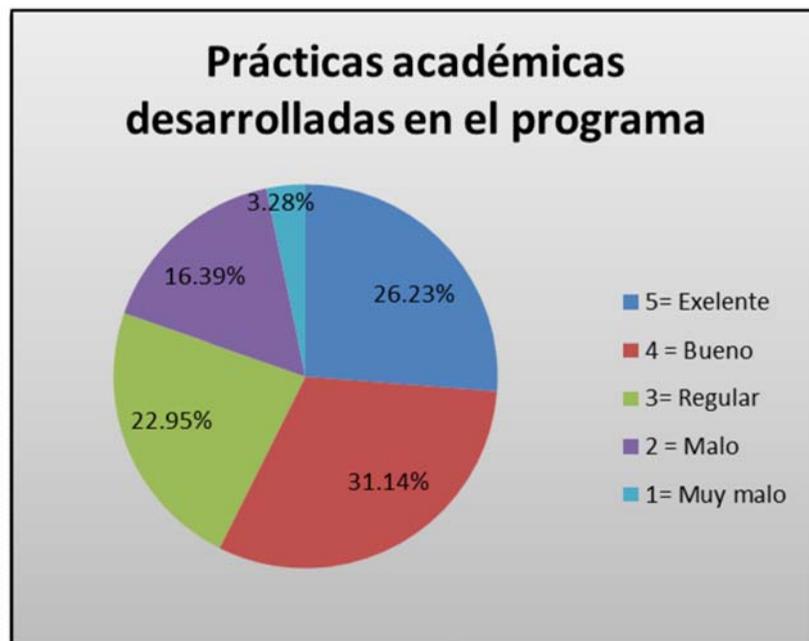


Las ayudas didácticas son elementos muy importantes que tienen como fin facilitar el proceso de enseñanza, aprendizaje y aumentar la comprensión de un tema. Es por esto que los programas deben estar dotados de estas herramientas para que los docentes y estudiantes hagan un buen uso de ellas. Al preguntar a los estudiantes como califican las ayudas didácticas existentes en el programa, el 37.7% la califican como regular, el 26.22% como malo, el 24.59% como bueno y el 11.47% como muy malo. al observar estos porcentajes se puede afirmar que el

programa carece de ayudas didácticas o tal vez si existen están siendo mal utilizadas.

6.

Prácticas académicas desarrolladas en el programa		
Respuesta	N° respuestas	%
5= Excelente	16	26.23
4 = Bueno	19	31.14
3= Regular	14	22.95
2 = Malo	10	16.39
1= Muy malo	2	3.28
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



Las prácticas académicas son el medio por el cual los estudiantes complementan su formación a partir de una experiencia fuera de las aulas de clase. Al preguntar a los estudiantes la calificación que le dan a la practicas académicas desarrolladas en el programa, el 31.14% de los encuestados da una calificación buena, el 26.23%, las califica como excelente, el 22.95% como regular, el 16.39% como malo y el 3.28% le asigna una calificación de muy malo. por lo que se puede afirmar que las practicas académicas desarrolladas en el programa se desarrollan adecuada mente

7.

Atención del personal administrativo del programa		
Respuesta	Nº respuestas	%
5= Excelente	17	27.87
4 = Bueno	30	49.18
3= Regular	11	18.1
2 = Malo	3	4.92
1= Muy malo	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



La atención del personal ocupa un papel importante en las instituciones, ya que esta refleja la imagen de la institución ante las personas, que va más allá de la sencillez, calidez y amabilidad. Al preguntar a los estudiantes respecto a la atención del personal administrativo del programa, el 49.18% de los encuestados responde que la atención es buena, el 27.87% excelente, el 18.1% regular, el 4.92% malo, y el 0% muy malo. lo que refleja que la atención del personal administrativo del programa es buena.

8.

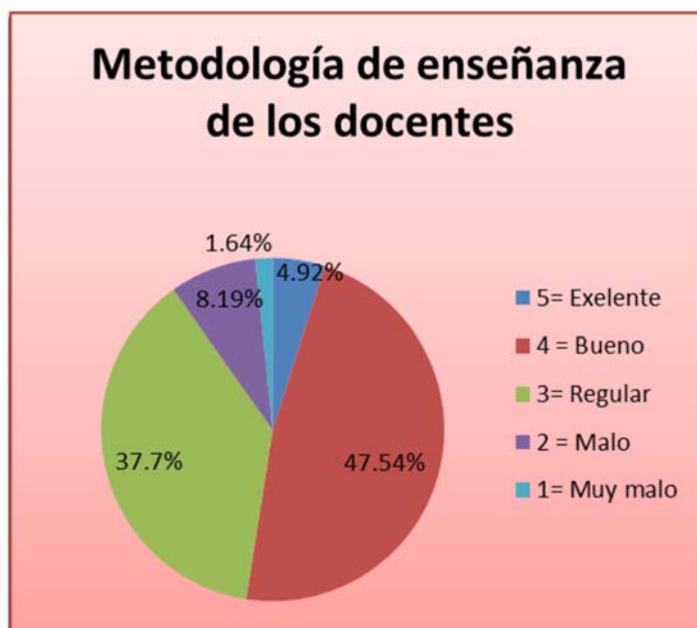
Atención del personal administrativo de la facultad		
Respuesta	N° respuestas	%
5= Excelente	10	16.39
4 = Bueno	26	26.62
3= Regular	21	34.43
2 = Malo	4	6.56
1= Muy malo	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



Con respecto a la atención del personal administrativo de la facultad, la grafica anterior indica que el 34.43% de los estudiantes encuestados, responden que la atención es regular, seguido del 26.62% que la califica como buena, el 16.39% como excelente, el 6.56% como mala y el 0% como muy malo. Con respecto a estos resultados se puede decir que se debe mejorar la atención prestada por parte del personal de la facultad ya que los estudiantes no se sienten conformes con esta.

9.

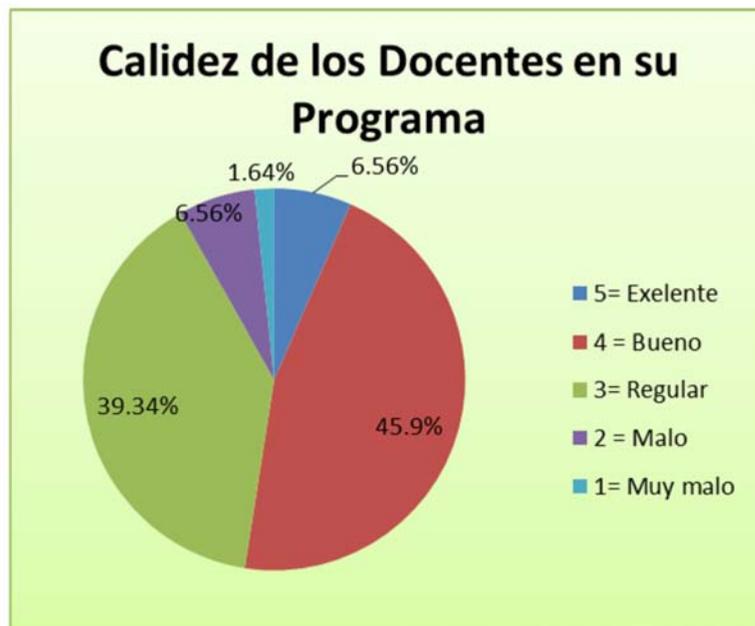
Metodología de enseñanza de los docentes		
Respuesta	N° respuestas	%
5= Excelente	3	4.92
4 = Bueno	29	47.54
3= Regular	23	37.7
2 = Malo	5	8.19
1= Muy malo	1	1.64
Total	61	100



La metodología de la enseñanza de los docentes independientemente de las teorías que la originan, deben sujetarse a las expectativas y necesidades de los estudiantes. al preguntar la calificación respecto a la metodología utilizada por los docentes en el programa de geografía, el 47.54% la califican como buena, el 37.7% como regular, el 8.19% como mala, el 4.92% como excelente y tan solo el 1.64% afirma que la metodología es muy mala.

10.

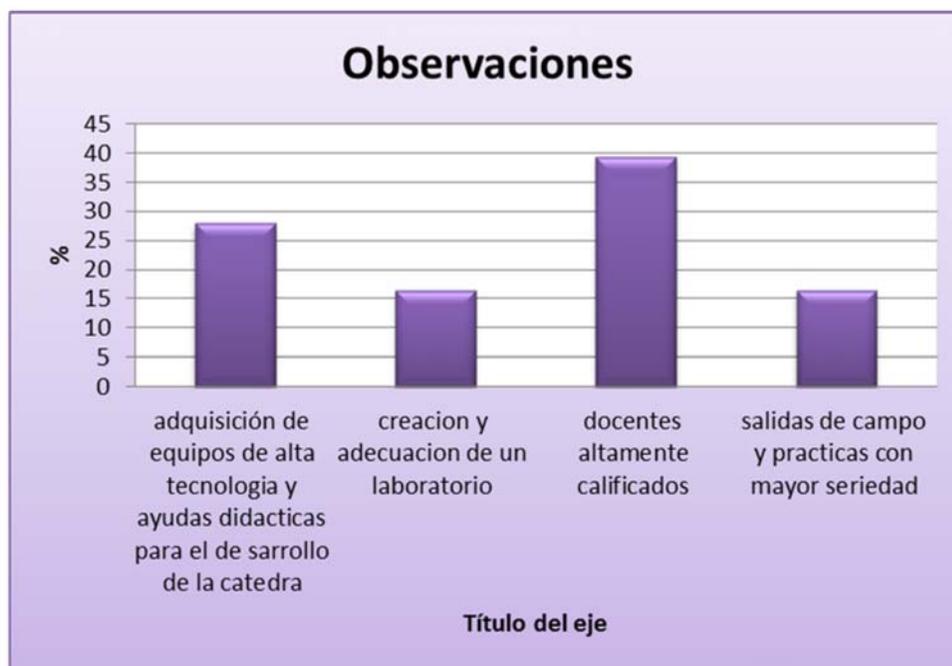
Calidez de los docentes en su programa		
Respuesta	N° respuestas	%
5= Excelente	4	6.56
4 = Bueno	28	45.9
3= Regular	24	39.34
2 = Malo	4	6.56
1= Muy malo	1	1.64
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



Teniendo en cuenta que la calidez alude a la capacidad del docente de demostrar que se interesa por el estudiante como persona; al preguntar a los estudiantes acerca de la calidez de los docentes del programa, el 45.9% de los encuestados la califican como buena, el 39.34% como regular, el 6,56% como excelente, el 1.64% como mala y el 6.56% como mala. Demostrando estos resultados que los docentes deben mejorar el trato e interacción con sus estudiantes, ya que estos no se sienten conformes con la calidez que se les está brindando.

11.

Observaciones		
respuesta	N° respuestas	%
adquisición de equipos de alta tecnología y ayudas didácticas para el desarrollo de la cátedra	17	27.9
creación y adecuación de un laboratorio	10	16.4
docentes altamente calificados	24	39.4
salidas de campo y practicas con mayor seriedad	10	16.4
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>



En la gráfica anterior se puede apreciar las observaciones hechas por los estudiantes encuestados, el 39.4%, sugiere que el programa debe contar con docentes altamente calificados, pues los estudiantes afirman que la mayoría de ellos tiene poca preparación y que además carecen de compromiso con su trabajo, esta falta de compromiso se ve reflejada en el incumplimiento de horarios, la preparación de los temas de clase, y la metodología utilizada. El 27.9% , propone que se deben adquirir equipos de alta tecnología y ayudas didácticas para el desarrollo de la cátedra, ya que los que pocos que existen se encuentran

obsoletos y no contribuyen con el aprendizaje de las materias; entre los equipos que necesitan con mayor prioridad se encuentran. Computadores, GPS, programas para el procesamiento de información, material cartográfico, bibliografía actualizada, censores, estereoscopios, video bin entre otros. El 16.4% , opina que el programa debería gestionar actividades para la creación de un laboratorio, ya que este sería de gran utilidad para realizar algunas prácticas e investigaciones académicas, tanto para docentes como para los estudiantes. por último el 16.4%, considera que las prácticas y salidas de campo no son acordes a los contenidos de las materias que se dictan en el programa, y que a parte el grado de seriedad es muy bajo, pues se afirma que las prácticas y salidas de campo han sido mas paseos y que el aprendizaje ha sido muy poco.