

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE FORMACION ACADEMICA DEL
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA FACULTAD DE INGENIERIA A LOS
PROGRAMAS DE INGENIERIA CIVIL, INGENIERIA ELECTRONICA Y
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO BASADO EN LA
NORMA NTCGP 1000:2009**

**BENAVIDES NARVAEZ ALEJANDRA
CHAUCANES BENAVIDES KATHERINE**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO SGC NORMA ISO 9001:2008
PASTO
2012**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE FORMACION ACADEMICA DEL
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA FACULTAD DE INGENIERIA A LOS
PROGRAMAS DE INGENIERIA CIVIL, INGENIERIA ELECTRONICA Y
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO BASADO EN LA
NORMA NTCGP 1000:2009**

**BENAVIDES NARVAEZ ALEJANDRA
CHAUCANES BENAVIDES KATHERINE**

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

Asesora.
Esp. MARIA ANGELICA INSUATY

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO SGC NORMA ISO 9001:2008
PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

Artículo 1^o 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

LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO ha visto esta necesidad, pues para alcanzar la acreditación y el reconocimiento, el mercado exige el control de la calidad, mejores servicios y mayor preocupación por las necesidades del usuario tanto interno como externo, es así que la calidad en cada uno de los procesos asegurará una mejor imagen de la Universidad, mayor control y con seguridad, mayor apoyo gubernamental que permitan alcanzar un mayor crecimiento.

Por lo tanto el seguimiento del sistema de gestión de calidad y de cada uno de los procesos de la universidad, resulta de gran importancia para desarrollar estrategias de mejoramiento continuo, que le permitan tener un mayor control de sus actividades, logrando mayor efectividad, eficiencia, cumplimiento y definición de responsabilidades basadas en el trabajo en equipo.

ABSTRACT

The University of Nariño has seen this need, because to achieve accreditation and recognition, the market demands of quality control, better services and greater concern for user needs both internally and externally, so that the quality in each processes will ensure a better image of the University, greater control and security, increased government support to achieve further growth.

Therefore monitoring the quality management system and each of the processes of the university, is of great importance to develop continuous improvement strategies that allow greater control of their activities, achieving greater effectiveness, efficiency, implementation and definition of responsibilities based on teamwork.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	11
1. GENERALIDADES	12
1.1 DEFINICION DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	12
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	14
3.1 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	14
4. OBJETIVOS.....	15
4.1 OBJETIVO GENERAL	15
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
5. JUSTIFICACIÓN.....	16
6. MARCO REFERENCIAL	17
6.1 MARCO TEORICO	17
6.1.1 Evolución De La Calidad.....	17
6.1.2 Planificación De La Calidad	17
6.1.3 Modelo de calidad total EFQM (European foundation quality management).....	18
6.1.4 Descripción del proceso de “Formación Académica” de la universidad de Nariño	19
6.1.5 Procedimientos documentados del proceso de Formación Académica de la universidad de Nariño.	19
6.1.6 Concepto diagrama Causa-Efecto.....	20
6.2 MARCO CONTEXTUAL	21
6.2.1. Direccionamiento Estratégico	21
6.3 MARCO NORMATIVO.....	24
6.3.1 Norma NTC GP 1000:2009.....	24
6.3.2. Norma ISO 9001:2008.....	24
6.3.3. Normatividad que rige la Institución.....	24

7.	METODOLOGIA	25
7.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	25
7.2	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION.....	25
7.2.1	Tratamiento de la información	25
7.3	SOCIALIZACION.	25
8.	DIAGNOSTICO SITUACIONAL ACTUAL PROCESO DE FORMACION ACADEMICA	26
8.1	ATRAVEZ DE LA OBSERVACION.....	26
8.2	A TRAVEZ DE ENTREVISTA CON DIRECTORES DE PROGRAMA.....	27
8.2.2	Departamento de sistemas:.....	27
8.2.3	Programa de ingeniería electrónica	27
8.3	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO, FRENTE AL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA	27
8.3.1	Análisis general.....	28
8.3.2	Análisis por departamentos	28
8.3.2.1	Diagnóstico de la satisfacción del usuario, frente al proceso de formación académica. Programa de ingeniería civil.	28
8.3.2.2	Diagnóstico de la satisfacción del usuario, frente al proceso de formación académica. Departamento de sistemas.	29
8.3.2.3	Diagnóstico de la satisfacción del usuario, frente al proceso de formación académica. Programa de Ingeniería Electrónica.	30
8.4	RESULTADO DE AUDITORIA AL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA	30
9.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	32
9.1	ANÁLISIS DE CAUSAS	32
9.2	OBJETIVOS A ALCANZAR PARA LA SOLUCIÓN DE CADA PROBLEMA.....	37
9.3.	CUADRO DE MANDO	38
	CONCLUSIONES.....	39
	RECOMENDACIONES	40
	BIBLIOGRAFÍA.	41

NETGRAFIA..... 42
ANEXOS 43

LISTADO DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A: CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA (DOCUMENTO PDF)	44
ANEXO B: MAPA DE PROCESOS	45
ANEXO C: MATRIZ DE RIESGOS POR PROGRAMAS (FORMATOS EXCEL)..	46
ANEXO D: ENCUESTA DE SATISFACCION.....	47
ANEXO E: ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION POR PROGRAMA	48
ANEXO F: ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	69
ANEXO G: PLAN DE MEJORAMIENTO POR CADA PROGRAMA (FORMATOS EXCEL)	70

INTRODUCCION

A nivel mundial se han presentado importantes cambios en la concepción que han venido llevando las empresas sobre sus procesos, estructura y la forma en que manejan la producción o prestación de sus servicios, esto debido a las nuevas exigencias del mercado provenientes de la globalización de la economía; el mercado es más exigente hoy en día, los clientes demandan productos de excelente calidad y servicios eficientes que logren satisfacer totalmente sus expectativas y exigencias.

Es así como en la actualidad toda empresa, ya sea pública o privada debe tener presente los avances de la ciencia, la tecnología y los cambios que se dan continuamente, para poder competir en un entorno cambiante y exigente, las organizaciones deben preocuparse por estar a la vanguardia no solo del mercado, sino también de cumplir con todos los requisitos gubernamentales. Para convertir a una empresa en una organización con calidad, debe partirse desde lo primordial: su equipo humano. Trabajando siempre con valores, principios, y sin dejar de lado el medio ambiente y la comunidad, asegurando que todos los productos y servicios brindan lo que los clientes esperan; así se lograra alcanzar un alto grado de competitividad y un mejoramiento continuo.

Por otro lado la realización del presente informe centra su interés en el seguimiento de uno de los procesos del sistema de Gestión de Calidad, el proceso misional de formación académica, mas precisamente de la facultad de ingeniería, el cual se lo analizara por medio de las opiniones que los estudiantes plasmaron en una encuesta de satisfacción, las opiniones de los directores de programa y a partir del resultado de la auditoria interna, teniendo en cuenta para cada uno de estos análisis la norma NTCGP 1000: 2009; que es en la cual se basa la implementación del sistema de gestión de calidad de entidades públicas, con el fin de alcanzar el éxito empresarial, la satisfacción de los estudiantes y una acreditación por parte de ICONTEC.

De igual manera después de realizado el diagnostico, se planteara un plan de mejoramiento para la facultad y para cada uno de los programas, en colaboración con los directores de programa y asesores de calidad, teniendo en cuenta los problemas mas significativos, usando elementos como el diagrama causa-efecto para determinar las causa del problema y un formato facilitado por el sistema de gestión, se estipularan fechas y acciones para mejorar la situación.

1. GENERALIDADES

1.1 DEFINICION DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de grado en modalidad de Diplomado centra su estudio en la temática de:

“Seguimiento del proceso de formación académica del Sistema de Gestión de Calidad en la facultad de ingeniería en la universidad de Nariño”

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO asumió el reto de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, acogiendo los lineamientos de la Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 que contribuyan significativamente a la mejora de la eficacia y la eficiencia y, en consecuencia, a la aproximación a la excelencia en todas sus actividades a la hora de cumplir los objetivos de la entidad y las expectativas de los usuarios.

Actualmente LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO cuenta con el proceso de sistema de gestión de la calidad ya implementado con un Manual de Calidad elaborado, igualmente se definió una Misión, Visión, Políticas, Objetivos y Valores Institucionales; Todos ellos encaminados al aseguramiento de la calidad, la mejora continua y la alineación interna de todos sus procesos, de la misma manera y como complemento de la implementación se está trabajando en el seguimiento de los procesos que conforman el sistema dando prioridad al de FORMACIÓN ACADEMICA para fortalecer el procesos ya que no se ha hecho un seguimiento desde el año 2009, buscando una continuidad y mejoramiento de los procesos del sistema.

Por otra parte aún se presenta resistencia al cambio por parte de algunos colaboradores, falta de compromiso e incredulidad en el Sistema, varios son los factores que han incidido en dicha problemática; uno de ellos es que en la adopción del sistema no se difundió esta información a todas las personas tanto a funcionarios como a los usuarios de la entidad además, la capacitación a los funcionarios no ha sido la mas adecuada, por lo que solicitan capacitaciones con respecto al manejo del sistema, por otra parte existe la falta de motivación y exigencia por parte de la alta dirección, otro factor es que el seguimiento al sistema es demasiado escaso esto debido a la magnitud de la organización pues es de considerar que son numerosos programas y los asesores de calidad no dispones del tiempo suficiente para asistir a cada uno.

Teniendo en cuenta la situación actual y los antecedentes, si la entidad no toma medidas para la definición eficaz de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se corre el riesgo de no cumplir con las expectativas de los usuarios, ya que no se contara con estándares de calidad claros lo que posiblemente se verá reflejado en la pérdida de usuarios muy valiosos y en el peor de los casos de la certificación brindada por el ICONTEC.

La solución a este problema solo puede ser uno: Planificar y fortalecer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad partiendo del análisis profundo que contemple los procesos de la entidad, para este caso el seguimiento continuo del proceso de formación académica y de las ineficiencias que genera el actual sistema, el sistema de información existente y su interacción con el Sistema de Calidad, conocimiento y motivación de los colaboradores al respecto del sistema, grado de enfoque al usuario y gestión de los recursos humanos. Tras ello definir un plan de mejoramiento del proceso de formación académica, que deriven en una mejor gestión de la relación con los usuarios, cambios en la gestión de recursos humanos y en la forma de realizar una planeación estratégica.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo dar seguimiento al proceso de formación académica dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la universidad de Nariño, basado en la norma NTCGP 1000:2009 de la facultad de ingeniería específicamente a los departamentos de ingeniería civil, ingeniería electrónica y sistemas?

3.1 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cómo analizar y diagnosticar la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la universidad de Nariño, enfocado en la facultad de ingeniería?
- ¿Cómo identificar los riesgos más significativos que afectan a cada programa para ubicarlos en la matriz de riesgos?
- ¿Cómo proponer un plan de mejora que pueda solucionar los problemas encontrados y evitar los potenciales en cada programa?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al proceso de formación académica dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la universidad de Nariño, basado en la norma NTCGP 1000:2009 de la facultad de ingeniería específicamente a los departamentos de ingeniería civil, ingeniería electrónica y sistemas.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar y diagnosticar la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la universidad de Nariño, enfocado en la facultad de ingeniería.
- Identificar los riesgos más significativos que afectan a cada programa para ubicarlos en la matriz de riesgos.
- Proponer un plan de mejora que pueda solucionar los problemas encontrados y evitar los potenciales en cada programa.

5. JUSTIFICACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos del proyecto se acudirá al empleo de técnicas de investigación como la recolección de datos por medio de fuentes primarias como entrevistas, encuestas, reuniones con grupos de procesos, asesorías con asesoras de calidad y fuentes secundarias como el resultado de la auditoría interna, información del Sistema de Gestión disponible en la página de la Universidad, entre otras.

Para el procesamiento de la información se utilizará herramientas informáticas de EXCEL y WORD. Se manejarán instrumentos que faciliten el seguimiento, medición y análisis del proceso de formación académica.

Es de gran importancia que una organización dedicada a impartir educación como lo es la Universidad de Nariño se preocupe por aumentar su productividad y competitividad, siendo la mejor forma de alcanzar la eficiencia y eficacia, la implementación de sistemas de gestión de calidad y claro está el seguimiento al mismo, pues en el control está la mejora continua; fundamentándose además en el enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo y la toma de decisiones basadas en hechos.

El haber conseguido la certificación por parte de ICONTEC es uno de los aspectos que hace que la universidad de Nariño sea una de las mejores a nivel departamental y nacional, esto muestra el interés de la institución por mantener un nivel de excelencia y una buena prestación de sus servicios, es por eso que el seguimiento del SGC y de cada uno de los procesos juega un papel importante, ya que solo mediante el seguimiento y la mejora continua se puede mantener la certificación y el reconocimiento.

Por otro lado el enfoque al usuario es fundamental, de la buena percepción que ellos tengan dependen en gran medida los resultados del crecimiento de la entidad. Es así que atendiendo las tendencias del mercado y las necesidades del proceso de formación académica, este proyecto pretende ser una herramienta para el seguimiento del sistema de Gestión de la Calidad de manera eficaz; así mismo construir políticas de mejoramiento de los problemas encontrados en la facultad de ingeniería, basadas en una cultura de excelencia en el servicio y enfocada a la atención oportuna de usuario, todo con el fin de alcanzar mejores resultados, posicionamiento y satisfacción de los beneficiarios.

Un adecuado conocimiento de las fortalezas que tiene el proceso, las oportunidades de mejora y las debilidades, le permitirá planificar y gestionar de forma adecuada todo el conjunto de actividades que desarrollan dentro de la facultad para conseguir los objetivos de aseguramiento de la calidad.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEORICO

6.1.1 Evolución De La Calidad¹ : El origen y las bases de la filosofía de la calidad, surgió a finales del siglo XVIII y principios del XIX, época que aconteció la revolución industrial y surgieron las grandes compañías que tenían la necesidad de definir nuevas formas de organización y prácticas administrativas, posteriormente aparecen nuevas tendencias y etapas evolutivas que han contribuido en gran parte a que hoy día el empresario comprenda al consumidor, que día a día es más exigente, y de igual forma el incremento de la fuerte competencia nacional e internacional.

Por lo anterior, hoy día gran parte de las organizaciones han centrado sus esfuerzos en gestionar un sistema de calidad que contribuya en su implementación al mejoramiento de la posición competitiva, (expresada en el aumento de ingresos y de la participación y sostenibilidad en el mercado), mejoramiento de la imagen corporativa ante el entorno, (de acuerdo a la capacidad de respuesta, adecuación a los cambios y requerimientos del entorno), y el incremento de la confianza entre clientes actuales y potenciales, (de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar, en forma consistente y sostenible, productos y/o servicios confiables), entre otras ventajas.

6.1.2 Planificación De La Calidad²: En los años 80 la crisis de la calidad en las empresas en las áreas de productos y procesos produjo que estas reevaluaran de nuevo sus gestiones de calidad. Dando a conocer que los problemas se encontraban en la planificación de la calidad en sí; las pérdidas en ventas, costos de la mala calidad y las amenazas a la sociedad se resume a la crisis de la calidad.

Hasta el comienzo de los años 90 la mayoría de las empresas partían del punto en que la calidad cuesta y por esto se disminuirían las ganancias. Hoy en día mas gente se dé cuenta de que en realidad es al contrario. La búsqueda para ofrecerle mejor calidad al cliente provoca positivamente la baja de precios y mayores ganancias.

Muchas de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad.

La importancia otorgada durante los últimos años al control de calidad es una respuesta a la competencia Japonesa basada en la calidad. Juran se reconoce como la persona que agrego la calidad a la dimensión humana, lo que nosotros llamamos ahora la dirección de calidad total.

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

¹ Ing. RIVERA Lina. Evolución de la Calidad. Curso ISO 9001:2008 – Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA – Regional Santander. 2009. p. 1

² JURAN J.M. “Juran y la planificación para la calidad”. Ediciones Díaz de Santos. www.juran.com

Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran)³ están interrelacionados.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, productos tales como facturas, películas de polietileno, contrato de ventas, llamadas de asistencia técnica y diseños nuevos para los bienes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas. Su trabajo es producir el producto. Al ir progresan las operaciones, vemos que el proceso es deficiente: se pierde el 20% del esfuerzo operativo, porque el trabajo se debe rehacer debido a las deficiencias de la calidad. Esta pérdida se hace crónica porque el proceso se planifico así.

Bajo patrones convencionales de responsabilidad, las fuerzas operativas son incapaces de eliminar esa pérdida crónica planificada. En vez de ello, lo que hacen es realizar el control de calidad para evitar que las cosas empeoren.

Si echamos una mirada alrededor, pronto vemos que esos tres procesos (planificación, control, y mejora) han estado presentes durante algún tiempo. Se han utilizado en las finanzas durante siglos, lo suficiente como para haber desarrollado una terminología normalizada.

6.1.3 Modelo de calidad total EFQM (European foundation quality management)⁴: El Modelo EFQM de Excelencia tiene Como objetivo ayudar a las organizaciones (empresariales o de otros tipos) a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento.

El modelo EFQM define la autoevaluación como un “examen global sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia empresarial”.

En esta autoevaluación se analizan todas las áreas de la organización, desde liderazgo hasta resultados, pasando por personas, política y estrategia, alianzas, recursos y procesos para llegar a definir unos puntos fuertes y débiles.

A partir de esta definición de puntos fuertes y débiles, se definen planes de acción para corregir los puntos débiles y mejorar los puntos fuertes.

³ Enciclopedia Microsoft ® Encarta ®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation. JURAN J. M. y GRYNA F. M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

⁴ <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>

“El modelo EFQM se basa en ocho principios fundamentales de la excelencia:

1. Orientación hacia los resultados.
2. Orientación al cliente.
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos.
4. Gestión por procesos y hechos.
5. Desarrollo e implicación de las personas.
6. Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
7. Desarrollo de alianzas.
8. Responsabilidad social.”⁵

6.1.4 Descripción del proceso de “Formación Académica” de la universidad de Nariño: Entre uno de los procesos que se maneja en la Universidad de Nariño, está el de formación académica el cual tiene como objeto “formar integralmente estudiantes a través de los diferentes programas, niveles y modalidades de educación superior”.

Este proceso tiene un alcance desde la elaboración del Proyecto Educativo hasta la obtención del Título Académico, haciendo parte de los procesos Misionales; que incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Para su mayor comprensión ver la caracterización del proceso de formación académica (ver anexo A)

6.1.5 procedimientos documentados del proceso de Formación Académica de la universidad de Nariño.

- **Diseño y desarrollo del proyecto educativo del programa:** Código VAC-FOA-FR-01, vigente a partir de 2010-02-22, permite elaborar el proyecto educativo con miras a la obtención del registro calificado.
- **Programación carga y labor académica:** Código VAC-FOA-FR-02 Vigente a partir de 2010-02-22, permite elaborar la programación de asignaturas, la carga y labor académica del semestre
- **Evaluación docente:** Código VAC-FOA-FR-03, vigente a partir de 2010-02-22, por medio del cual se evalúa el desempeño de la labor académica de los docentes durante cada semestre o año académico.
- **Acreditación de alta calidad:** Código VAC-FOA-FR-04, vigente a partir de 2010-02-22 permite obtener la acreditación de alta calidad para un programa académico.
- **Desarrollo de prácticas académicas:** Código VAC-FOA-FR-05, vigente a partir de 2010-02-22, tiene como objetivo ampliar el horizonte del conocimiento a través de la interrelación entre lo aprendido en clase y la práctica directa.

⁵ Una empresa certificada ISO 9000, ¿es una empresa excelente? Área de calidad, de Improven Consultores. www.improven.com.

- **Desarrollo de trabajos de grado-pasantía:** Código VAC-FOA-FR-06, vigente a partir de 2010-02-22, por medio del cual se aprueban proyectos y trabajos de grado necesarios para optar por el título académico.
- **Desarrollo de prácticas profesionales:** Código VAC-FOA-FR-08, vigente a partir de 2010-02-22, permite desarrollar prácticas profesionales ajustadas a los requerimientos académicos del programa y de carácter técnico de la empresa o institución, con el fin de que los estudiantes pongan en práctica los conocimientos adquiridos y que desarrollen habilidades y destrezas.
- **Presentación y evaluación del Examen de la calidad Académica de la educación superior pruebas saber pro:** Código VAC-FOA-PR-08, Vigente a partir de 2011-02-09, permite evaluar la calidad académica de la educación superior de acuerdo con lo dispuesto por el ICFES.
- **Inscripción y Admisión de aspirantes:** Código RCA- FOA-PR-01, Permitir la inscripción de los aspirantes e informar de aquellos que se hacen acreedores a un cupo en el programa en que lo solicitan.
- **Matricula Académica:** Código RCA-FOA-PR-02, enfocado a matricular académicamente a los Estudiantes admitidos por primera vez a un Programa de Educación Superior de pregrado ya sea en la sede principal Pasto o en alguna de las extensiones de la universidad de Nariño, ó a estudiantes antiguos que no hayan perdido este derecho.
- **Registro Académico:** Código RCA-FOA-PR-03, permite Tener actualizada la información del estudiante en el Sistema desde su Admisión hasta que obtiene su Título con el fin de que pueda ser consultada por quien la requiera.

6.1.6 Concepto diagrama Causa-Efecto. Diagrama que muestra la relación entre una característica de calidad y sus factores, cuyo objetivo es identificar y representarla relación entre un efecto (dato) y sus principales causas, aplicado para análisis de características y determinación de sus principales causas.⁶

Por otra parte también conocido como “El Diagrama de Pareto”; es una gráfica en donde se organizan diversas clasificaciones de datos por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas. De modo que se pueda asignar un orden de prioridades. Se recomienda su uso; Para identificar oportunidades para mejorar,

Para identificar un producto o servicio para el análisis para mejorar la calidad, Cuando existe la necesidad de llamar la atención a los problema o causas de una forma sistemática, Para analizar las diferentes agrupaciones de datos, Al buscar las causas principales de los problemas y establecer la prioridad de las soluciones, Para evaluar los resultados de los cambios efectuados a un proceso (antes y después), Cuando los datos puedan clasificarse en categorías, Cuando el rango de cada categoría es importante.⁷

⁶ Concepto de DIAGRAMA CAUSA-EFECTO. Consultado en: <http://www.slideshare.net/papena/causa-efecto-presentation>. Fecha: 19-feb-2012. Hora: 7:25 pm

⁷ Concepto de DIAGRAMA CAUSA-EFECTO. Consultado en: <http://www.monografias.com/trabajos42/diagrama-causa-efecto/diagrama-causa-efecto2.shtml>. Fecha: 19-feb-2012. Hora: 7:30 pm

6.2 MARCO CONTEXTUAL

6.2.1. Direccionamiento Estratégico

✓ ***VISIÓN UNIVERSIDAD DE NARIÑO 2020***

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.

✓ ***MISIÓN UNIVERSIDAD DE NARIÑO***

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.

✓ **POLITICA 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**

1. 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.
2. Mejorar permanentemente la calidad en la docencia, investigación y proyección social de la Universidad.
3. Garantizar a la Comunidad Universitaria información veraz, clara y oportuna, que facilite su interacción con la Entidad.
4. Impulsar la acreditación social e institucional de alta calidad.
5. 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.
6. Consolidar una cultura de autocontrol, mejoramiento continuo, y aseguramiento de la calidad de los procesos del sistema integrado de gestión.
7. 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.

✓ **PRINCIPIOS**

Formar seres Humanos.

Ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento
Seres con fundamentos éticos
Ciudadanos con espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

✓ **VALORES**

Valores humanos tales como:

La paz.
La convivencia.
La justicia social.
La formación académica e investigativa.

✓ **MAPA DE PROCESOS.**

En la actualidad el SGC, de la Universidad de Nariño está en proceso de certificación, por ende se busca hacer un seguimiento en los diferentes procesos que conforman el sistema en la entidad expresados en el mapa de procesos (Ver anexo B).

Este mapa fue elaborado según la clasificación de los procesos; Estratégicos, *Misionales*, Evaluación y de Apoyo. De estos para la auditoria de seguimiento que se llevara acabo a mediados del mes de Abril del presente año, se ve la necesidad de hacer un seguimiento, siendo un aporte al mejoramiento continuo de la entidad, enfocado al proceso de *Formación Académica*, en los diferentes programas de la Universidad, en este caso se trabaja en la facultad de ingeniería con programas específicos tales como; ingeniería electrónica, ingeniería civil, ingeniería sistemas y tecnología de sistemas.

Para mayor conocimiento se dan a conocer los procesos que hacen parte del mapa de procesos:

Procesos Estratégicos.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

1. Direccionamiento Estratégico: Definir lineamientos para dirigir las actividades propias de la Universidad de acuerdo con su misión institucional.
2. 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.

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

1. Formación Académica: Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior.

2. 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.

3. Proyección Social: Establecer planes, programas y proyectos de interacción entre la comunidad universitaria y la región.

Procesos de evaluación.

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

1. 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.

Procesos de Apoyo.

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

1. Gestión Humana: Gestionar de manera integral y efectiva el Talento Humano en función de la misión y la visión institucional.

2. 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 del direccionamiento estratégico de la Universidad de Nariño.

3. Gestión de Bienestar Universitario: Realizar planes y programas encaminados a mantener y mejorar la calidad de vida de la Comunidad Universitaria.

4. 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.

5. Gestión de Recursos Físicos: Proveer de manera efectiva los recursos físicos que se requieran para el cumplimiento de la visión y misión institucional.

6. Gestión Financiera: Administrar los recursos financieros brindando información oportuna que permita una adecuada toma de decisiones.

7. Gestión Jurídica: Asesorar a la Universidad de Nariño en los asuntos jurídicos de interés para la entidad.

8. 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.

9. Gestión Documental: Garantizar el manejo eficaz, eficiente y efectivo, de los documentos y comunicaciones oficiales de la Universidad de Nariño.

6.3 MARCO NORMATIVO

6.3.1 Norma NTC GP 1000:2009: En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica 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.⁸

6.3.2. 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

6.3.3. 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 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.

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

7. METODOLOGIA

7.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se implementará el método deductivo pues se parte de la teoría general de la Calidad Total y los procesos de Planificación de la calidad; se pone énfasis en la teoría, en la explicación, los modelos teóricos de calidad, principalmente el modelo propuesto por la ISO y la serie de normas de la familia ISO 9000, su aplicación eficaz para la gestión empresarial con el fin de llegar a especificaciones y conclusiones de carácter general con base en la observación sistemática de la realidad, que permitan desarrollar planes de mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad, proporcionando servicios que cumplan las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos a partir de la implementación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma NTCGP 1000:2009.

7.2 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

El método a utilizar en la presente investigación es, inductivo, analítico, considerando que la información recolectada nos llevara finalmente a conclusiones generales construidas por medio de abstracciones, que serán tratadas a través de herramientas que permitan realizar un análisis detallado y exhaustivo de la manera en que se comportan los factores o elementos que componen el objeto de estudio

7.2.1 Tratamiento de la información

Fuentes y técnicas de investigación

Para el desarrollo de la investigación, se utilizaran fuentes de información primarias como entrevistas con directores de programa y asesores de calidad y encuestas de satisfacción a estudiantes y secundarias, es decir las que están estipuladas o plasmadas en libros, textos, gráficos, revistas, fotos, mapas; implicando generalizaciones, análisis, síntesis, interpretación y evaluación, que se utilizaran en la estructura de la investigación.

Presentación de la información

Se presenta un informe de seguimiento que se soporta con la información recolectada por medio de las entrevistas, las encuestas y la observación; para la realización del informe se ha trabajado con programas como Word, con formato de ICONTEC y Excel. En cuanto al tratamiento de la información se hace referencia del método inductivo-analítico, pues se analizo de manera particular cada programa, para llegar a conclusiones generales de la facultad de ingeniería. Además el texto va acompañado de fotografías, mapas, esquemas, dejando una copia en medio magnético.

7.3 SOCIALIZACION.

Se llevara a cabo con la implementación de herramientas de power point.

8. DIAGNOSTICO SITUACIONAL ACTUAL PROCESO DE FORMACION ACADEMICA

8.1 ATRAVEZ DE LA OBSERVACION

Como punto de partida, se analizó en qué medida el funcionamiento cotidiano del proceso de formación académica se ajusta a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la entidad y el modelo de gestión establecido.

Es un paso importante antes de adentrarse en el seguimiento y posterior mejoramiento del sistema de gestión de la calidad conocer las herramientas con las que afronta cada día su labor y los problemas asociados, además de conocer los puntos fuertes y débiles del proceso.

La realización del diagnóstico inicial y su análisis respectivo, posteriormente, permite conocer el punto de partida para el seguimiento del sistema y sirve como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos. Por ello, fue importante que las respuestas de las encuestas de satisfacción y de las entrevistas reflejaran de forma realista la situación del proceso en relación con los principios de la gestión de la calidad y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009.

La implementación de SGC en la universidad de Nariño comenzó en el año 2005 con el MECI norma del manual estándar de control interno, para el 2008 se implementa el SGC con la norma NTCGP 1000:2009, y para el 2009 se hace la integración de la Norma MECI y la NTCGP 1000:2009, para el presente año se está en seguimiento abarcando los diferentes procesos del SGC, en este informe se enfoca en el proceso misional de “*Formación Académica*”, cuyo objetivo fundamental es “Formar integralmente estudiantes a través de los diferentes Programas, niveles y modalidades de Educación Superior”. Este proceso es estudiado en la Facultad de ingeniería; en los programas específicos de Electrónica, Civil y El departamento de Sistemas conformado por Ingeniería de sistemas y Tecnología en Informática.

Es así como mediante la observación se pudo encontrar algunos problemas en los programas que afectan directamente al Sistema de Gestión de Calidad, en primer lugar para que un sistema de Gestión funcione en cualquier entidad lo mas importante es el compromiso del talento humano, en este caso se pudo notar que existe una resistencia al cambio, esto como consecuencia de la falta de conocimiento de la importancia del Sistema, lo que genera al mismo tiempo la falta de compromiso, pues los colaboradores empezando por los directivos de programas no conocen claramente acerca de los requisitos exigidos por la norma TCGP 100-2009, por lo que afirman necesitar capacitación.

Por otro lado la documentación que debe estar en las carpetas que ha establecido el Sistema, esta desorganizada e incompleta, esto debido también a la falta de conocimiento del orden que esta debe llevar, además hay algunos documentos que deben estar en medio digital y físico y se da la misma confusión, en medio digital no están organizados como debería; además hace falta capacitación en cuanto a codificación de documentos, retención de los mismos, y en algunos casos de su uso.

En cuanto a la matriz de riesgos y el plan de mejoramiento solo se encuentran en la capeta los generales, hacen falta la matriz de riesgos por programa, lo que es indispensable para que se dé una mejora continua. Esta información se recolecta mediante el formato de estado de avance. (ver anexo C)

8.2 A TRAVEZ DE ENTREVISTA CON DIRECTORES DE PROGRAMA

Esta entrevista fue de manera verbal para identificar los riesgos que afectan a cada uno de los programas, encontrando un consolidado de riesgos en la facultad de ingeniería abarcando 2 principales:

- Ausencia en el Seguimiento de los Egresados.
- Debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo.

Estos riesgos se enfatizan en la matriz de riesgos por cada programa (Anexo D)

8.2.1 Programa de ingeniería civil: según el director de programa los problemas de mayor relevancia en este departamento son:

- Evaluación docente rutinaria y sin retroalimentación.
- Ausencia en el Seguimiento de los Egresados.

8.2.2 Departamento de sistemas: según el director de programa los problemas de mayor relevancia en este departamento son:

- Debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo.
- Desactualización de programas académicos
- Falta de seguimiento y control de egresados

8.2.3 Programa de ingeniería electrónica: según el director de programa los problemas de mayor relevancia en este departamento son:

- Debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo.
- Ausencia en el Seguimiento de los Egresados.

8.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO, FRENTE AL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA

Para seguir con este análisis hay que tener en cuenta que el usuario es lo más importante en toda entidad, pues para él es que se genera la calidad y por los usuarios y clientes es que todas las empresas están interesadas en tener calidad; es por eso que uno de los numerales de la norma habla ha cerca de el enfoque al cliente y de la comunicación entidad-usuario para saber como esos perciben el servicio que están recibiendo.

En este caso se para conocer la opinión de los estudiantes y con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en la facultad de Ingeniería se aplicó una encuesta estructurada en dos grandes acápite, referidos a los aspectos más importantes de la Formación Académica y la atención prestada por el personal administrativo del Departamento, y junto a estos puntos reveladores de la Formación Académica se planteo una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio; en donde se encuentra consignada su calificación cualitativa y cuantitativa, al igual que las respectivas observaciones.

8.3.1 Análisis general: Después de aplicar la encuesta empleando una herramienta (anexo E) se realizo la tabulación y análisis de la misma observando de manera general que en la facultad de ingeniería los problemas mas relevantes que se presentan según las respuestas y observaciones de los estudiantes son la falta de practicas académicas y de apoyo a las mismas; y la escasas y desactualización de ayudas didácticas, material bibliográfico, equipos de computo y laboratorios (anexo F).

8.3.2 Análisis por departamentos

8.3.2.1 Diagnóstico de la satisfacción del usuario, frente al proceso de formación académica. Programa de ingeniería civil. Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en el Departamento de Ingeniería Civil, se aplicó una encuesta estructurada en dos grandes acápite, referidos a los aspectos más importantes de la Formación Académica y la atención prestada por el personal administrativo del Departamento, a 86 estudiantes, de manera aleatoria, junto a estos puntos reveladores de la Formación Académica se planteo una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio en el programa. Estas encuestas fueron aplicadas en el periodo B del 2011.

- La aplicación de dicha herramienta en la facultad de Ingeniería Civil, arrojó los siguientes resultados

De los 10 aspectos evaluados, los más apreciados, en el orden de importancia son:

1. La formación académica impartida en el programa
2. Cumplimiento de los horarios del personal Docente
3. Atención del personal administrativo del programa
4. Metodología de enseñanza del programa

Por otra parte los aspectos más críticos corresponden a:

1. Prácticas académicas desarrolladas en el programa
2. Ayudas didácticas existentes en el programa
3. Material bibliográfico existente en el programa

En los aspectos que se deben mejorar los estudiantes priorizan

1. Mejoramiento de las Prácticas Académicas
2. Modernización de las Aulas y equipos de Laboratorio

3. Mejoramiento de la Metodología en el aula de clases
4. Docentes Competentes
5. Mejor atención del personal administrativo
6. Control para el cumplimiento de horario del personal Docente

Es necesario analizar las posibles causas de cada uno de los aspectos en donde no hay conformidad por parte de los usuarios y estudiar cada una de las observaciones que se hacen para evitar inconformismos mayores y eliminar los existentes.

8.3.2.2 Diagnóstico de la satisfacción del usuario, frente al proceso de formación académica. Departamento de sistemas. De igual manera en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y tecnología en computación se aplicó una encuesta estructurada en dos aspectos, a la Formación Académica y la atención prestada por el personal administrativo del Departamento, estas encuestas fueron aplicadas en el periodo B del 2011 a estudiantes de la facultad de manera aleatoria simple a 50 estudiantes, junto a estos puntos reveladores de la Formación Académica se planteo una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio en el programa.

- En el departamento de Sistemas según la encuesta de satisfacción al usuario los resultados fueron:

De los 10 aspectos evaluados, los más apreciados en el orden de importancia son:

1. La formación académica impartida en el programa
2. calidez de los docentes:

De los 10 aspectos evaluados, los más críticos corresponden a:

1. Prácticas académicas desarrolladas en el programa
2. Ayudas didácticas y Material bibliográfico existente en el programa

En los aspectos que se deben mejorar los estudiantes priorizan

1. aumentar la frecuencia y el apoyo a las practicas académicas
2. Modernización de las Aulas y recursos informáticos
3. asesorías de materias con debilidad en horarios extra clase
4. implementación de laboratorios especializados para la facultad
5. replanteamiento del pensum del programa
6. control en los horarios teniendo en cuenta que la carrera es diurna
7. Mejorar la Metodología de enseñanza y de evaluación.

Los resultados obtenidos con esta herramienta son de gran ayuda para el programa ya que muestra cuales son los aspectos críticos en los que se debe mejorar de manera inmediata, además muestra que en ningún aspecto de los planteados en la encuesta hay satisfacción total indicando que hay que mejorar de manera general.

8.3.2.3 Diagnóstico de la satisfacción del usuario, frente al proceso de formación académica. Programa de Ingeniería Electrónica. Las encuestas de satisfacción del usuario, fueron aplicadas en el periodo B del 2011 a 112 estudiantes, tomados de manera aleatoria simple, tomando puntos reveladores de la Formación Académica se plantea una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio en el programa.

- En el programa de Ingeniería Electrónica según la encuesta de satisfacción al usuario los resultados fueron:

De los 10 aspectos evaluados, los más apreciados, en el orden de importancia son:

1. La formación académica impartida en el programa.
2. Metodología de enseñanza del programa
3. Cumplimiento de los horarios del personal Docente.
4. Atención del personal administrativo del programa.

De los 10 aspectos evaluados, los más críticos corresponden a:

1. Ayudas didácticas del Programa.
2. Prácticas Académicas del Programa.
3. Los conocimientos adquiridos en el Programa son acordes a las necesidades y Expectativas de la Región.

En los aspectos que se deben mejorar los estudiantes priorizan:

1. Mejoramiento de las Prácticas Académicas
2. Modernización de las Aulas y equipos de Laboratorio
3. No sabe/No responde
4. Mejoramiento de la Metodología en el aula de clases
5. Docentes Competentes
6. Mejor atención del personal administrativo
7. Control para el cumplimiento de horario del personal Docente

8.4 RESULTADO DE AUDITORIA AL PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA

1. Fortalecer el liderazgo del proceso, con la generación y comunicación de políticas que impulsen la gestión de calidad y el seguimiento eficaz de los procedimientos de formación académica.
2. Fortalecer al interior de las Unidades Académicas, la implementación de los procedimientos Control de Documentos y Control de Registros.
3. Mejorar el análisis y toma de decisiones, de acuerdo a los resultados de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica.

4. Implementar acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso de Formación Académica.
5. Mejorar la gestión de las acciones correctivas.
6. Fortalecer el trabajo en equipo para lograr la articulación de los programas en cada facultad.
7. Se controla el desarrollo de las asignaturas con el formato "Seguimiento Temático de la Asignatura" y registros similares; sin embargo, es necesario fortalecer este aspecto
8. En el programa de ingeniería electrónica No se evidencia análisis y toma de decisiones relacionado al cálculo de los indicadores que aplican al proceso de Formación Académica
9. Se evidencia que aún existe desconocimiento sobre el Mapa de Riesgos del Proceso Misional de Formación Académica.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

La finalidad esencial del un Plan de Mejoramiento es la clara relación entre fines, responsables y recursos para lograr la calidad propuesta.

El plan de mejoramiento, presentado en este documento, es el resultado del proceso analítico institucional del diagnóstico a través de la encuesta de satisfacción a estudiantes, complementado con la observación del entorno universitario de la facultad de ingeniería y en lo que se entiende como el deber de la Universidad de Nariño, con sus compromisos y principios, que le permiten plantear metas, políticas y estrategias, así como su desarrollo y proyección a corto, mediano y largo plazo. Lo que se busca con este plan de mejoramiento es determinar la brecha existente entre las condiciones y capacidades que la facultad de ingeniería proporciona a los estudiantes en el proceso de formación académica y las que el Ministerio de Educación establece como estándares generales, y según los requerimientos de la norma NTCGP 1000-2009. Esa brecha se manifiesta en diversos obstáculos o inconvenientes para la prestación de un buen servicio. Al determinar los motivos y problemas que impiden o entorpecen, por diferentes motivos, la realización de las tareas requeridas para garantizar la calidad del servicio y el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad es posible planificar una serie de acciones para eliminar, minimizar o prevenir dichos inconvenientes, teniendo en cuenta el control y seguimiento de dichas acciones lo que llevara a un círculo virtuoso de calidad, a la mejora continua y finalmente a la excelencia y mantención de la acreditación.

El presente informe resume los déficit identificados, en primer lugar a nivel específico en cada programa, ingeniería civil, ingeniería eléctrica, y departamento de sistemas, y después de analizar los problemas de cada programa se realiza un consolidado general de la facultad con los problemas más críticos y reiterativos, teniendo en cuenta lo que la unidad académica se propone lograr para superarlos, la explicación de los objetivos, y la desagregación en actividades, que permiten a cada programa ampliar y perfeccionar sus capacidades para educar según los estándares de calidad.

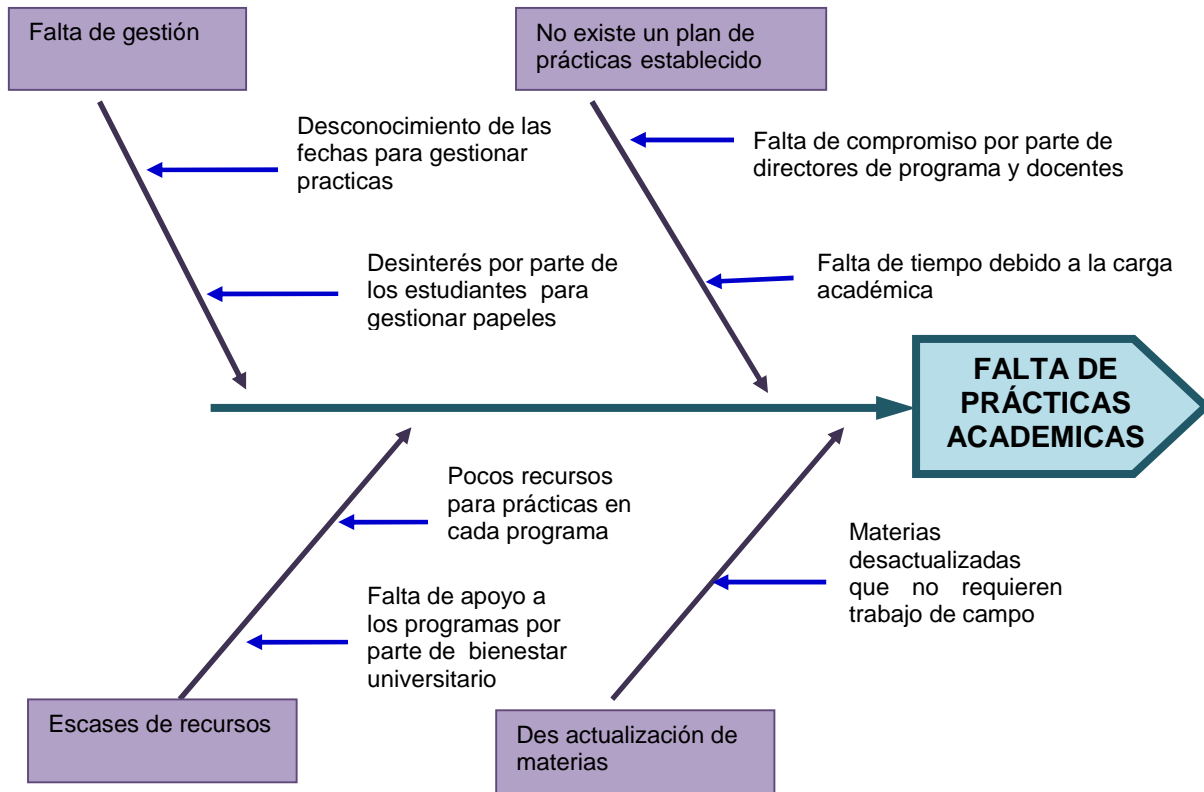
Entre los problemas se pudo identificar algunos de carácter sustantivo, cuando se encuentran directamente vinculados con los destinatarios concretos del proceso como los alumnos y otros consisten en actividades internas que sirven de apoyo, a fin de garantizar que se cumpla con la misión en primer lugar del proceso y en conjunto con los otros proceso a la misión y visión de la universidad.

9.1 ANÁLISIS DE CAUSAS

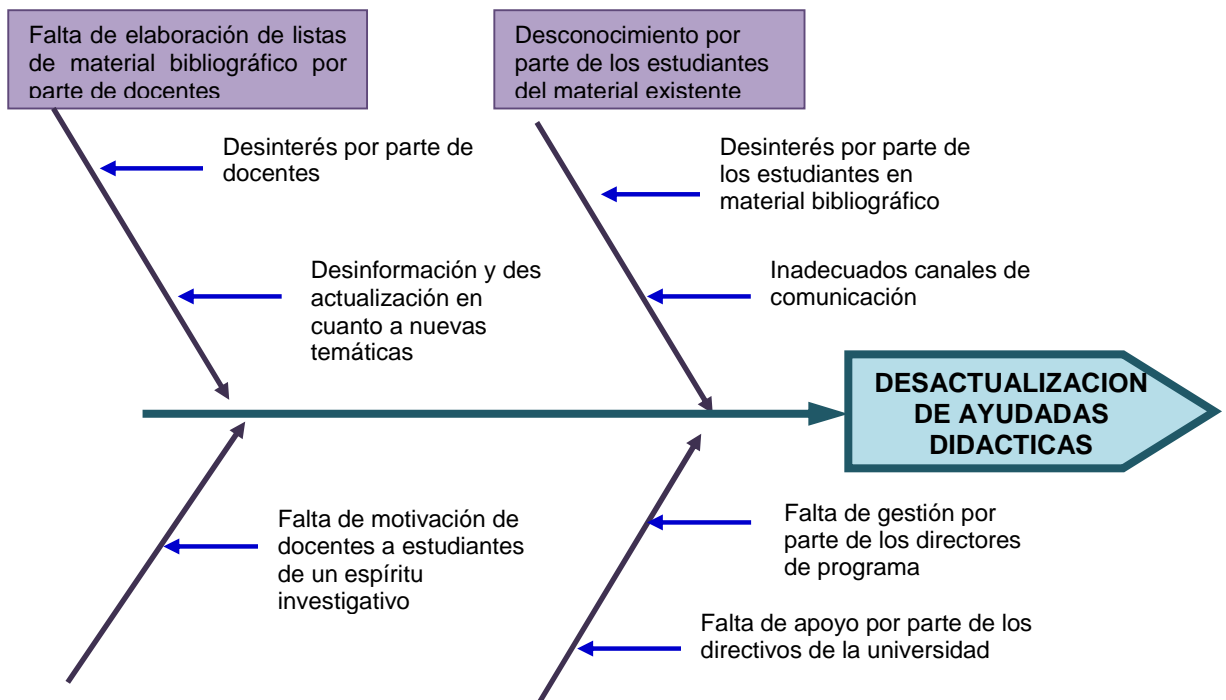
Mediante el diagnostico realizado al proceso de formación académica de la Universidad de Nariño, más específicamente a la facultad de ingeniería se pudo observar que se presentan algunas deficiencias a nivel de los tres programas tales como la falta de prácticas académicas y de apoyo a las mismas; la escases y des actualización de ayudas didácticas, material bibliográfico, equipos de computo y laboratorios, debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo, Ausencia de seguimiento y control de egresados, falta de seguimiento al proceso en cuanto a la implementación de acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso y mejorar la gestión de las acciones correctivas. A

nivel general estos son las oportunidades de mejora más significativos que están afectando al proceso de formación académica en la facultad de ingeniería por tal razón se analizará cada uno de estos mediante el diagrama causa – efecto y se hará una propuesta de mejoramiento para cada uno con acciones a realizar, objetivos a alcanzar tiempos e indicadores. Para esto se trabajó con el formato SGC-FR-09 Ver (Anexo G) que hace parte del programa de sistemas.

1. Falta de prácticas académicas y de apoyo a las mismas



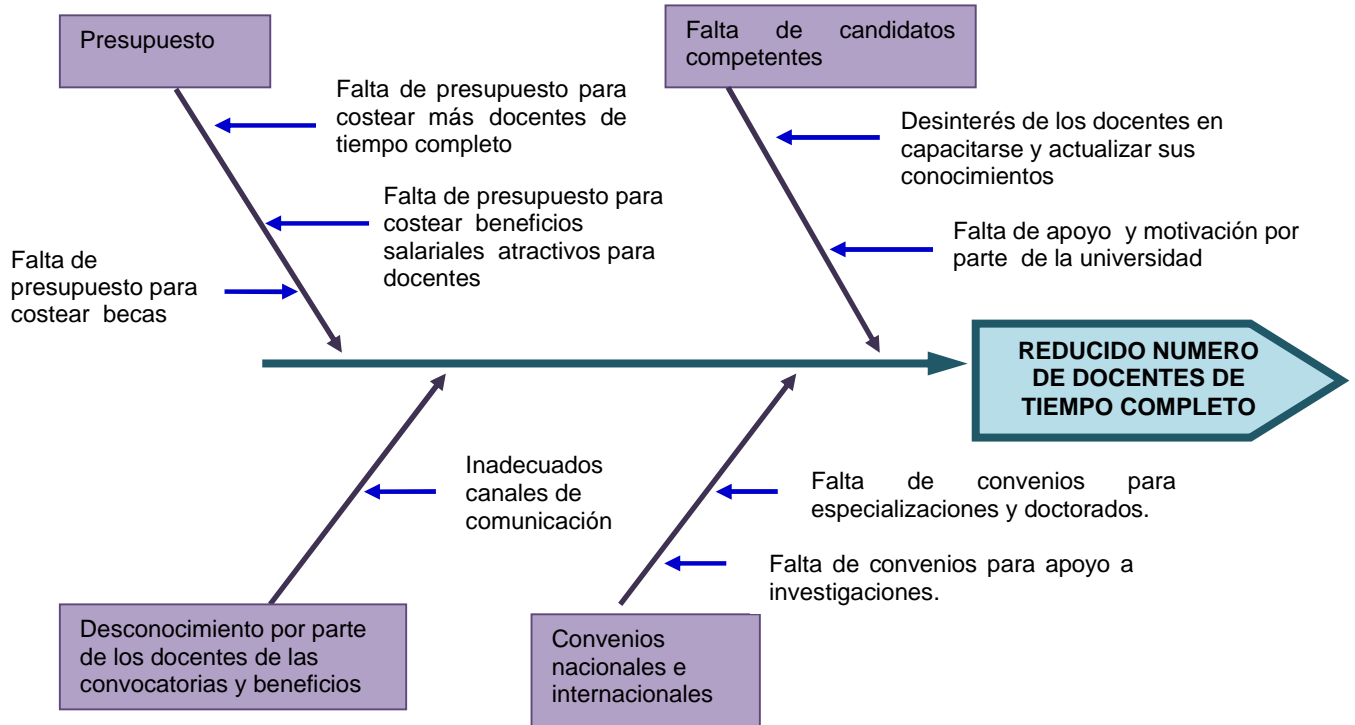
2. Escases y des actualización de ayudas didácticas, material bibliográfico, equipos de cómputo y laboratorios



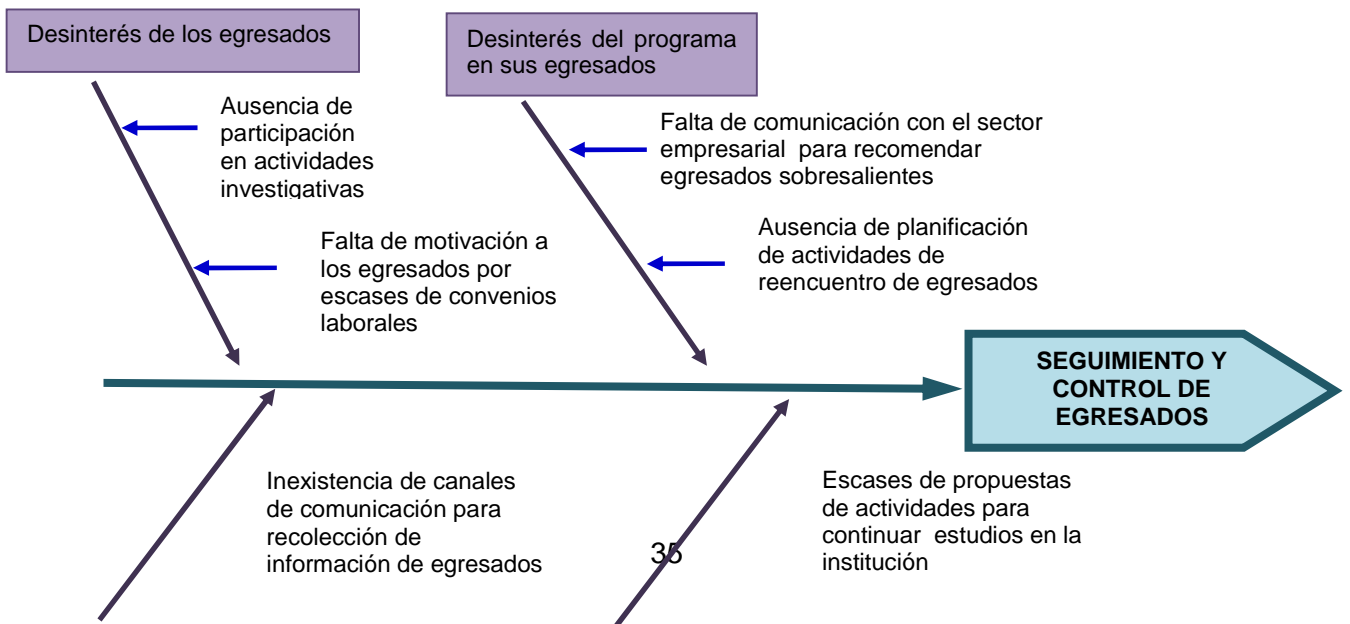
Espíritu investigativo

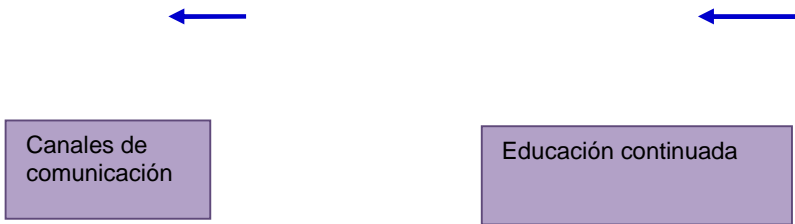
Recursos para implementar aulas y laboratorios especializados

3. Debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo

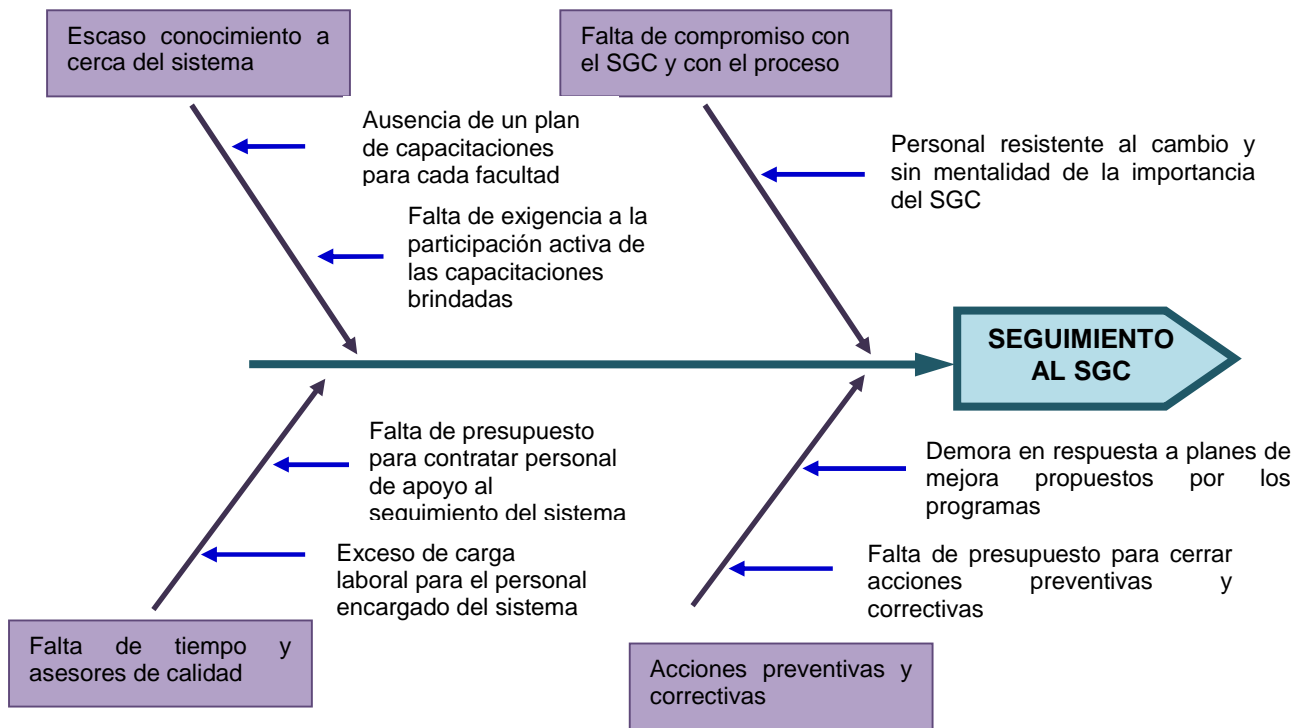


4. Ausencia de seguimiento y control de egresados





5. falta de seguimiento al proceso en cuanto a la implementación de acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso y mejorar la gestión de las acciones correctivas, se detecta como No conformidad



9.2 OBJETIVOS A ALCANZAR PARA LA SOLUCIÓN DE CADA PROBLEMA

1. Falta de prácticas académicas y de apoyo a las mismas

- Lograr una mayor cobertura, realización y apoyo a prácticas académicas

2. Escases y des actualización de ayudas didácticas, material bibliográfico, equipos de cómputo y laboratorios

- Concretar un plan de adquisición de material bibliográfico con los docentes de cada asignatura, ya sea físico o virtual y comunicar a los estudiantes la existencia del mismo.

3. Debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo.

- Incrementar el número de docentes de tiempo completo en cada programa

4. Ausencia de seguimiento y control de egresados.

- Establecer mecanismos de seguimiento y control de los egresados satisfaciendo sus expectativas y manteniendo una relación mutuamente beneficiosa.

5. falta de seguimiento al proceso en cuanto a la implementación de acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso y mejorar la gestión de las acciones correctivas

- Realizar el seguimiento y control del sistema que conlleve a la mejora continua y a la excelencia, cabe destacar que este punto se convierte en una *No Conformidad*.

9.3. CUADRO DE MANDO

OPORTUNIDAD DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLES	INDICADOR	PERIODICIDAD
1.. Falta de prácticas académicas y de apoyo a las mismas	Lograr una mayor cobertura, realización y apoyo a prácticas académicas.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan de prácticas establecido para cada programa y para cada materia, con fechas, presupuesto y responsable. Realizar convenios con empresas regionales y nacionales que faciliten las practicas y el trabajo de campo 	Directores de programa y docentes	Cumplimiento de prácticas académicas = $\frac{\text{No. de prácticas realizadas}}{\text{No. de prácticas programadas}}$	Cada semestre.
2.. Escases y des actualización de ayudas didácticas, material bibliográfico, equipos de cómputo y laboratorios	Concretar un plan de adquisición de material bibliográfico y comunicar a los estudiantes la existencia del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan de adquisición de material bibliográfico con los docentes de cada asignatura, ya sea físico o virtual y comunicar a los estudiantes la existencia del mismo por medio verbal, de avisos en carteleras o publicaciones en la web. Realizar actividades en cada programa que permitan la consecución de recursos para actualización de tecnología y laboratorios. 	Directores de programa, docentes y secretarías de cada departamento	Efectividad en la adquisición de ayudas didácticas= $\frac{\text{No de material didáctico adquirido}}{\text{Total de material didáctico planteado en el plan}}$	Cada año.
3.. Debilidad en el Proceso de formación académica por reducido número de docentes de tiempo completo.	Incrementar el número de docentes de tiempo completo en cada programa	<ul style="list-style-type: none"> Realizar y ampliar convenios con instituciones públicas y privadas para estudios de posgrado y doctorados en el país e internacionalmente. Crear canales de comunicación que motiven a los docentes a la actualización de sus conocimientos y dar a conocer los beneficios que la Institución ofrece. 	Directivos de la universidad, directores de programa	Docentes tiempo completo en la facultad= $\frac{\text{No docentes de tiempo completo}}{\text{Total docentes en la facultad}}$	Cada año.
4. Ausencia de seguimiento y control de egresados	Establecer mecanismos de seguimiento y control de los egresados satisfaciendo sus expectativas y manteniendo una relación mutuamente beneficiosa	<ul style="list-style-type: none"> Propender por la reactivación de la asociación de egresados de los programas por medio de una propuesta de seguimiento de egresados. Crear una página virtual de egresados que ofrezca beneficios e información tanto para la universidad como para los egresados. 	Director de programa, docentes.	Seguimiento a egresados $\frac{\text{No de egresados registrados}}{\text{No total de egresados}}$ eventos de integración $\frac{\text{No de eventos realizados}}{\text{No eventos programados}}$	Cada semestre
NO CONFORMIDAD					
5. falta de seguimiento al proceso en cuanto a la implementación de acciones preventivas para mejorar la administración de los riesgos más importantes del proceso y mejorar la gestión de las acciones correctivas	Realizar el seguimiento y control del sistema que conlleve a la mejora continua y a la excelencia	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan de capacitaciones que abarque a todo el personal de la institución con el fin de incrementar el conocimiento y compromiso ante el SGC. contratación de personal para el seguimiento del sistema y así lograr un mejor control. 	Director de calidad, Asesores de calidad	Acciones preventivas y de mejora finalizadas= No. acciones correctivas y preventivas cerradas $\frac{\text{Total de acciones a realizar}}{\text{Capacitaciones realizadas}}$ Cumplimiento de capacitaciones= $\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$	Permanente. Cada año

CONCLUSIONES

La Universidad de Nariño es una entidad que siempre ha estado en busca de la mejora continua y la excelencia y una manera de lograrlo ha sido la implementación del sistema de gestión de calidad, sin embargo se hace de gran necesidad el seguimiento al mismo lo que esta relativamente descuidado.

El presente informe permitió hacer un seguimiento de la situación actual de la facultad de ingeniería para poder tomar medidas correctivas y lograr la mejora continua.

Para alcanzar altos estándares de calidad lo mas importante es cumplir con los requisitos de los usuarios y esto se puede lograr únicamente con una comunicación activa entre los estudiantes y la universidad, sin dejar de lado ninguna de sus recomendaciones, quejas o felicitaciones.

El proceso de formación académica pretende formar integralmente estudiantes, en este caso de la facultad de ingeniería, lo cual requiere que cada una de las actividades se realicen con calidad desde la elaboración del proyecto educativo hasta la obtención del título como ingenieros calificados y capacitados para desempeñarse según su perfil profesional y contribuir al desarrollo de la región.

Con la información de la situación actual de la facultad de ingeniería y la elaboración del plan de mejoramiento para la facultad se contribuyo de alguna manera al sistema de gestión de calidad y a la solución de los problemas presentes

RECOMENDACIONES

Capacitar y concientizar al personal de la organización sobre la importancia de implementar, sostener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

Crear un plan de capacitaciones para los diferentes programas de la universidad y de la facultad de ingeniería enfatizados al manejo de documentación y finalidad del sistema de gestión de la calidad, con el fin de crear un sentido de pertenencia con la implementación del sistema por parte del personal de las facultades.

Contratar más personal capacitado en calidad para llevar un mejor control y seguimiento al sistema ya que el existente no alcanza a cubrir la magnitud de la entidad.

Llevar acabo seguimiento de egresados mediante una propuesta de reactivación del comité que permita la participación activa de los egresados de la institución.

Fortalecer convenios con instituciones que propendan a la formación y crecimiento de los docentes para tener una mayor cobertura de docentes de tiempo completo, logrando una satisfacción cumpliendo sus expectativas.

Revisar continuamente la documentación del sistema para evitar fallas que conlleven a levantamientos de No conformidades en eventuales Auditorias, en caso de modificar algún documento tener presente el cambio respectivo en los instrumentos relacionados.

BIBLIOGRAFÍA.

Ing. RIVERA Lina. Evolución de la Calidad. Curso ISO 9001:2008 – Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. SENA – Regional Santander. 2009. p. 1

JURAN, Joseph M. y GRAYNA, Frank M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

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.

NETGRAFIA

Concepto de DIAGRAMA CAUSA-EFECTO. Consultado en: <http://www.slideshare.net/papena/causa-efecto-presentation>. Fecha: 19-feb-2012. Hora: 7:25 pm

Concepto de DIAGRAMA CAUSA-EFECTO. Consultado en: <http://www.monografias.com/trabajos42/diagrama-causa-efecto/diagrama-causa-efecto2.shtml>. Fecha: 19-feb-2012. Hora: 7:30 pm

JURAN J.M. "Juran y la planificación para la calidad". Ediciones Díaz de Santos. www.juran.com

Enciclopedia Microsoft® Encarta®. 98. Control de Calidad. 1993-1997. Microsoft Corporation.

JURAN J. M. y GRAYNA F. M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill.

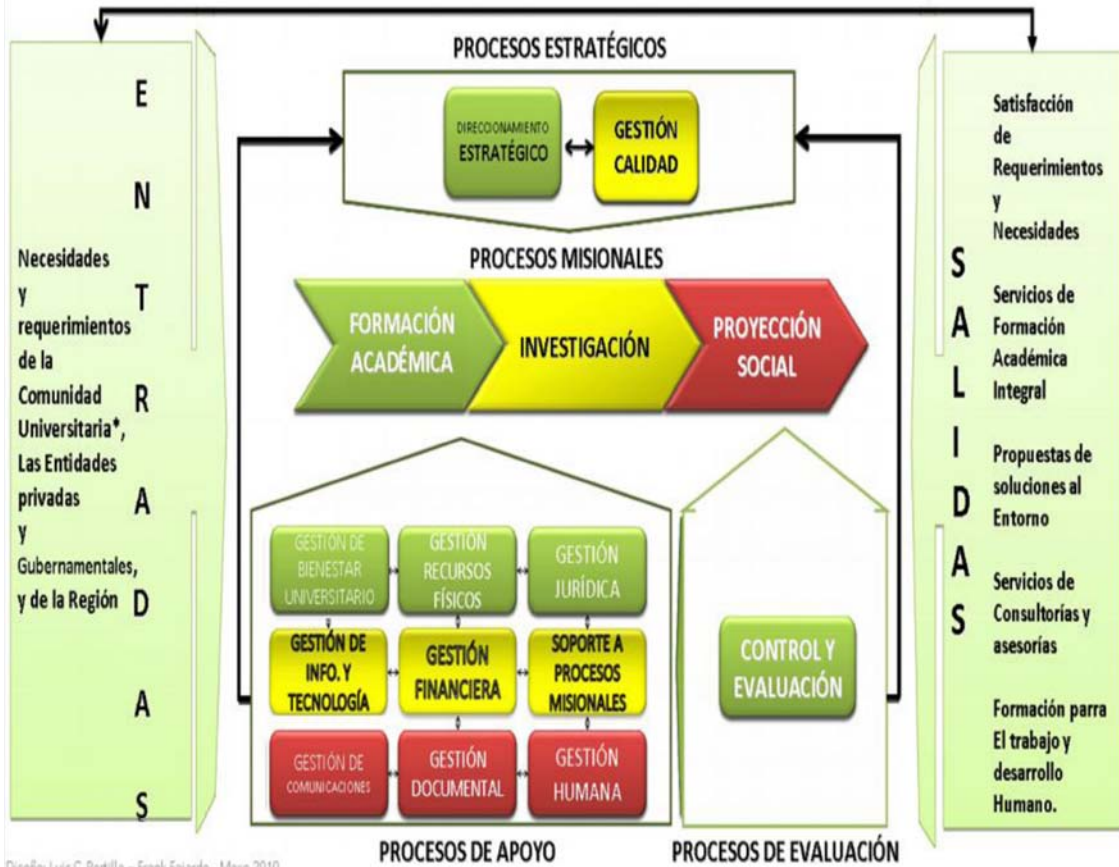
Una empresa certificada ISO 9000, ¿es una empresa excelente? Área de calidad, de Improven Consultores. www.improven.com.

ANEXOS

ANEXO A: CARACTERIZACIÓN PROCESO DE FORMACIÓN ACADÉMICA
(DOCUMENTO PDF)

ANEXO B: MAPA DE PROCESOS


Mapa de Procesos - Universidad de Nariño



Diseño: Luis C. Portilla – Frank Fajardo - Mayo 2010

ANEXO C: MATRIZ DE RIESGOS POR PROGRAMAS (FORMATOS EXCEL)

ANEXO D: ENCUESTA DE SATISFACCION

 Universidad de Nariño	FORMACIÓN ACADÉMICA VICERRECTORÍA ACADÉMICA ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES POR PROGRAMA	Código: FOA-FR-03
		Página 47 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!!!

ANEXO E: ANALISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION POR PROGRAMA



Universidad de
Nariño

PROCESO FORMACIÓN ACADEMICA ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE INGENIERÍA CIVIL CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR ESTA UNIDAD ACADÉMICA.

Introducción

Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en el Departamento de Ingeniería Civil, se aplicó una encuesta estructurada en dos grandes acápite, referidos a los aspectos más importantes de la Formación Académica y la atención prestada por el personal administrativo del Departamento, a 86 estudiantes, junto a estos puntos reveladores de la Formación Académica se planteo una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio en el programa. Dentro de los participantes se encuentran estudiantes tomados de forma aleatoria simple los cuales tienen el conocimiento amplio frente al programa por llevar más tiempo en la Universidad.

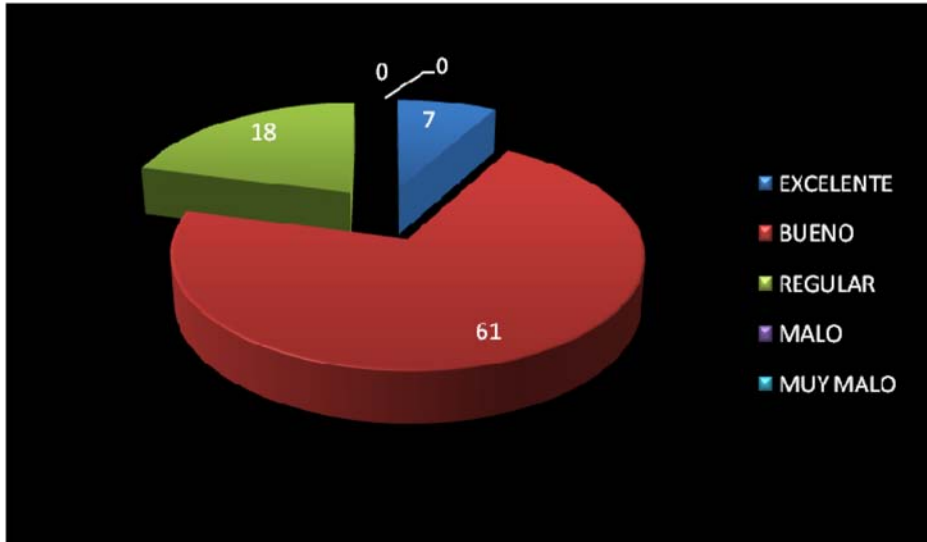
Análisis de las Variables

A continuación se presenta un análisis descriptivo y detallado sobre cada una de las Variables que integran los aspectos evaluados en la encuesta, así:

A. Aspectos de la Formación Académica impartida al Departamento de Ingeniería Civil:

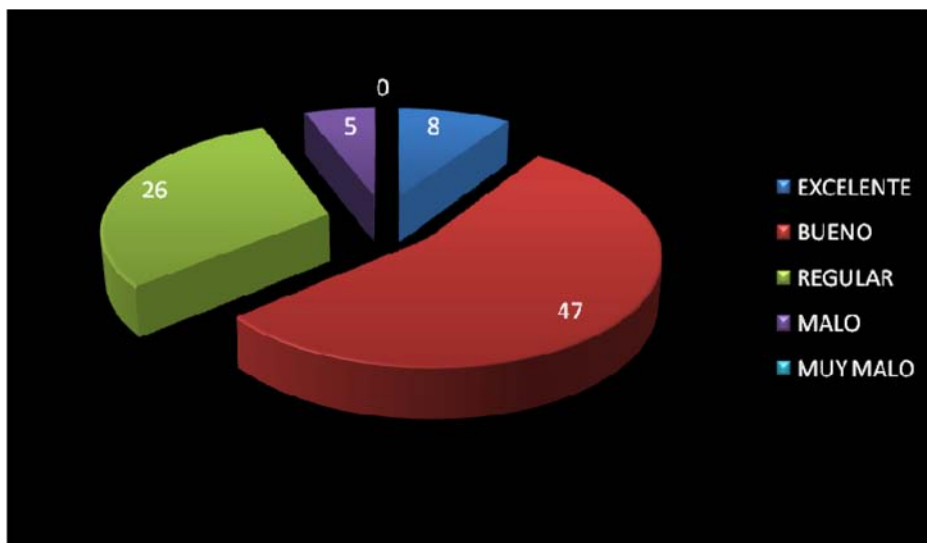
Para el aspecto “**Calificación de la Formación Académica que se imparte en el Programa**” el 8.14% de los usuarios le dan una calificación de 5, el 70,93% con 4 y el 20.93% con 3.

Este resultado es satisfactorio para el programa y máxime cuando no se dan calificaciones de 1 ni de 2, evidenciándose con esto una gran satisfacción por los estudiantes en cuanto a la formación que se recibe en el desarrollo de la carrera.

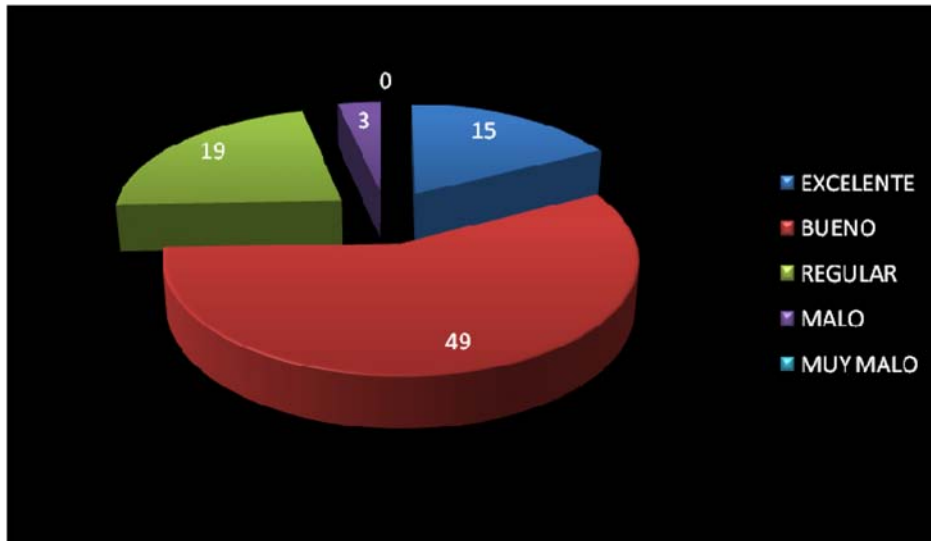


Para el segundo aspecto referido a si **“Los conocimientos adquiridos en el Programa son acordes a las necesidades y Expectativas de la Región”**, el 9,30% de los estudiantes, lo califica con 5, el 54,65% con 4, el 30,23% con 3 y el 5,81% con 2.

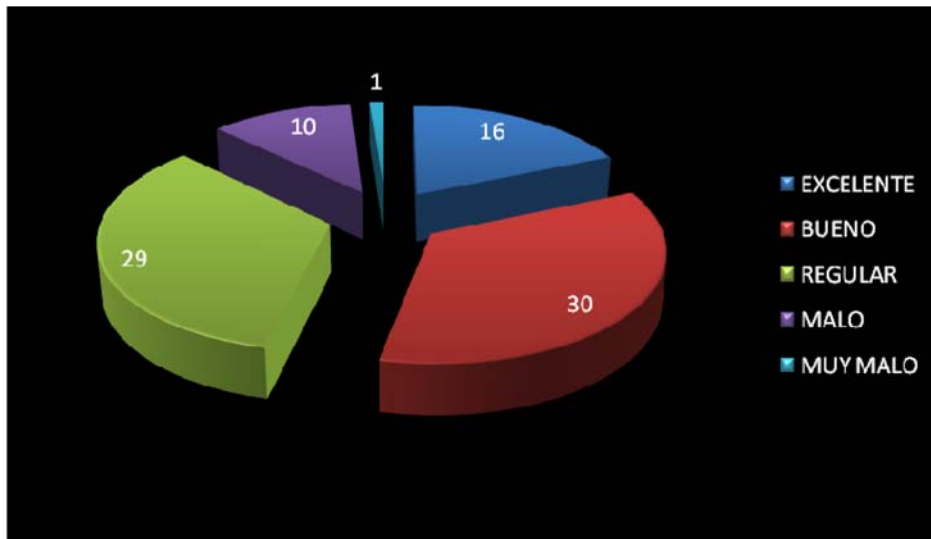
En este aspecto si se toma las dos calificaciones ponderadas entre el 4 y el 5, se puede constatar que un 63,95% de los usuarios consideran acordes los conocimientos adquiridos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la región, mientras que si se toman las calificaciones entre 4 y 3 se observa que a un porcentaje de 84,88% consideran que se pueden mejorar los conocimientos en el programa para aportar de una mejor manera al desarrollo de la región.



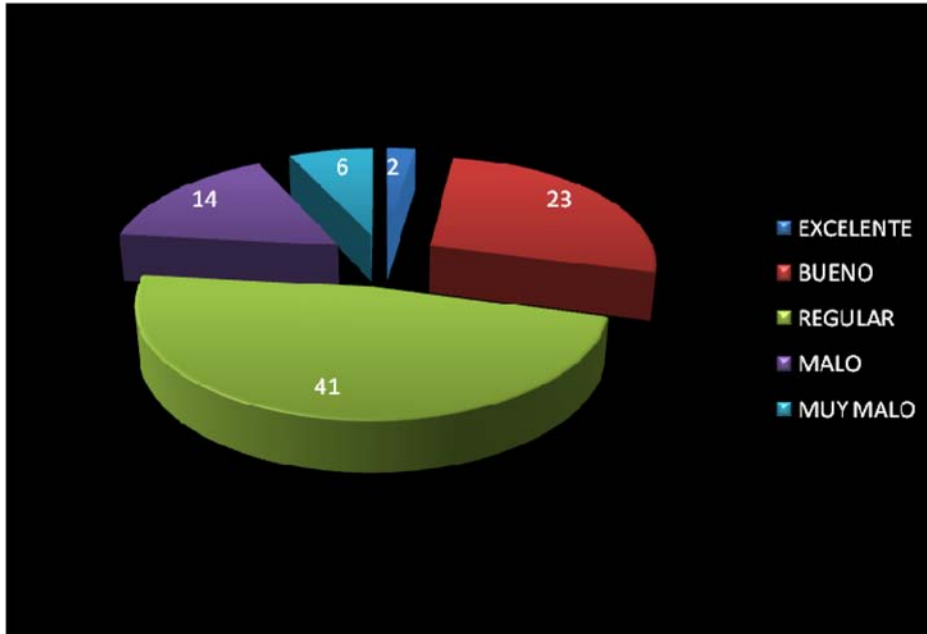
El tercer aspecto tendiente a constatar el **“Cumplimiento de los horarios del personal Docente”**, el 17,44% la califica con 5, un 56,98% con 4 y el 22,09% con 3 y un 3,49% con 2, demostrándose de esta manera que los estudiantes están satisfechos en una medida buena, por cuanto se presentan calificaciones entre 3 y 2 se debe analizar las posibles causas de estas respuestas.



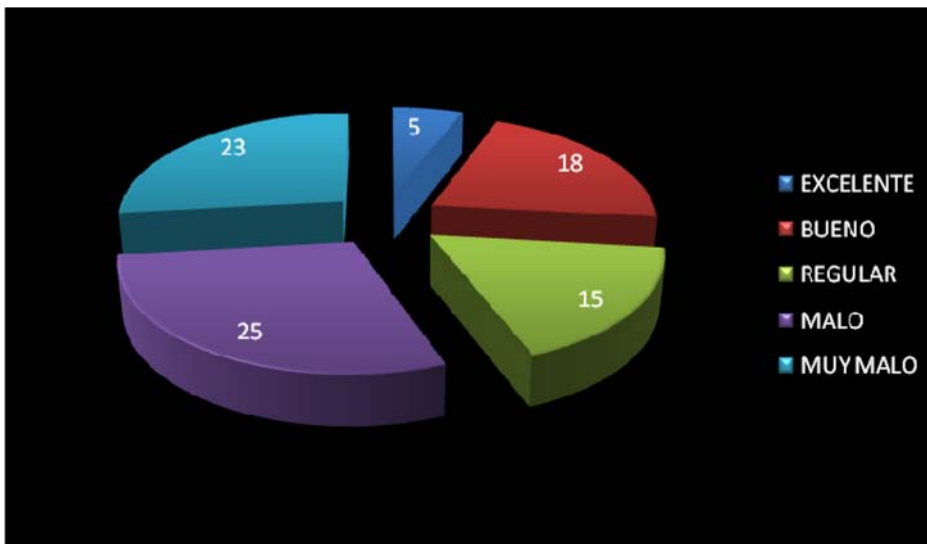
El cuarto aspecto en cuanto a la **“Calificación del material bibliográfico del Programa”**, el 18,60% la califica con 5, el 34,88% con 4, el 33,72% le da una calificación de 3, el 11,63% califica con 2 y el 1,16% con 1. En este aspecto, debe trabajarse en incrementar el material bibliográfico en el programa para aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes quienes en el momento tienen un nivel bajo de satisfacción, llegando incluso a calificaciones de 2 y 1 que representa el mínimo grado de satisfacción.



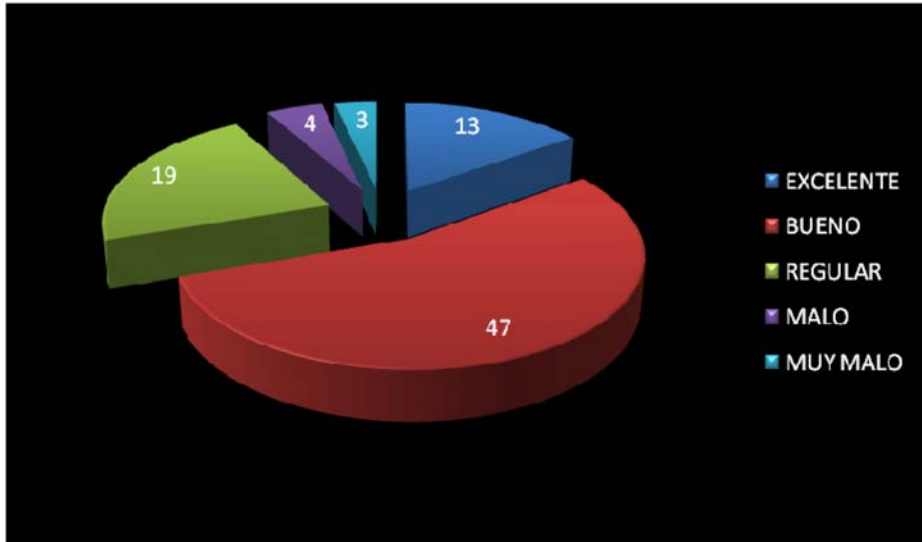
Para el quinto aspecto **“Ayudas didácticas del Programa”**, sólo el 2,33% la califican con 5, el 26,74% con 4, el 47,67% con 3, el 16,28% con 2 y el 6,98% con 1, demostrándose aquí una satisfacción muy baja referente a las ayudas didácticas para la prestación del servicio, con casi un 70,93% de los encuestados que consideran regular y malo este aspecto.



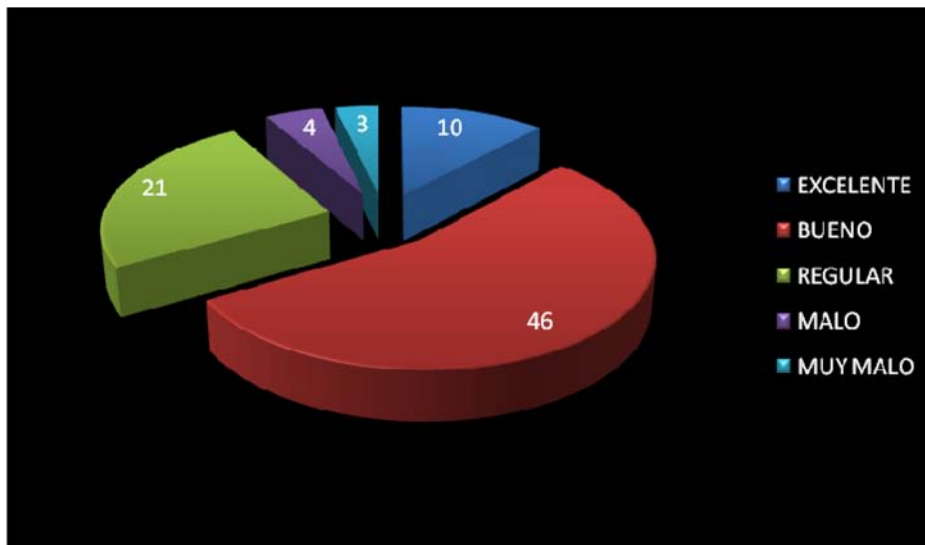
Para el sexto aspecto sobre las **“Prácticas Académicas del Programa”**, un 5,81% otorga la calificación máxima de 5, el 20,93% con 4, el 17,44% con 3, el 29,07% y el 26,74% con 2 y 1 respectivamente. Es evidente que el 55,81% de los estudiantes consideran muy malo el número de las prácticas académicas, lo que resulta insatisfactorio en la educación y una variable preocupante para el Departamento.



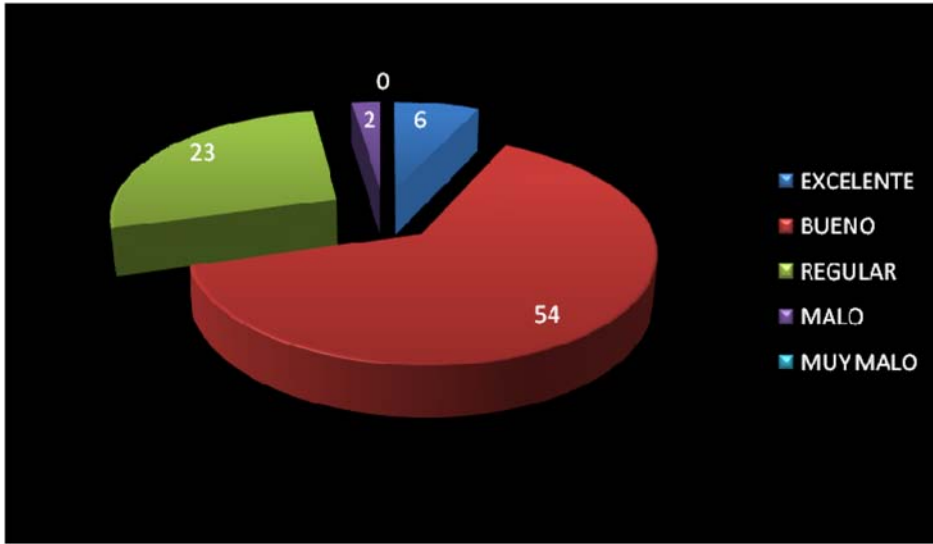
En cuanto al séptimo aspecto **“Atención del personal Administrativo del Programa”**, un 15,12% otorga una calificación de 5, el 54,65% la califica con 4, el 22,09% con 3, el 4,65% con 2 y el 3,49% con 1. La valoración entre 3 y 2, deja entre ver que se debe trabajar para mejorar la atención del personal administrativo, aun cuando se evidencia un buen porcentaje de satisfacción por los encuestados frente a este aspecto.



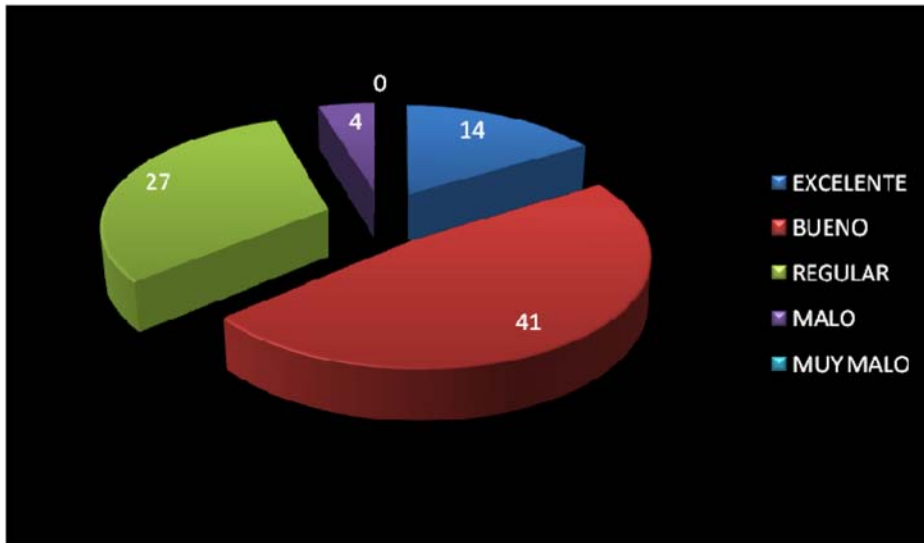
Para el octavo aspecto referente con **“Atención del personal Administrativo de la Facultad”**, un 11,63% la califica con 5, el 53,49% con 4, el 24,42% la califica con 3, el 4,65% con 2 y el 3,49% con 1, afirmándose por estos resultados que los estudiantes están en un nivel medio de satisfacción, lo que se debe analizar y mejorar en la atención de la Decanatura.



En lo referente al noveno aspecto concerniente a la **“Metodología de enseñanza del Programa”** los usuarios calificaron de la siguiente manera, el 6,98% con de 5, el 62,79% la califica con 4, el 26,74% con 3 y un 2,33% con 2, evidenciándose gran satisfacción, pero se hace necesario revisar el 29,07% que se encuentra en calificación de 3 y 2.



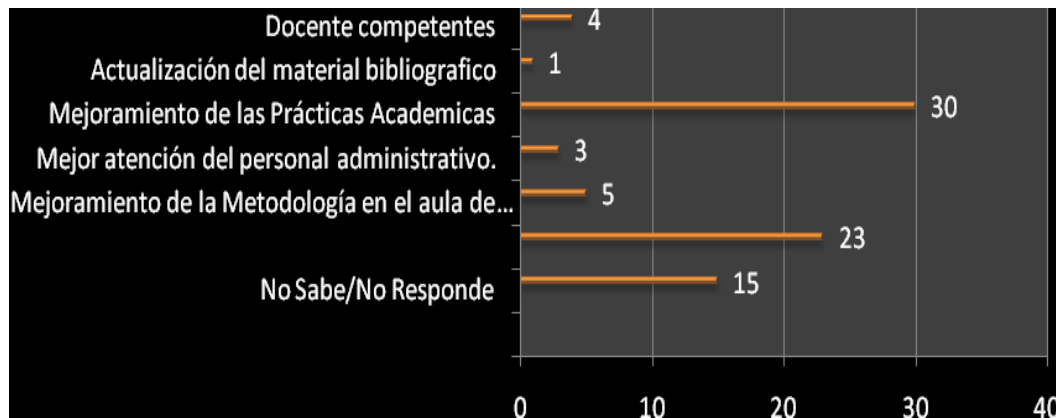
En cuanto al décimo aspecto “**Calidez de los Docentes del Programa**”, los estudiantes calificaron en un 16,28% con 5, el 47,67% con 4, el 31,40% con 3 y el 4,65% con 2, observando que se presenta un nivel de satisfacción regular frente al aspecto de la calidez de los docentes.



Del numeral 11, referente a los aspectos que se deben mejorar para ofrecer un servicio educativo con alta calidad, los encuestados priorizan algunas características, relacionadas a continuación iniciando desde la que obtuvo mayor mención por los estudiantes:

7. Mejoramiento de las Prácticas Académicas 30
8. Modernización de las Aulas y equipos de Laboratorio 23
9. No sabe/No responde 15
10. Mejoramiento de la Metodología en el aula de clases 5
11. Docentes Competentes 4
12. Mejor atención del personal administrativo 3
13. Control para el cumplimiento de horario del personal Docente 3
14. Actualización del material bibliográfico 1
15. Ayuda de monitores o tutores en asignaturas con debilidad 1

16. Aumentar la vigilancia en los parciales para evitar trampas 1



Conclusiones de la encuesta de satisfacción.

- De la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes del programa de Ingeniería Civil se obtuvieron finalmente los siguientes promedios: el 11,6% califica a estas variables con 5, el 48,37% las califica con 4, el 27,67% les da una calificación de 3, el 8,26% las califica con 2 y 4,19% con la mínima calificación de 1; a pesar que la mayor calificación de los aspectos se concentra en el nivel 4 “**BUENO**”, no es un determinante para definir una gran satisfacción de nuestros estudiantes, pues si observamos el porcentaje que califica con 3 y 2 corresponde a un grupo de estudiantes que manifiestan por medio de esta encuesta que se requiere poner atención a ciertos aspectos que dificultan una prestación del servicio de la manera más adecuado, incumpliendo requisitos que son importantes en la Universidad de Nariño.
- De los 10 aspectos evaluados, los más críticos corresponden a “Prácticas académicas desarrolladas en el programa”, “Ayudas didácticas existente en el programa” y “Material bibliográfico existente en el programa”.
- De los 10 aspectos evaluados, los más apreciados, en el orden de importancia son : “La formación académica impartida en el programa”, “Cumplimiento de los horarios del personal Docente”, “Atención del personal administrativo del programa”, “Metodología de enseñanza del programa”
- Para algunos aspectos de la encuesta donde la calificación fue baja, se deben analizar las posibles causas para evitar inconformismos en los usuarios, se hace necesario invertir en material bibliográfico actualizado y ayudas didácticas para el programa, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes.

**PROCESO DE FORMACIÓN ACADEMICA
ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA
DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA EN COMPUTACION CON
RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR ESTA UNIDAD ACADÉMICA.**

Introducción

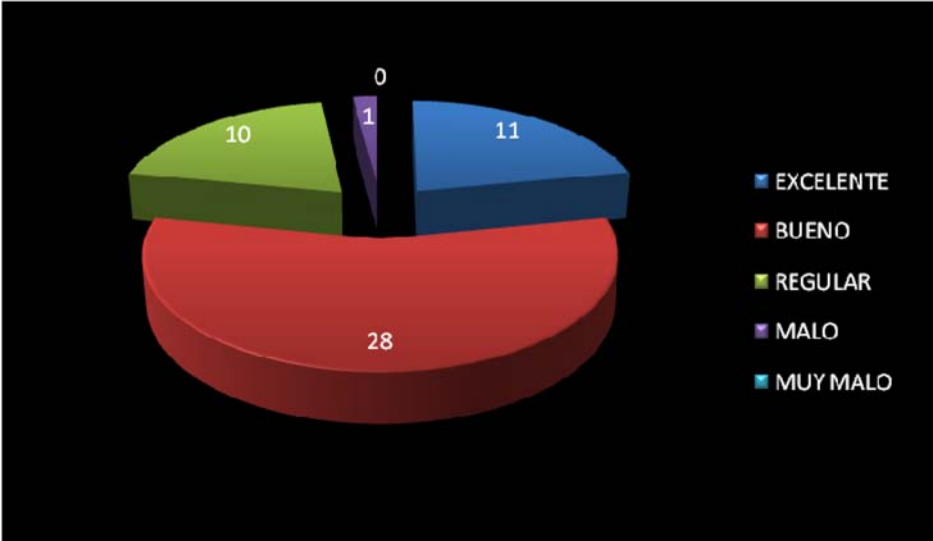
Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y tecnología en computación se aplicó una encuesta estructurada en dos aspectos, a la Formación Académica y la atención prestada por el personal administrativo del Departamento, la encuesta se aplico de manera aleatoria simple a 50 estudiantes, junto a estos puntos reveladores de la Formación Académica se planteo una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio en el programa..

Análisis de las Variables

A continuación se presenta un análisis descriptivo y detallado sobre cada una de las Variables que integran los aspectos evaluados en la encuesta, así:

A. Aspectos de la Formación Académica impartida al Departamento de Ingeniería de Sistemas y Tecnología en Computación:

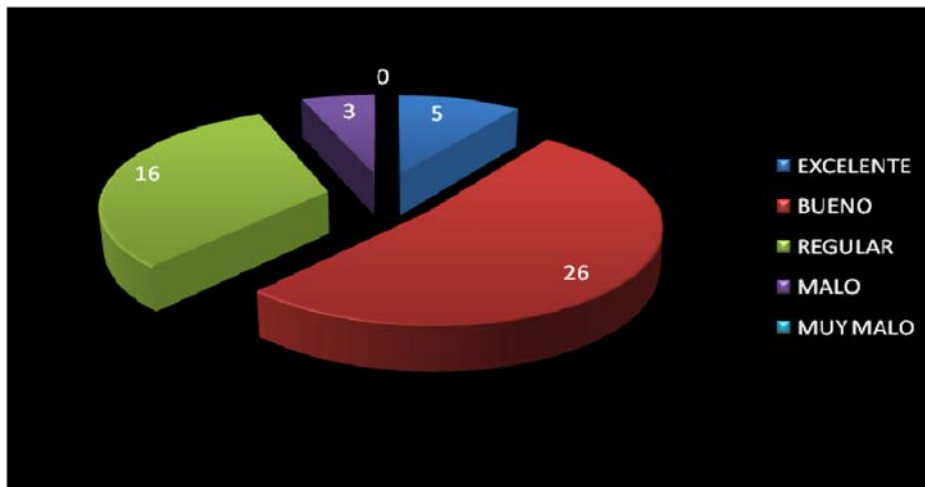
Para el aspecto “**Calificación de la Formación Académica que se imparte en el Programa**” el 22% de los usuarios le dan una calificación de 5, el 56% de los usuarios dan una calificación de 4 y el 20% dan una calificación de 3 y solo un 2% da una calificación de 2, resultado que es satisfactorio para el programa y más cuando no se dan calificaciones de 1, evidenciándose con esto satisfacción por parte de los estudiantes en cuanto a la formación que se recibe en el desarrollo de la carrera.



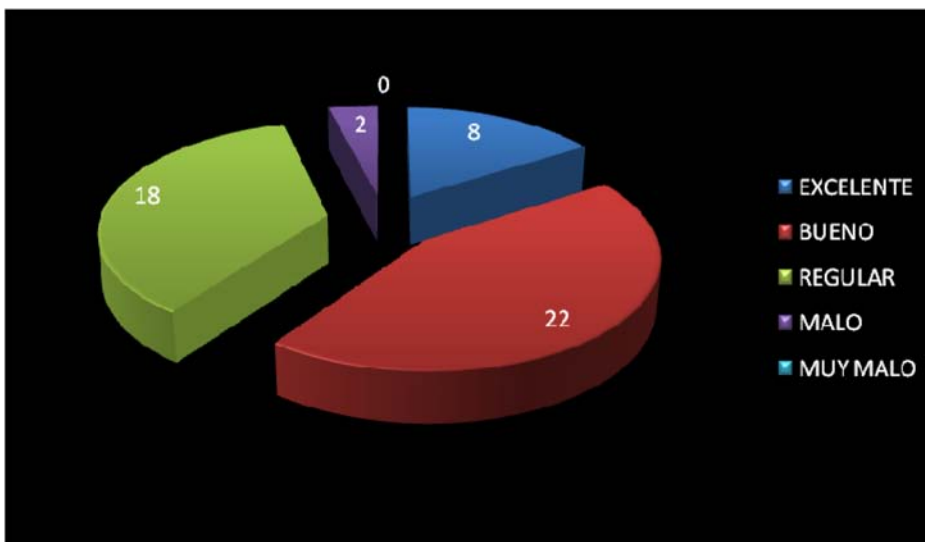
Para el segundo aspecto referido a si “**Los conocimientos adquiridos en el Programa son acordes a las necesidades y Expectativas de la Región**”, el

10% de los estudiantes lo califica con 5, el 52% con 4, el 32% con 3 y el 6% con 2 y ningún estudiante lo califica con 1.

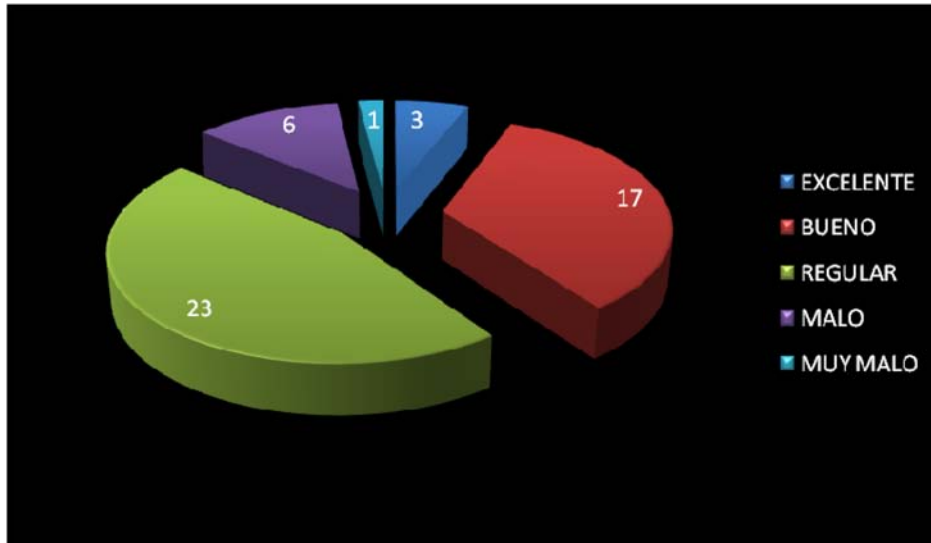
En este aspecto se puede constatar que tan solo un 10% de los usuarios consideran acordes los conocimientos adquiridos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la región, mientras que un 52% consideran que la situación se podría mejorar y un 38% de la población consideran que no están de acuerdo con los conocimientos adquiridos hasta el momento por lo que se deben considerar ciertos arreglos en el pensum para aportar de una mejor manera al desarrollo de la región.



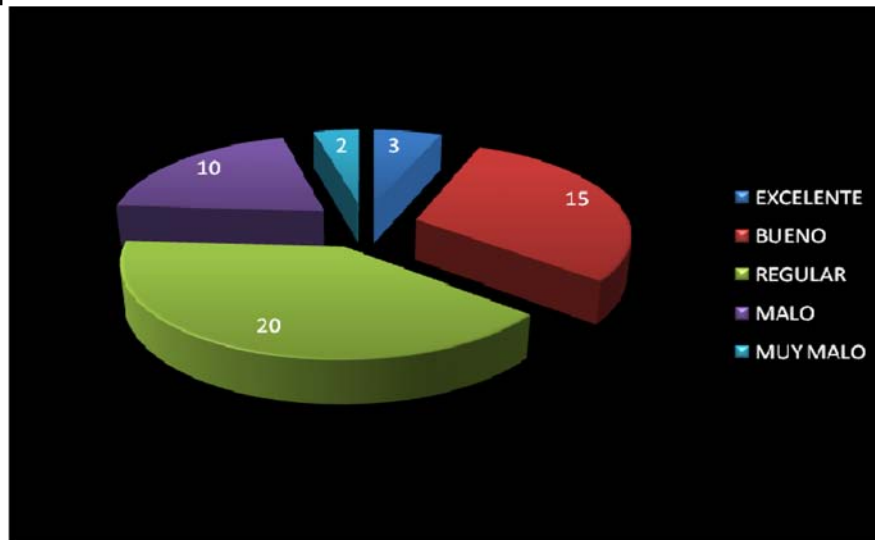
El tercer aspecto tendiente a constatar el “**Cumplimiento de los horarios del personal Docente**”, el 16% la califica con 5, un 44% con 4 y el 36% con 3 y un 4% con 2, demostrándose de esta manera que los estudiantes están satisfechos en cierta medida, sin embargo se presentan calificaciones entre 3 y 2 respuestas que se argumentan por parte de los estudiantes diciendo que los docentes no cumplen los horarios establecidos, que los horarios se establecen teniendo en cuenta las conveniencias de los docentes y que no se respeta que la carrera aparece como diurna.



El cuarto aspecto en cuanto a la “**Calificación del material bibliográfico del Programa**”, el 6% califica con 5, el 34% con 4, el 46% le da una calificación de 3, el 12% califica con 2 y el 2% con 1. En este aspecto, debe trabajarse en incrementar el material bibliográfico en el programa para aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes quienes en el momento tienen un nivel bajo de satisfacción, llegando incluso a calificaciones de 2 y 1 que representa el mínimo grado de satisfacción.

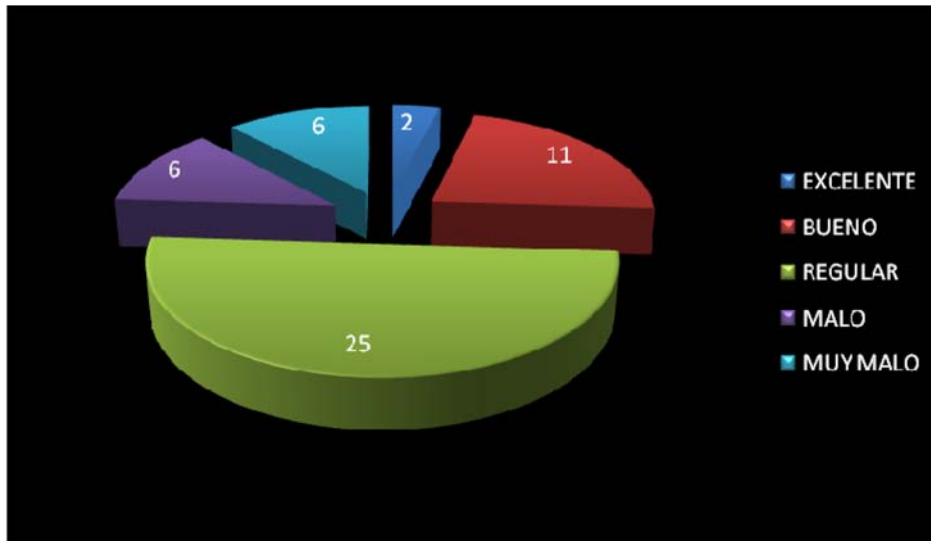


Para el quinto aspecto “**Ayudas didácticas del Programa**”, sólo el 6% la califican con 5, el 30% con 4, el 40% con 3, el 20% con 2 y el 4% con 1, demostrándose aquí una insatisfacción referente a las ayudas didácticas para la prestación del servicio, con más del 60% de los encuestados que consideran regular y malo este aspecto, por eso muchos estudiantes recomendaron la mejora de equipos, de aulas informáticas y hasta la creación de un laboratorio propio para la facultad

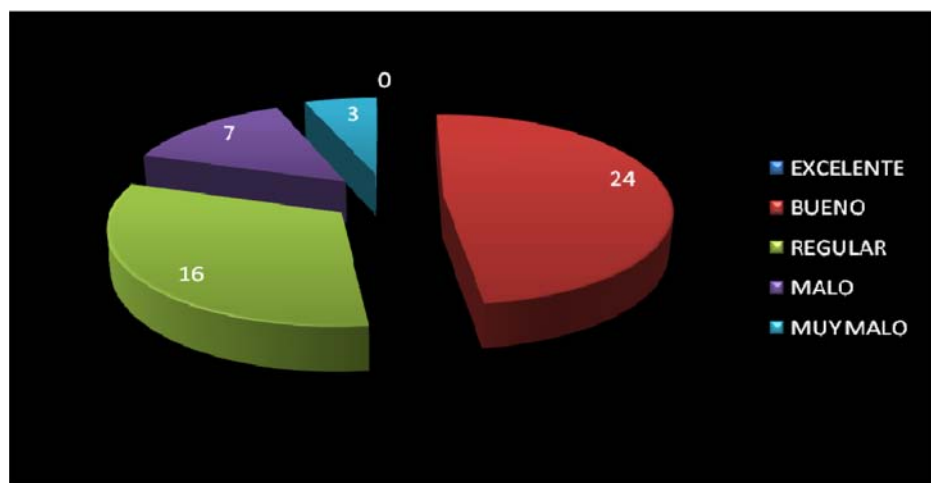


Para el sexto aspecto sobre las “**Prácticas Académicas del Programa**”, solo un 4% otorga la calificación máxima de 5, el 22% califica con 4, el 50% con 3, el

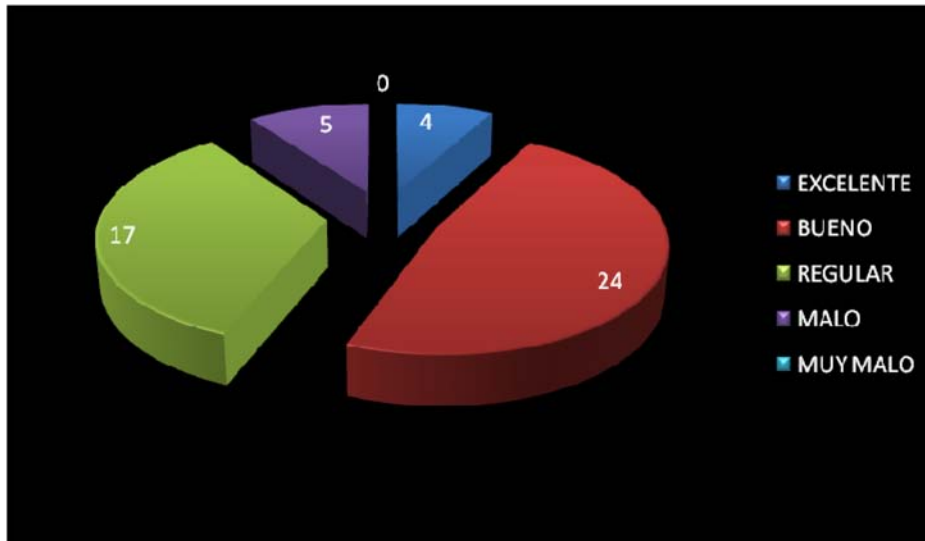
12% con 2 y un 12% con 1. Es evidente la inconformidad de los estudiantes en este aspecto ya que más del 70% de los encuestados consideran regular y malo el número de las prácticas académicas y el apoyo que el departamento da a las mismas, lo que convierte a esta en una variable preocupante para el Departamento.



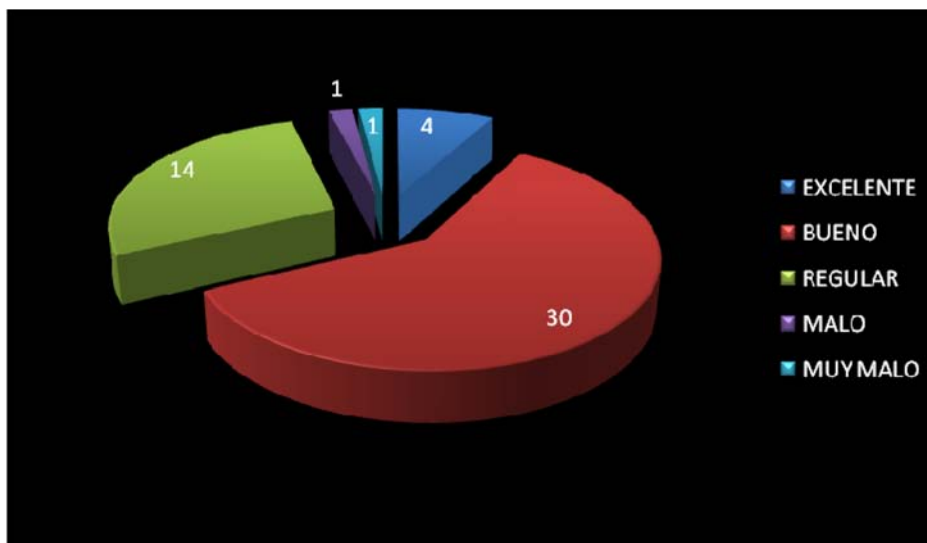
En cuanto al séptimo aspecto “**Atención del personal Administrativo del Programa**”, ningún estudiante otorga una calificación de 5, el 48% la califica con 4, el 32% con 3, el 14% con 2 y el 6% con 1. La valoración entre 3, 2 y 1, deja entre ver que se debe trabajar para mejorar la atención del personal administrativo, aun cuando se evidencia un buen porcentaje de satisfacción por los encuestados frente a este aspecto.



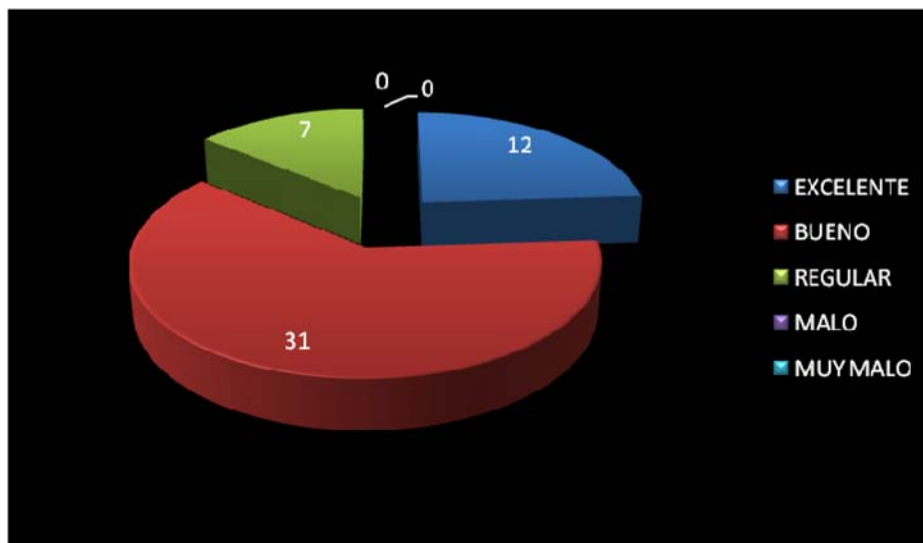
Para el octavo aspecto referente con “**Atención del personal Administrativo de la Facultad**”, un 8% la califica con 5, el 48% con 4, el 34% la califica con 3, el 10% con 2 y ningún estudiante da la calificación de 1, afirmándose por estos resultados que los estudiantes están en un nivel medio de satisfacción, lo que muestra que se debe mejorar la atención de los administrativos de la facultad.



En lo referente al noveno aspecto concerniente a la **“Metodología de enseñanza del Programa”** los usuarios calificaron de la siguiente manera, el 8% califica con 5, el 60% la población califica con 4, el 28% con 3, el 2% con 2, y el 2% con 1 evidenciándose que no hay una satisfacción total en cuanto a este aspecto, pero tampoco hay una insatisfacción alta ya que el mayor porcentaje se encuentra en la calificación 4, lo que muestra que este aspecto no es un riesgo alto para el programa pero se tiene que trabajar en mejorarlo para alcanzar una satisfacción total.

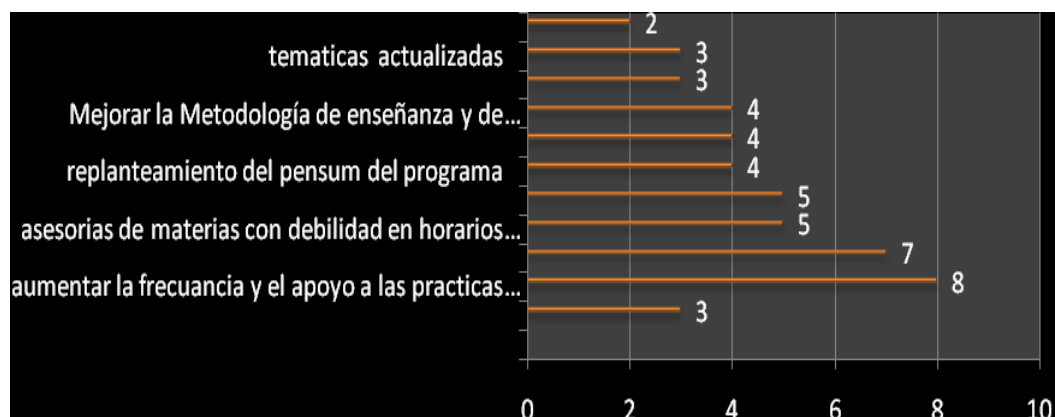


En cuanto al décimo aspecto **“Calidez de los Docentes del Programa”**, los estudiantes calificaron en un 24% con 5, el 62% con 4, y el 14% con 3, observando que se presenta un buen nivel de satisfacción frente al aspecto de la calidez de los docentes.



Del numeral 11, referente a los aspectos que se deben mejorar para ofrecer un servicio educativo con alta calidad, los encuestados priorizan algunas características, relacionadas a continuación iniciando desde la que obtuvo mayor mención por los estudiantes:

8. aumentar la frecuencia y el apoyo a las practicas académicas	8	
9. Modernización de las Aulas y recursos informáticos		7
10. asesorías de materias con debilidad en horarios extra clase		5
11. implementación de laboratorios especializados para la facultad	5	
12. replanteamiento del pensum del programa	4	
13. control en los horarios teniendo en cuenta que la carrera es diurna		4
14. Mejorar la Metodología de enseñanza y de evaluación.	4	
15. Docentes competentes	3	
16. temáticas actualizadas		3
17. formación académica acorde con las expectativas de la región	2	
18. disponibilidad de aulas de clase		1
19. calificaciones sin preferencias		1
20. No sabe no responde		3



Conclusiones de la encuesta de satisfacción.

- De los 10 aspectos evaluados, los más críticos corresponden a “Prácticas académicas desarrolladas en el programa”, “Ayudas didácticas y Material bibliográfico existente en el programa”.
- De los 10 aspectos evaluados, los más apreciados, en el orden de importancia son: La formación académica impartida en el programa, y calidez de los docentes
- Para algunos aspectos de la encuesta donde la calificación fue baja, se deben analizar las posibles causas para evitar inconformismos en los usuarios, se hace necesario invertir en prácticas académicas, material bibliográfico actualizado y ayudas didácticas para el programa, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes, sin dejar de preocuparse por cada uno de los otros aspectos ya que no existe conformidad total y en cada uno se hacen recomendaciones.

**PROCESO DE FORMACIÓN ACADEMICA
ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA
DE INGENIERÍA DE ELECTRONICA
RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR ESTA UNIDAD ACADÉMICA.**

Introducción

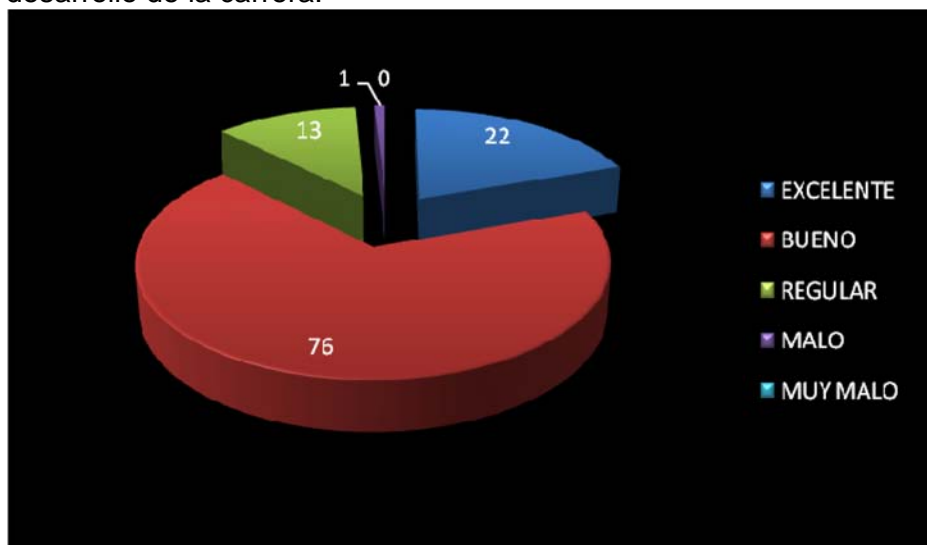
Con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen en el Departamento de Ingeniería Electrónica se aplicó una encuesta estructurada en dos grandes acápite, referidos a los aspectos más importantes de la Formación Académica y la atención prestada por el personal administrativo del Departamento, a 112 estudiantes, junto a estos puntos reveladores de la Formación Académica se planteo una pregunta justificadora referente a los aspectos que los estudiantes consideran se deben mejorar para la prestación del servicio en el programa. Dentro de los participantes se encuentran estudiantes de los diferentes semestres, considerando que estos tienen el conocimiento amplio frente al programa por llevar más tiempo en la Universidad.

Análisis de las Variables

A continuación se presenta un análisis descriptivo y detallado sobre cada una de las Variables que integran los aspectos evaluados en la encuesta, así:

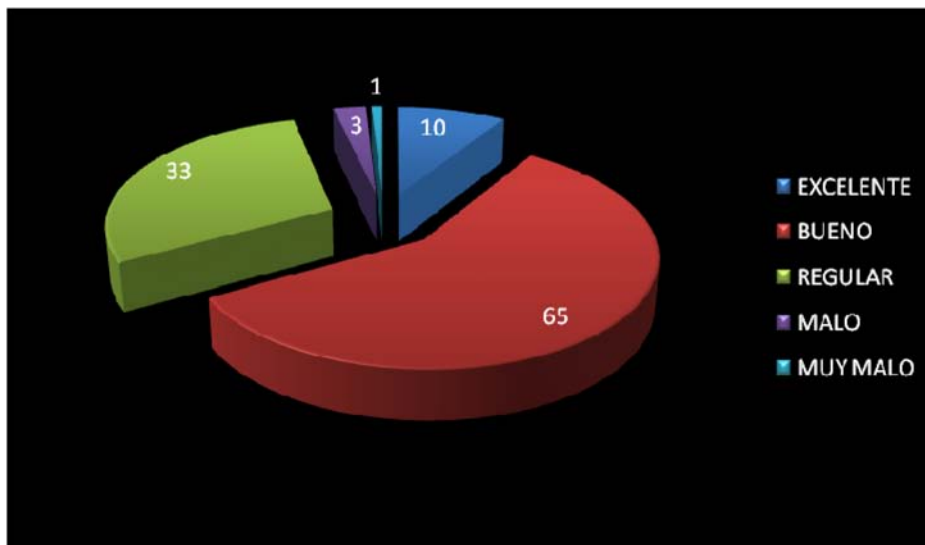
A. Aspectos de la Formación Académica impartida al Departamento de Electrónica:

Para el aspecto **“Calificación de la Formación Académica que se imparte en el Programa”** el 20% de los estudiantes le dan una calificación de 5, el 76% de los estudiantes dan una calificación de 4 y el 12% dan una calificación de 3 y solo un 1% da una calificación de 2, resultado que es satisfactorio para el programa y más cuando no se dan calificaciones de 1, evidenciándose con esto satisfacción por parte de los estudiantes en cuanto a la formación que se recibe en el desarrollo de la carrera.

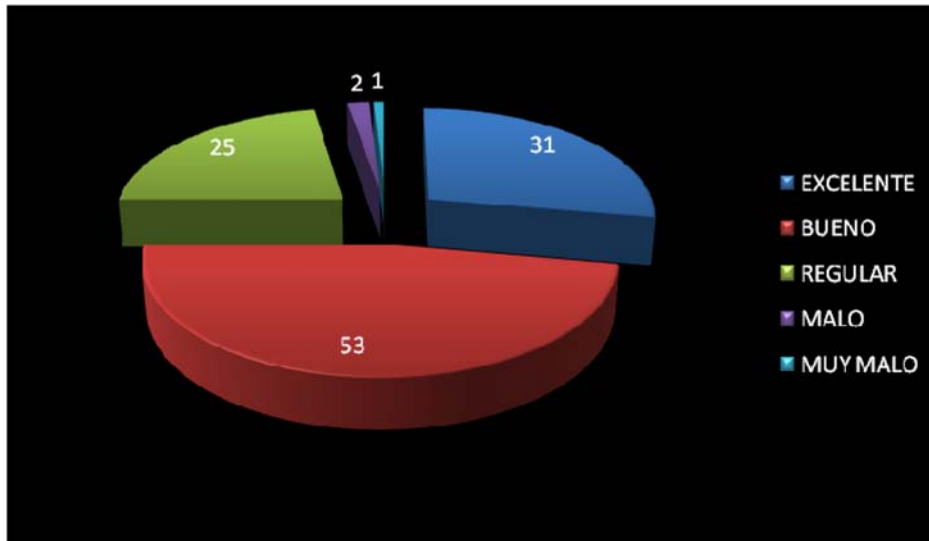


Para el segundo aspecto referido a si “**Los conocimientos adquiridos en el Programa son acordes a las necesidades y Expectativas de la Región**”, el 9% de los estudiantes lo califica con 5, el 58% con 4, el 29% con 3 y el 3% con 2 y un 1% lo califica con 1.

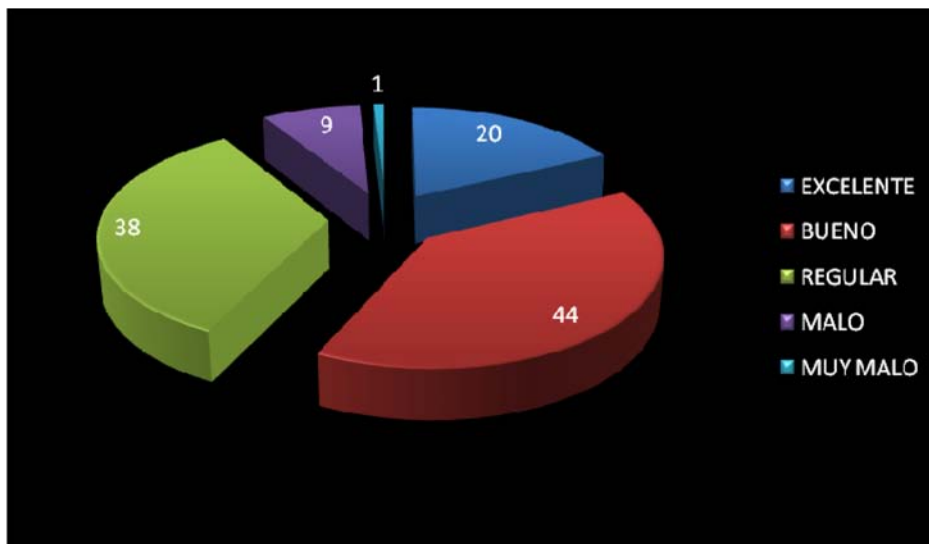
En este aspecto se puede constatar que tan solo un 9% de los estudiantes consideran acordes los conocimientos adquiridos de acuerdo a las necesidades y expectativas de la región, mientras que un 58% consideran que la situación se podría mejorar y un 29% de la población consideran que no están de acuerdo con los conocimientos adquiridos hasta el momento por lo que se deben considerar ciertos arreglos en el pensum para aportar de una mejor manera al desarrollo de la región.



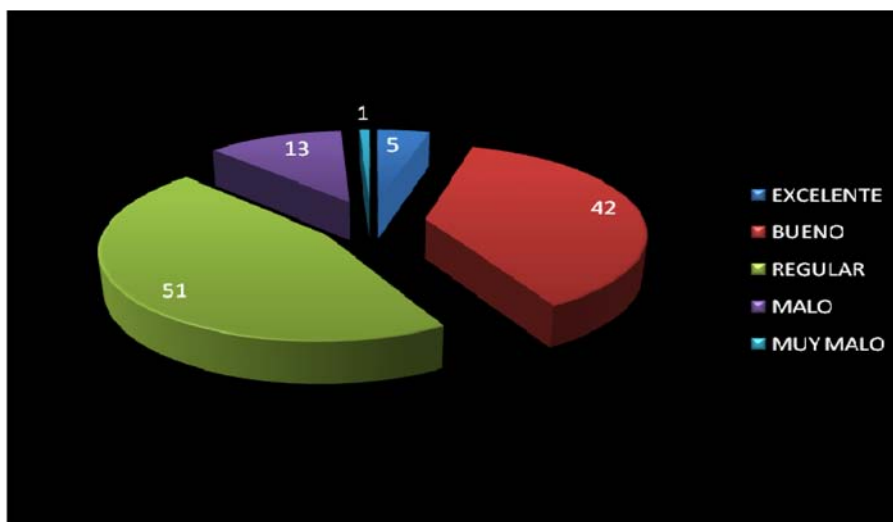
El tercer aspecto tendiente a constatar el “**Cumplimiento de los horarios del personal Docente**”, el 28% la califica con 5, un 47% con 4 y el 22% con 3 y un 2% con 2, demostrándose de esta manera que los estudiantes están satisfechos en cierta medida, sin embargo se presentan calificaciones entre 3 y 2 respuestas que se argumentan por parte de los estudiantes diciendo que los docentes no cumplen los horarios establecidos, que los horarios se establecen teniendo en cuenta las conveniencias de los docentes.



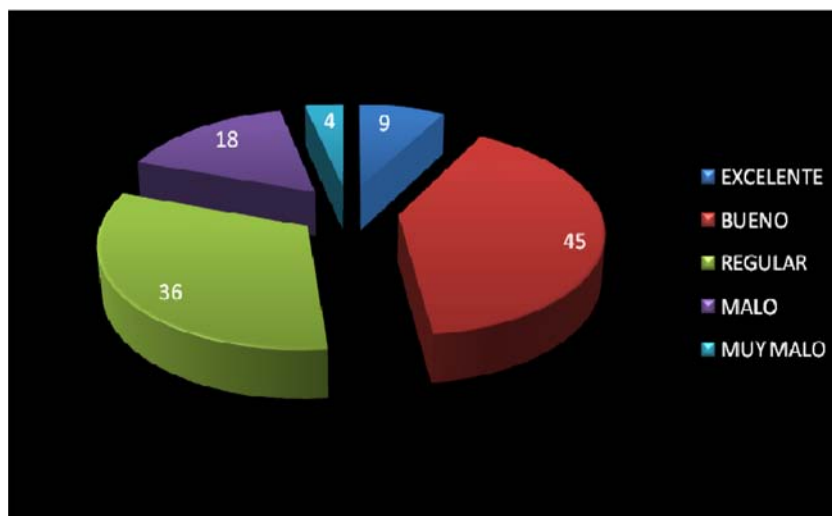
El cuarto aspecto en cuanto a la “**Calificación del material bibliográfico del Programa**”, el 18% califica con 5, el 39% con 4, el 34% le da una calificación de 3, el 8% califica con 2 y el 1% con 1. En este aspecto, debe trabajarse en incrementar el material bibliográfico en el programa para aumentar el nivel de satisfacción de los estudiantes quienes en el momento tienen un nivel bajo de satisfacción, llegando incluso a calificaciones de 2 y 1 que representa el mínimo grado de satisfacción.



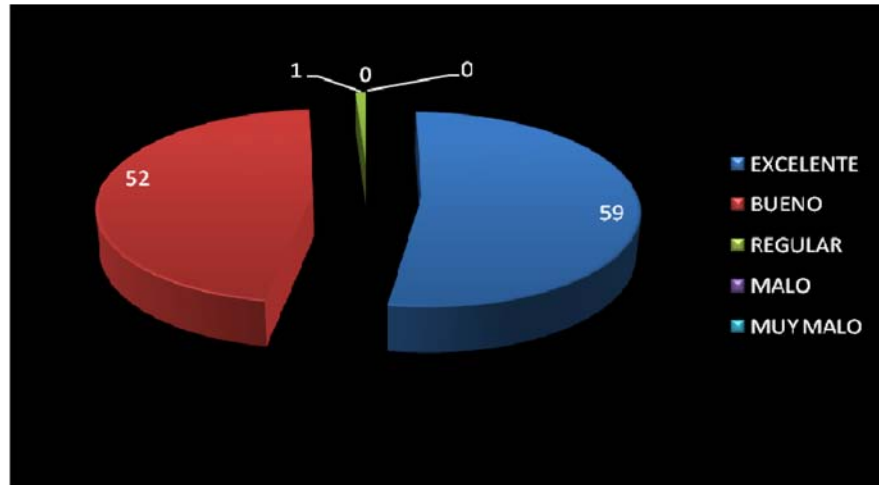
Para el quinto aspecto “**Ayudas didácticas del Programa**”, sólo el 4% la califican con 5, el 38% con 4, el 46% con 3, el 12% con 2 y el 1% con 1, demostrándose aquí una insatisfacción referente a las ayudas didácticas para la prestación del servicio, con más del 60% de los encuestados que consideran regular y malo este aspecto, por eso muchos estudiantes recomendaron la mejora de equipos, de aulas informáticas y hasta la mejora del laboratorio de la facultad.



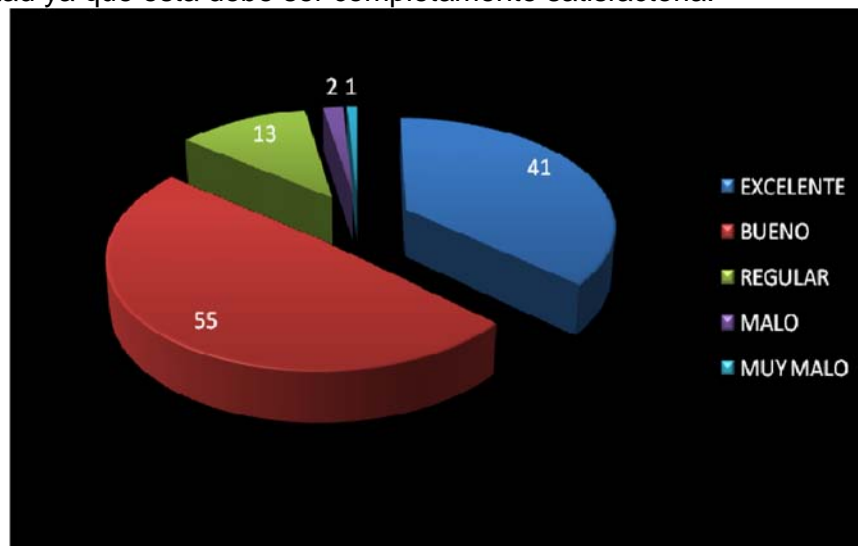
Para el sexto aspecto sobre las “**Prácticas Académicas del Programa**”, solo un 8% otorga la calificación máxima de 5, el 40% califica con 4, el 32% con 3, el 16% con 2 y un 4% con 1. Es evidente la inconformidad de los estudiantes en este aspecto ya que más del 70% de los encuestados consideran regular y malo el número de las prácticas académicas y el apoyo que el departamento da a las mismas, lo que convierte a esta en una variable preocupante para el Departamento.



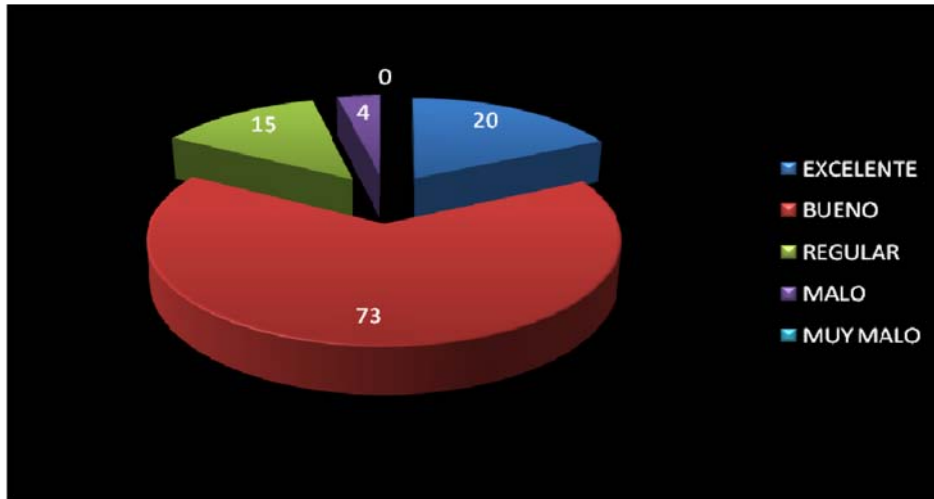
En cuanto al séptimo aspecto “**Atención del personal Administrativo del Programa**”, los estudiantes otorgan un 53% una calificación de 5, el 46% la califica con 4, el 1% con 3, el 0% con 2 y el 0% con 1. La valoración entre 3, deja entre ver que se debe trabajar para mejorar la atención del personal administrativo, aun cuando se evidencia un buen porcentaje de satisfacción por los encuestados frente a este aspecto.



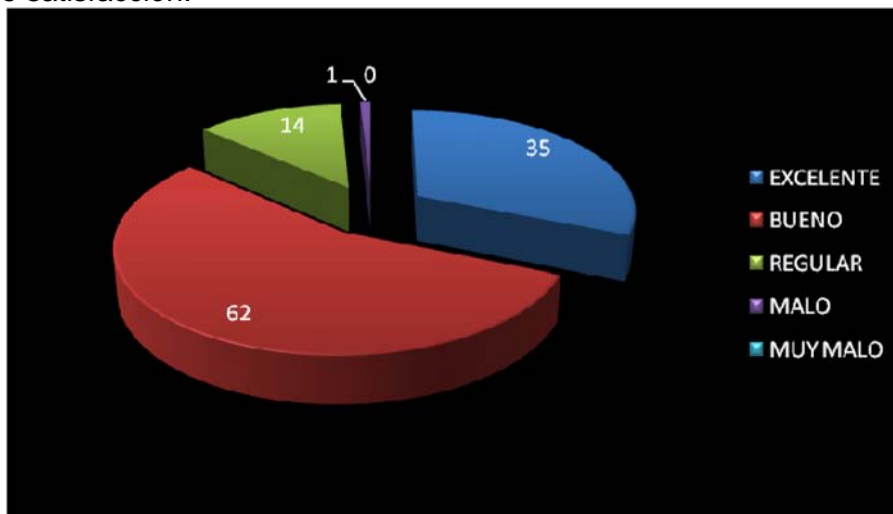
Para el octavo aspecto referente con “**Atención del personal Administrativo de la Facultad**”, un 37% la califica con 5, el 49% con 4, el 12% la califica con 3, el 2% con 2 y 1% estudiante da la calificación de 1, afirmándose por estos resultados que los estudiantes están en un nivel medio de satisfacción, lo que muestra que se debe mejorar un poco más la atención de los administrativos de la facultad ya que esta debe ser completamente satisfactoria.



En lo referente al noveno aspecto concerniente a la “**Metodología de enseñanza del Programa**” los estudiantes calificaron de la siguiente manera, el 18% califica con 5, el 65% la población califica con 4, el 13% con 3, el 4% con 2, y ningún estudiante con 1 evidenciándose que no hay inconvenientes en la satisfacción a este aspecto, pero tampoco hay una insatisfacción alta ya que el mayor porcentaje se encuentra en la calificación 4, lo que muestra que este aspecto no es un riesgo alto para el programa pero se tiene que trabajar en mejorarlo para alcanzar una satisfacción total.



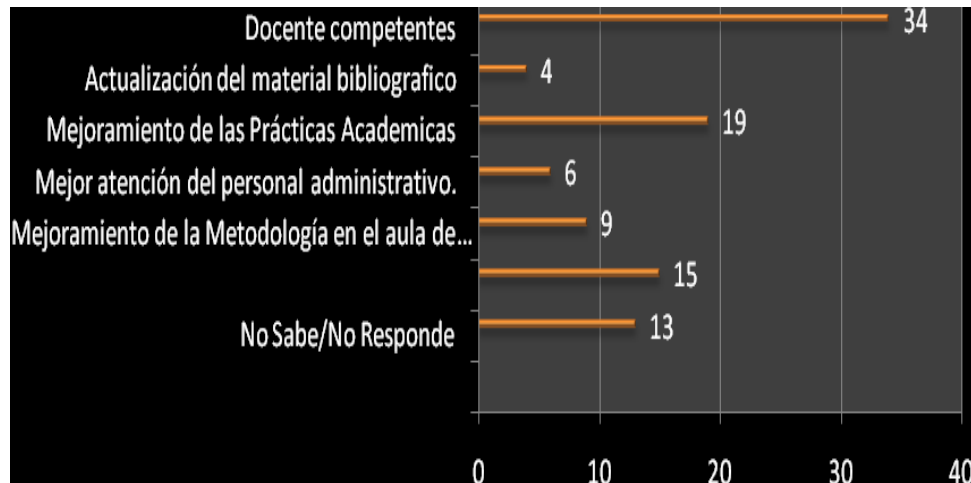
En cuanto al décimo aspecto **“Calidez de los Docentes del Programa”**, los estudiantes calificaron en un 31% con 5, el 55% con 4, el 13% con 3, el 1% con 1, observando que se presenta un buen nivel de satisfacción frente al aspecto de la calidez de los docentes, pero se debe seguir trabajando para tener un alto nivel de satisfacción.



Del numeral 11, referente a los aspectos que se deben mejorar para ofrecer un servicio educativo con alta calidad, los encuestados priorizan algunas características, relacionadas a continuación iniciando desde la que obtuvo mayor mención por los estudiantes:

- 17. Mejoramiento de las Prácticas Académicas 19
- 18. Modernización de las Aulas y equipos de Laboratorio 15
- 19. No sabe/No responde 13
- 20. Mejoramiento de la Metodología en el aula de clases 9
- 21. Docentes Competentes 34
- 22. Mejor atención del personal administrativo 6
- 23. Control para el cumplimiento de horario del personal Docente 6
- 24. Actualización del material bibliográfico 4
- 25. Ayuda de monitores o tutores en asignaturas con debilidad 3

26. Aumentar la vigilancia en los parciales para evitar trampas 3



Conclusiones de Encuesta de Satisfacción

- De los 10 aspectos evaluados, los más críticos corresponden a “Ayudas didácticas del Programa”, “Prácticas Académicas del Programa” y “Los conocimientos adquiridos en el Programa son acordes a las necesidades y Expectativas de la Región”.
- De los 10 aspectos evaluados, los más apreciados, en el orden de importancia son: “La formación académica impartida en el programa”, “Metodología de enseñanza del programa” “Cumplimiento de los horarios del personal Docente”, “Atención del personal administrativo del programa”.
- Para algunos aspectos de la encuesta donde la calificación fue baja, se deben analizar las posibles causas para evitar inconformismos en los estudiantes, se hace necesario invertir en material bibliográfico actualizado y ayudas didácticas para el programa, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de nuestros estudiantes.

ANEXO F: ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ANEXO G: PLAN DE MEJORAMIENTO POR CADA PROGRAMA (FORMATOS
EXCEL)