

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				 ISO 9001 Icontec SC 7384-1	 GP 205-1	 CERTIFIED iNet MANAGEMENT SYSTEM CO-SC 7384-1
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1

Neiva, marzo 16 de 2023

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Neiva

El (Los) suscrito(s):

HERIBERTO GONZÁLEZ VALENCIA, con C.C. No 79587204 de Bogotá y ÁLVARO JAVIER SÁNCHEZ MONTAÑA, con C.C. No. 1075274080 de Neiva,

autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado REPERCUSIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD EN UN PROGRAMA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar al título de

MAGISTER EN EDUCACIÓN; autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.

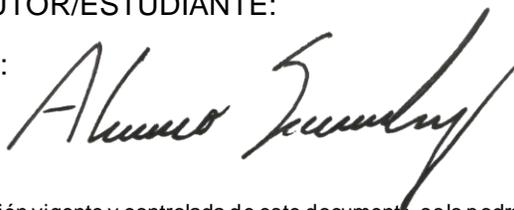
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.

- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:



	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						  
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: REPERCUSIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD EN UN PROGRAMA DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
SÁNCHEZ MONTAÑA	ÁLVARO JAVIER

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
GONZÁLEZ VALENCIA	HERIBERTO

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Magíster en Educación

FACULTAD: Educación

PROGRAMA O POSGRADO: Maestría en Educación, área de profundización: Docencia e Investigación Universitaria

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2023 **NÚMERO DE PÁGINAS:** 136

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas_x_ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___
 Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o
 Cuadros_x_

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						   
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Calidad de la educación	Quality in Education	6. _____	_____
2. Educación Superior	Higher Education	7. _____	_____
3. Acreditación de Alta Calidad	High Quality Accreditation	8. _____	_____
4. Evaluación	Assessment	9. _____	_____
5. _____	_____	10. _____	_____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

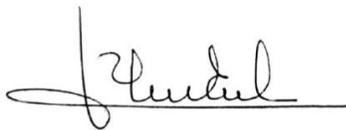
La calidad de la educación superior es una preocupación que concierne a todos los actores de los diferentes niveles operativos del sistema educativo. En relación con la calidad, se han venido construyendo y evolucionando sistemas administrativos, políticas y reconocimientos con el fin de establecer orientaciones cuyo objetivo es sentar bases en las instituciones para la discusión y apropiación de sus propósitos ajustados a las necesidades del medio. Este trabajo investigativo se enfocó en analizar la repercusión que ha tenido la acreditación de alta calidad en el programa de Lengua Extranjera de la Facultad de Educación en la Universidad Surcolombiana a través de un análisis de documentos relacionados con la acreditación de alta calidad del programa referenciando los factores de evaluación de profesores, egresados y los aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación; y la caracterización de la relación entre la acreditación y la mejora de la calidad del programa seleccionado en los factores mencionados. La investigación fue de enfoque cualitativo con metodología de estudio de caso lo que permitió evidenciar la importancia del compromiso y el nivel de formación del profesorado para llevar a cabo las acciones necesarias en el mejoramiento de las funciones del programa. De igual forma, se evidenció que es fundamental la amplia participación de los actores involucrados en el sistema educativo y las políticas institucionalizadas para cumplir con acciones del plan de mejoramiento y la complementariedad entre la autoevaluación y el proceso de mejora continua.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS						   
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3

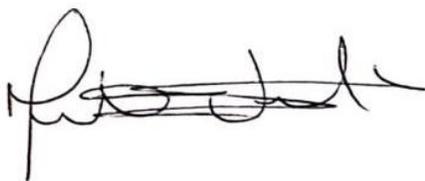
The quality of higher education is something that concerns all the actors of the different operational levels of the educational system. In relation to quality, administrative systems, policies, and recognitions have been built and evolved to establish guidelines which objective is to set the basis in the institutions for the discussion and appropriation of their purposes adjusted to the needs of the environment. This research work focused on analyzing the repercussion that high quality accreditation has had on the Foreign Language program of the Faculty of Education at the Surcolombiana University through an analysis of documents related to the high quality accreditation of the program referencing the evaluation factors of professors, graduated students and the contributions of research, innovation, technological development and creation; and the characterization of the relationship between accreditation and the improvement of the quality of the selected program in the mentioned factors. The research was of a qualitative approach with a case study methodology, which made it possible to demonstrate the importance of commitment and the level of professor training to carry out the necessary actions to improve the functions of the program. In the same way, it was evidenced that the broad participation of the actors involved in the educational system and institutionalized policies is essential to comply with actions of the improvement plan and the complementarity between self-assessment and the process of continuous improvement.

APROBACION DE LA TESIS



YASALDER EDER LOAISA ZULUAGA

Ph. D. en Ciencias de la Educación



MARTHA PATRICIA VIVES HURTADO

Doctor en Sociología Jurídica e Institucionales Políticas

REPERCUSIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD EN UN PROGRAMA DE
PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA



Álvaro Javier Sánchez Montaña

Director

PhD. Heriberto González Valencia

Proyecto de Investigación

Línea de Investigación: Currículo y calidad de la educación.

Universidad Surcolombiana

Facultad de Educación

Maestría en educación: área de profundización docencia e investigación universitaria

Neiva – Huila

2022

TABLA DE CONTENIDO

PRIMER CAPÍTULO.....	8
1. Introducción.....	8
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Justificación.....	13
1.4 Objetivos.....	15
SEGUNDO CAPÍTULO.....	16
2. Estado del arte.....	16
2.1 Nivel de Estudio.....	16
2.2 Conclusiones sobre el estado del arte.....	31
3. MARCO REFERENCIAL.....	32
3.1 Marco Legal.....	32
3.2 Marco Contextual.....	36
3.3 Marco Conceptual.....	40
3.4 MARCO TEÓRICO.....	47
TERCER CAPÍTULO.....	53
3.5 MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.5.1.1 Análisis documental.....	55
3.5.1.2 Entrevista no estructurada.....	57
CUARTO CAPÍTULO.....	62
4. RESULTADOS.....	62
4.1 Análisis y procesamiento de la información.....	62
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
5.1 Los documentos relacionados con la acreditación de alta calidad.....	119
5.2 Relación entre las políticas de acreditación de alta calidad y la mejora de la calidad del programa.....	120
6. DISCUSIÓN.....	122
BIBLIOGRAFÍA.....	125

A Goretti, Fredy, Socorro y a mis hermanos Fredy y Nicolás, porque sin ustedes no habría podido suceder, por ustedes pienso que la vida me ha ofrecido más de lo que puedo desear.

Agradecimientos

A Heriberto González por tanta dedicación y gran capacidad para enseñar. A todos los profesores que con su buena voluntad y valiosos aportes se hizo posible este proyecto y a los egresados que dedicaron su tiempo para brindar aportes honestos a esta investigación.

A la dirección del programa de Lengua Extranjera con Énfasis en Inglés, por su atención a lo que fue requerido y por acogerme de nuevo con agrado.

Figuras

Figura 1. Estado del arte	32
Figura 2. Marco teórico.....	52
Figura 3. Investigación cualitativa	59
Figura 4. Población	61
Figura 5. Perfil de los entrevistados: Egresados	99
Figura 6. Perfil del entrevistado: Experto.....	105
Figura 7. Perfil de los/las entrevistados/as: Profesores.....	107

Diagramas

Diagrama 1. Informe de Autoevaluación	65
Diagrama 2. Informe de pares evaluadores	66
Diagrama 3. Resolución de otorgamiento de la acreditación y Plan de Mejoramiento	67
Diagrama 4. Espíritu investigativo	70
Diagrama 5. Gestión de la investigación	72
Diagrama 6. Materiales Educativos	74
Diagrama 7. Recursos Bibliográficos	76
Diagrama 8. Simposio de Investigación en Lengua Extranjera	78
Diagrama 9. Grupos de Investigación	80
Diagrama 10. Resultados de las investigaciones	82
Diagrama 11. Estudiantes auxiliares de investigación	84
Diagrama 12. Profesorado del programa	86
Diagrama 13. Formación investigativa	88
Diagrama 14. Investigación	90
Diagrama 15. Programa	93
Diagrama 16. Egresados e impacto en el medio	96

Anexos

Anexo 1. Instrumento análisis documental	132
Anexo 2. Consentimiento Informado para realizar las entrevistas	133
Anexo 3. Instrumento entrevista en profundidad para docentes.....	134
Anexo 4. Instrumento entrevista en profundidad para egresados	135

PRIMER CAPÍTULO

1. Introducción

«La vida consiste en la comprensión de la verdad»

(Goethe)

La evaluación de los programas de nivel superior se viene posicionando como una de las medidas de aseguramiento de la calidad educativa, por medio de la cual, se certifican estos, de modo que, tengan el aval del Ministerio de Educación Nacional (MEN), para el “otorgamiento de la Acreditación de Alta Calidad de programas e instituciones, como reconocimiento a la excelencia de la oferta y a la Convalidación de títulos obtenidos en el extranjero” (CNA, 2017).

En la actualidad, Colombia cuenta con dos organismos dedicados a los procesos relacionados con la calidad de la educación, uno se encarga de definir estándares mínimos de calidad para obtener el Registro Calificado y otro de los lineamientos para la Acreditación de Alta Calidad. En primer lugar, está la Comisión Nacional Intersectorial de la Calidad de la Educación (CONACES), creada mediante el decreto 2230 de 2003. Esta se encarga de dictaminar si una institución o programa de educación superior cuenta con los requisitos mínimos de calidad para obtener el registro calificado; en segundo lugar, se encuentra el organismo encargado de la acreditación de alta calidad en el sistema de educación superior, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y fue creado por la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 (Artículo 53) en la que se establece el Sistema Nacional de Acreditación (SNA).

Dentro de la normatividad del MEN, se encuentran como principales objetivos de CONACES “la coordinación y orientación del aseguramiento de la calidad de la educación

superior, la evaluación del cumplimiento de los requisitos para la creación de instituciones de educación superior, su transformación y redefinición, sus programas académicos y demás funciones que le sean asignadas por el Gobierno Nacional” (MEN, 2009).

Por otra parte, tal como se expresa en su presentación, el CNA, tiene como objetivo fundamental “...garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos” (MEN, 1992).

La creación de este organismo (CNA) ha dado como resultado la producción de parámetros cuya estructura intenta abordar aspectos sujetos a evaluación de los programas académicos y las Instituciones de Educación Superior (IES), como la autoevaluación, juicios valorativos emitidos por pares académicos, y planes de mejoramiento, los cuales están encaminados a fortalecer la internacionalización de la educación superior colombiana, a suscitar la confianza de la comunidad en el servicio educativo y a consolidar las universidades como centros de manejo y producción del conocimiento para la proyección social, por medio de discusiones dedicadas a las acepciones de eficiencia y eficacia.

En este sentido, la Acreditación de Alta Calidad se concibe como:

un mecanismo para la búsqueda permanente de los más altos niveles de calidad por parte de las instituciones que se acojan al sistema; por tanto, no tiene carácter punitivo. La acreditación se basa en parámetros previamente establecidos por el CNA con la colaboración de la comunidad académica. El cumplimiento de estos parámetros deberá conducir al mejoramiento permanente y no ser apenas un reflejo de la calidad obtenida hasta el momento (CNA, 2020).

Aparte de las anteriores organizaciones, es relevante mencionar al Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), creado por el Artículo 34 de la Ley 30 de 1992 y a la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), cuya conformación se dio en octubre de 1957 en la I Conferencia Nacional de Rectores Universitarios. El CESU con funciones de planificación y coordinación, ejerce la labor de asesor y entrega al MEN recomendaciones sobre el desarrollo y el aseguramiento de la calidad de la educación superior. Del mismo modo, ASCUN, representa a las universidades y enlaza las comunicaciones directamente con el gobierno, con el objetivo de promover la calidad, la autonomía universitaria y la responsabilidad social de la educación superior.

En conjunto, estas organizaciones se concentran en llevar a cabo, de manera continua, discusiones entorno a la calidad de la educación superior en Colombia y unen esfuerzos para intentar direccionar el sistema educativo hacia un mejoramiento continuo, hacia el reconocimiento social y pretende ganar reconocimiento internacional mediante el cual se dé la movilización de profesionales. De tal manera que, la educación colombiana se posicione como un referente en términos de profesionalización e impacto en las comunidades.

El Acuerdo 02 de 2020 se consolida como una de las últimas producciones en materia de calidad, lograda por las organizaciones ya mencionadas (CNA, CONACES, CESU, ASCUN). Este consiste en una actualización al Modelo de Acreditación en Alta Calidad para Instituciones y programas de Educación Superior en Colombia. Esta actualización tiene como implicaciones principales los siguientes puntos: Incluir el seguimiento y la evaluación como parte del proceso de Acreditación en Alta Calidad; Aumentar el tiempo de acreditación de acuerdo con el grado de consolidación, sostenibilidad e impacto regional de la institución o del programa académico; Un programa académico debe tener al menos 8 años de funcionamiento para ser acreditable; Se

reconoce la diversidad de las instituciones; Se armonizan los objetivos y estrategias del Decreto 1330 de 2019 y de la Acreditación en Alta Calidad; Se promueve la consolidación de Sistemas Internos de Aseguramiento de la Calidad en las IES (MEN, 2020). Los puntos acordados son el resultado de una sólida recopilación de información a través de talleres desarrollados entre actores y participantes del sistema de Educación Superior (MEN, 2020).

Para el sistema de Educación Superior, la acreditación de alta calidad representa unos valores administrativos y académicos que posicionan las instituciones y los programas como modelos de funcionamiento de IES a nivel nacional. No obstante, se deben tener en cuenta las especificidades de las disciplinas, puesto que cada una cuenta con finalidades que se distinguen por aspectos sociales, económicos u otros intereses cuya mediación orienta la dirección de los programas e instituciones según la ubicación geográfica y las problemáticas intrínsecas de cada localidad.

Por otra parte, se puede afirmar que la Acreditación en Alta Calidad, en algunos casos, abre paso a un valor agregado como el mejoramiento en los resultados de las pruebas SABER PRO, en IES acreditadas, en comparación con los resultados obtenidos por programas o instituciones no acreditadas (Delahoz-Dominguez et al., 2020).

Lo anterior fue posible al tomar como base la información analizada en el estudio, en la que se determinan los resultados promedios en los módulos de las pruebas nacionales estandarizadas y resaltando la importancia de un modelo de gestión de alta calidad centrado en los procesos administrativos y operativos.

1.1 Planteamiento del problema

Las IES y sus programas académicos tienen la obligación de mostrarse en la sociedad como un centro fuente de conocimiento, en el que se presentan tensiones que buscan la aplicabilidad y la proyección del saber para el beneficio de las comunidades. La confianza que deben transmitir estas instituciones se ha visto reforzada por las políticas nacionales de acreditación de alta calidad, por lo tanto, los actores que se desenvuelven en las IES están cada vez más interesados en lograr tal reconocimiento y por ende confluyen los esfuerzos para demostrar que el servicio educativo cuenta con elementos propios de una educación de excelente calidad.

Como circunstancia, encontramos que estos reconocimientos son adquiridos después de cumplir con una serie de lineamientos nacionales diseñados basándose en expectativas abiertas para que cada unidad designada para los procesos de acreditación de las IES, se encarguen de aterrizar los estándares y propongan el debate sobre las expectativas de los programas académicos. Con relación a esto, evidenciamos que no existe una mirada reflexiva en cuanto a los cambios, ajustes, modificaciones o actualizaciones que han realizado las IES o los programas académicos después de lograr la acreditación.

Si bien, el otorgamiento del reconocimiento de alta calidad hace parte de la discusión sobre las proyecciones de un mejor servicio y aporta significativamente al desempeño de las unidades de calidad, de la docencia, de la gestión administrativa, de la proyección social, este carece de propuestas para sistematizar la repercusión que tiene sobre el funcionamiento de los diferentes niveles de los establecimientos educativos y por consiguiente no cuentan con iniciativas para cuestionar las actuaciones que son resultados de los procesos de acreditación. Se

vuelve necesario reconocer cuáles son los riesgos de dar cumplimiento a los lineamientos expedidos por el CNA para lograr el reconocimiento y cuál es el alcance de los beneficios que dictan las políticas de acreditación de alta calidad.

1.2 Formulación del problema

Con base en el planteamiento del problema, se obtienen fundamentos e información concreta que se destina hacia la identificación de interrogantes propios de la presente propuesta de investigación.

Por consiguiente, se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es la repercusión que ha tenido la acreditación de alta calidad en el programa de Lengua Extranjera con énfasis en Inglés de la Universidad Surcolombiana?

1.3 Justificación

Las instituciones de educación superior son referentes en las comunidades en el manejo, transmisión y creación del conocimiento. Por lo tanto, estos establecimientos representan para la sociedad una fuente de progreso para temas políticos, económicos, educativos, de infraestructura, entre otros. No obstante, hace algunas décadas, la calidad educativa viene siendo una preocupación mayor para todos los países del mundo, teniendo en cuenta el auge que ha tenido la educación en temas relacionados con la cobertura y la oferta del servicio ya sea nacional o extranjera. En específico, la educación superior se ha envuelto en iniciativas de aseguramiento de la calidad, partiendo del surgimiento de las políticas de alta calidad del servicio educativo. Estas plantean como fin un reconocimiento, al cual se postulan de manera voluntaria las instituciones,

mediante el cual se evidencian procesos de reflexión y autorregulación con tal de crear mejores expectativas del servicio.

Pensar sobre la calidad de la educación superior implica inicialmente el despliegue de una serie de debates que incluyan las partes internas de las instituciones y las posibles partes externas interesadas. Pero, estas discusiones y conclusiones que se han presentado a partir de los informes junto con el reconocimiento de alta calidad carecen de cuestionamientos, ya que el funcionamiento de los programas paralelamente con el de las instituciones posiblemente desconocen cuáles son las maneras que tienen las políticas de calidad de repercutir en el cumplimiento de los valores misionales y en los resultados de los procedimientos propios de los establecimientos educativos.

En consecuencia, esta propuesta investigativa proyecta la urgencia por evidenciar de qué manera intervienen las políticas de aseguramiento de calidad en los programas académicos de las instituciones de educación superior. Lo anterior, permitiría reconocer con claridad los factores que fueron más susceptibles a modificaciones después de haber cumplido con los requisitos para obtener la certificación de alta calidad o los factores que por su efectividad y cumplimiento incidieron significativamente en la consecución del logro. Por lo tanto, en esta investigación se pretende contribuir a la reflexión acerca de los riesgos y beneficios de la acreditación de alta calidad.

De igual forma, sería beneficioso para la institución, e incluso para otras instituciones de educación superior inmersas en los mismos propósitos, identificar las actitudes y comportamientos de uno de los programas académicos acreditados al enfrentar los requerimientos del CNA, puesto que se emprende en la sistematización de herramientas para

orientar a otros programas en los procedimientos para la obtención de la acreditación de alta calidad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la repercusión que ha tenido la acreditación de alta calidad en procesos internos del programa de Lengua Extranjera de la Facultad de Educación en la Universidad Surcolombiana.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar el estado actual de los factores de calidad: profesores, egresados, investigación, innovación, desarrollo tecnológico y creación del programa académico de Lengua Extranjera.

Caracterizar la relación de los factores de calidad en los procesos de acreditación de programas según el CNA y los procesos internos para fortalecer los factores: profesores, egresados, investigación, innovación, desarrollo tecnológico y creación del programa académico de Lengua Extranjera.

SEGUNDO CAPÍTULO

2. Estado del arte

De manera que sea posible contextualizar y comprender el fenómeno concomitante con el presente estudio, se realizó una exploración bibliográfica mediante la cual fueron seleccionados 23 trabajos entre los cuales se encuentran ensayos, artículos y tesis de posgrado. Estos documentos se relacionan a continuación resaltando los hallazgos y procesos metodológicos que aportaron en gran medida para llevar a cabo esta investigación.

2.1 Nivel de Estudio

2.1.1 Nacional

A nivel nacional se encontraron 10 documentos que ofrecen datos relevantes en relación con acreditación de alta calidad. Inicialmente, se encontró un artículo titulado “Acreditación de un programa de pregrado de Odontología según Lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, (CNA, 2013), la Red Internacional de Evaluadores (RIEV) y el Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias (ARCU-SUR)- un estudio de caso” por María Isabel Pardo Silva y Rodrigo Ospina Duque. En este documento fue primordial encontrar los propósitos y las características de las agencias evaluadoras y evidenciar los aspectos a fortalecer y a consolidar a partir de los informes de los pares académicos de las agencias acreditadoras y cómo a través de planes de mejoramiento acordes con el plan de desarrollo de una institución se constituye una política institucional de calidad. Para lograrlo, los

autores precisaron de un análisis cualitativo con estudio de caso. Las conclusiones que surgieron como resultado de este estudio permitieron evidenciar que:

1. Los lineamientos determinados por el CNA han sido elementos clave para la medición de la calidad de las instituciones y los programas.
2. Las experiencias en materia de acreditación han sido positivas en términos generales, puesto que han apoyado sustancialmente en la mejora y optimización de algunas funciones (docencia, investigación y responsabilidad social).
3. Los procesos de contratación de docentes se vieron afectados positivamente debido a que se considera un elemento crucial en la medición de la calidad.
4. El modelo de la RIEV (Red Internacional de Evaluadores) motivó el desarrollo de una alineación fractal entre los referentes de Facultad y Programa con las Institucionales.
5. El proceso basado en los lineamientos de ARCU-SUR (Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias) se centró en alinear tiempos de práctica clínica con las competencias en el desarrollo de experiencias internacionales con países angloparlantes.
6. Los diferentes procesos que conlleva la acreditación han demostrado ser elementos clave para instaurar una cultura de la calidad.

En el año 2020 Enrique J. Delahoz Domínguez, Sergio Guillen Ibarra y Tomás Fontalvo Herrera escriben su artículo “Análisis de la acreditación de calidad en programas de ingeniería industrial y los resultados en las pruebas nacionales estandarizadas, en Colombia” en el que realizan una investigación evaluativa, la cual evidencia cómo un estándar de calidad incide en los resultados de desempeño de los procesos académicos, específicamente los resultados en las pruebas estandarizadas del estado colombiano. Como resultados de esta investigación los autores

encontraron que las universidades acreditadas presentan mejores resultados para cada módulo evaluado en la prueba SABER PRO. Además, se demostró que con la comunicación escrita se dividen las universidades según su condición de acreditación, además de definir el posicionamiento entre universidades con altos y bajos resultados en las pruebas estandarizadas.

Por su parte, Juan Carlos Blanco Córdoba en su tesis de maestría “Análisis de los Programas de Pregrado de una de las Facultades de una Institución de Educación Superior -IES- colombiana Frente a los Lineamientos para la Acreditación de Programas de Pregrado del Consejo Nacional de Acreditación” analiza dos programas de pregrado de una IES colombiana frente a las guías establecidas para la acreditación de programas de pregrado del CNA. El autor concluye con la importancia que tiene el compromiso real tanto de los programas como de la institución con el proceso de mejora continua y fortalecimiento permanente del servicio prestado a sus estudiantes. Este compromiso debe encontrarse en todos los niveles institucionales, en el administrativo, en el directivo y de sus docentes. Finalmente, el autor asegura que un elemento fundamental para ejecutar el proceso de mejora continua es la autoevaluación de la institución y de cada programa.

Por otra parte, se encontró un documento en la página web del Ministerio de Educación Nacional que se titula “Aproximaciones a la evaluación del sistema de aseguramiento de la calidad para la educación superior en Colombia”. En la publicación se encuentra que los autores intentan definir los principales impactos y resultados de las normas sobre el aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia. A través de una revisión documental, los autores hallaron que la IES:

1. En gran parte, se han visto afectadas por la ausencia de procesos investigativos y de proyección social y los existentes presentan un impacto mínimo en sus contextos.
2. No cuentan con actualizaciones pertinentes en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC)
3. Presentan precariedad en inversiones relacionadas con las exigencias actuales para el desarrollo científico.

En el año 2020, Lorenzo Portocarrero Sierra, Jorge A. Restrepo Morales y Jorge E. Arias Calderón realizaron una “Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia”. En su investigación explicativa, los autores encontraron que una IES pública acreditada se caracteriza por ejecutar correctamente los recursos asignados, esto con el fin de acercarse a los fines institucionales. De igual modo, encontraron que existe una alta incidencia de la investigación en los resultados de las pruebas SABER PRO. Las IES acreditadas se encuentran en ventaja en algunos indicadores como lo son la participación de las IES en la matrícula total de estudiantes, el promedio de pruebas SABER PRO, el número de docentes por cada 100 estudiantes y la empleabilidad. A pesar de que las IES acreditadas reciben la mitad del aporte por estudiante de la nación en comparación con las IES no acreditadas, estas superan significativamente los indicadores evaluados, siendo las pruebas SABER PRO el indicador que demuestra una diferencia más notable. Con respecto a las dimensiones económica y financiera, se evidenció que no representan un factor estadístico relevante en los procesos de acreditación de alta calidad. De hecho, la gestión del conocimiento se considera un medio para la competitividad en un contexto que se torna cada vez más volátil.

Al mismo tiempo, en el año 2020, Elvira Patricia Florez Nisperuza y Alina María Hoyos Merlano, en su artículo de reflexión “Una mirada cualitativa sobre la autoevaluación institucional desde la praxis universitaria” realizan una caracterización de las prácticas evaluativas desde la reflexión de los procesos de autoevaluación, evaluación institucional y acreditación. Esta caracterización dio como resultado las siguientes conclusiones: 1. La existencia y permanencia de la reflexión de los procesos aporta significativamente al mejoramiento de la calidad, especialmente el caso de la autoevaluación; 2. El proceso de autoevaluación se originó en las IES, elemento que brinda un ejemplo de calidad a las instituciones educativas de otros niveles; 3. La autoevaluación fue vista como proceso positivo en la consecución de la calidad, la cual es adoptada por los maestros en formación quienes hacen parte en el devenir de las prácticas en las instituciones educativas.

En su artículo “Análisis envolvente de datos para optimizar el proceso de acreditación de alta calidad del programa trabajo social de la Universidad del Quindío, Colombia” los autores Leidy C. Cardona, Jhon J. Vargas y Henry Reyes muestran cómo optimizar el proceso de acreditación de alta calidad a través de una técnica estadística. En consecuencia, los autores encontraron que el programa sujeto de estudio tenía como principales debilidades: el número de docentes con formación doctoral, el número de artículos publicados, el número de proyectos de investigación y los convenios internacionales. El modelo planteado se ajusta a las exigencias de calidad del CNA y se condiciona para que el programa logre la acreditación de alta calidad.

A su vez, en el año 2018 Edna Tatiana Hernández Maldonado, Jorge Ulises Rojas Guevara y Rubén Darío Gallo Vargas en su artículo “La práctica docente y su evaluación: estrategia para la mejora continua en los procesos de acreditación en alta calidad” encontraron la necesidad de realizar dos evaluaciones aplicadas a los docentes, las cuales consisten en dos momentos, uno durante el desarrollo de cada signatura y la otra después de haber desarrollado cada asignatura, esto con tal de apoyar el desarrollo profesoral. De igual forma, se requieren aspectos en la evaluación que hacen los estudiantes de sus docentes, entre estos se incluyen la identificación y medición de los procesos y estrategias y recursos empleados en el desarrollo de los procesos académicos.

En un artículo Olga Marina Vega Angarita, en el año 2018, cuyo título es “Calidad en educación superior y acreditación de alta calidad: contextualización” en el cual resalta el papel y los procedimientos que involucra una cultura de calidad en las IES, sin la cual no sería posible determinar los pasos que se deben seguir para contemplar el mejoramiento continuo. La condición de una cultura de calidad depende del compromiso y la determinación de todos los integrantes de la comunidad académica. Los procesos de acreditación invitan a la IES a realizar transformaciones que involucran reflexiones sobre los cambios y la gestión de estos, tomando como base la participación de todos los actores.

Finalmente, se encontró una tesis doctoral, elaborada por Andrés Felipe Ortiz Zamora, en el año 2019, titulada “Análisis de la oferta de posgrados en Colombia: el caso de las universidades con Acreditación de Alta Calidad”. Este documento muestra como objetivo “identificar los campos de mejora de la oferta en educación posgraduada y proponer

lineamientos de política para las instituciones de educación superior” (Ortiz, 2019). Dentro de los resultados se encontraron los siguientes campos de mejora:

1. Retos asociados al desarrollo de la educación posgraduada en el contexto de la economía del conocimiento.
2. Retos en relación con el desarrollo de las capacidades científicas de las instituciones de educación y su respectivo papel frente al desarrollo del país.
3. Retos que debe asumir la formación posgraduada respecto a respuestas concretas a las necesidades sociales del país (Ortiz, 2019).

Respecto al primer reto, el autor se refiere a la transformación de las IES considerando los modelos que han demostrado resultados de alto impacto en la sociedad. En segundo lugar, en cuanto al reto relacionado con las capacidades científicas, se sugiere una caracterización de las falencias que presentan las políticas actuales de I+D+i, junto con un plan de acción que produzca nexos entre los diferentes contextos científicos mitigando las problemáticas de toda índole. Por último, en el reto que representa las respuestas que ofrece la formación posgraduada a las necesidades del territorio colombiano, el autor establece una urgencia en el incremento de la oferta de estudios posgraduales, seguido de políticas que integren y fortalezcan la producción científica e intelectual mediante la consolidación de agendas que propendan por la ejecución de investigaciones dedicadas a socavar las problemáticas inmanentes de la nación y las dificultades que enfrenten en los entornos internacionales.

2.1.2 Internacional

En el ámbito internacional fueron revisados 13 documentos, los cuales aportaron información fundamental para el desarrollo del presente estudio.

En primer lugar, en el año 2020 se encuentra el artículo de Fátima Addine Fernández, Marcia Esther Noda Hernández, Gilberto Andrés García Batista y Julio César Ávila Álvarez, titulado “Aprendizajes obtenidos en los procesos de autoevaluación y evaluación externa a las instituciones de educación superior cubanas” en el que identifican los aprendizajes obtenidos de los procesos de autoevaluación y evaluación externa a las IES cubanas. Entre los hallazgos se menciona que el carácter continuo de los esfuerzos para lograr la calidad es el objetivo final de la cultura de la autoevaluación, por consiguiente, de la acreditación. El reconocimiento del proceso reflexivo de todos los actores que precisa la autoevaluación hace parte de los aprendizajes identificados. Además, una forma de llevar a cabo las tareas que implican mayores desafíos es por medio de metas de dominio. Del mismo modo, la actitud positiva frente al carácter continuo facilita la imbricación entre los actores y las transformaciones necesarias. Adicionalmente, el autor establece la importancia de los acercamientos entre diferentes actores de la comunidad educativa, de manera que exista igualdad en la construcción del análisis crítico del estado de la institución.

También se encontró un artículo de Sonia Araujo en el año 2017, titulado “La evaluación y la acreditación universitaria en la Argentina” en el que es notable cómo el CONEAU (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria) ha desempeñado un rol regulatorio en la expansión de la oferta de educación superior, determinando los estándares

mínimos para la consolidación de instituciones privadas. De igual forma, el CONEAU ha suscitado el interés por parte de las instituciones para ser acreditadas en alta calidad, esto se evidencia con el aumento del número de convocatorias para ejecutar el proceso. Por último, el CONEAU se ha consolidado como una agencia de vital importancia para la calidad de la educación superior en Argentina, por lo que actualmente participa en redes como RIACES (Red Iberoamericana de Agencias de Acreditación en Educación Superior), RANA (Red de Agencias Nacionales de Acreditación) y INQAAHE (Red Internacional de Agencias de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior).

De igual forma, se revisó el documento “La acreditación de las carreras artísticas de pregrado en Chile” por Ignacio Villegas en el año 2014. Como conclusión, el autor resume que la acreditación otorgada en Chile no ha sido aceptada masivamente en los programas de artes. También, se identifica que los docentes que cuentan con formación doctoral y que hacen parte del sistema de educación superior ocupan un porcentaje mínimo en la planta docente de las universidades y es escaso el grado de participación en las agencias de acreditación como evaluadores. Finalmente, Villegas (2014) sugiere que los programas exhiban el tipo de vinculación que tienen los docentes con el programa, que los programas acreditados cuenten con una debida publicación del acta de acreditación, que se alineen las exigencias que emitan las agencias acreditadoras, que los programas elaboren una matriz de curriculum vitae de los docentes con el fin de que el usuario compare los niveles que ofrecen los programas de artes.

Adicionalmente, se encontró un documento elaborado por Alma Herrera M. y Emilio Aguilar R. titulado “La evaluación de la calidad y la acreditación en la universidad pública de

América Latina” en el año 2009. Dentro de las conclusiones se encuentra que la inclusión debe ser uno de los aspectos a evaluar para medir la calidad de la educación (ONU, 2004). De igual modo, se enaltece la relevancia de la misión institucional y su congruencia con la formación, la investigación y la extensión social. También, deben ser incluidos los criterios académicos aplicados al plan de seguimiento (Hallak y Poisson, 2006), pues se han evidenciado pagos de sobornos para la aprobación de acreditaciones en los casos donde no hay un control al procedimiento. Por último, el autor advierte que la cooperación entre universidades se puede ver afectada por la agresiva competitividad en el escenario de asignación diferencial de recursos dependiendo de los resultados de la acreditación.

En el año 2017, Julio Portal Pineda, Leonardo Pérez Lemus y Mercedes Keeling Álvarez, publicaron un artículo titulado “La autoevaluación como parte del proceso de evaluación y acreditación institucional” cuyo objetivo fue el de llevar a cabo un acercamiento y reflexión sobre aspectos propios de la evaluación institucional, especialmente en la autoevaluación. En esta revisión documental, concluyeron que el mejoramiento de la calidad de la educación superior se ve supeditado a los procesos de evaluación y acreditación. Específicamente, la autoevaluación se considera vital para el mejoramiento de la calidad dado que permite un diagnóstico y promueve la autorregulación de la actividad institucional.

Por otro lado, en el artículo del año 2020 titulado “Repercusión de la acreditación institucional sobre la calidad de la universidad. Un estudio exploratorio” Ramón Mínguez Vallejos y Aurora Díaz Manrubia plantearon dos objetivos:

1. Determinar la relación entre la acreditación institucional y la mejora de la calidad de los aspectos evaluados en las áreas de gestión institucional y docencia de pregrado en la universidad;
2. Analizar la repercusión del proceso de acreditación institucional sobre la capacidad de autorregulación en las áreas de gestión institucional y docencia de pregrado de la Universidad en estudio (Mínguez y Díaz, 2020). En las conclusiones los autores mencionan que la mejora de la calidad se ha visto impulsada agradeciendo los procesos de acreditación institucional. También, se encuentra que, al diseñar las políticas públicas y mecanismos para redefinir los procedimientos, tomando como base los resultados emerge la autorregulación como una característica que presenta mejores resultados en el sostenimiento de la calidad mediante la mejora continua. De lo anterior, los autores defienden que la acreditación institucional promueve el fortalecimiento de la autorregulación, en lugar de ser por sí mismo un mecanismo para el aseguramiento de la calidad. Además, los autores critican el hecho de que, al no existir un sustento teórico sobre calidad dentro de los marcos legales, no es posible evidenciar un modelo de universidad claro para implementar. Finalmente, los autores manifiestan que la acreditación institucional no es el único proceso que influyen en la calidad de la educación superior, pues esta se acompaña de otros macroprocesos que se complementan y aportan en igual medida al aseguramiento de la calidad.

En el año 2012, Ariadna Guaglianone en su artículo “Las políticas públicas de evaluación y acreditación de las carreras de grado en Argentina” se dispuso a recopilar los procesos que se desarrollaron en la universidad en Argentina, en las últimas décadas con la aplicación de las nuevas políticas públicas impulsadas desde el estado. En esta revisión documental, se halló que

en la década del 90 las políticas en educación superior produjeron una inflexión hacia la consolidación de la calidad y el mejoramiento de las IES. Se menciona que, a través de la implementación de las políticas de evaluación, fueron aceptadas las prácticas que se ven implicadas en los procesos de acreditación, lo cual se ha venido denominando como la “cultura de calidad”. Finalmente, se asocia como una limitación, la generalización de las IES bajo un mismo marco de acreditación, ignorando las particularidades del sistema de educación superior.

Por su parte, Juan Pablo Venables y Jilles Van Gastel en el año 2014, en su artículo “Radiografía de los modelos de acreditación: organización de procesos y prácticas. El caso de las universidades Austral de Chile, De la Frontera y De los Lagos”. Haciendo uso de la revisión documental los autores realizan un resumen de los aspectos principales y los resultados más destacados del proyecto de investigación que lleva el mismo nombre, desarrollado durante los años 2013-2014 en el marco de la Convocatoria de apoyo a la investigación en temas de educación del Consejo Nacional de Educación.

En las conclusiones se encontraron los siguientes aspectos:

1. Las universidades obtienen ventajas después de someter a una “traducción” y generación de “significado” los mecanismos de aseguramiento de la calidad.
2. Las unidades de aseguramiento de calidad son elementos fundamentales para la ejecución de los procesos de autoevaluación.
3. Las fuentes de influencia en el aseguramiento de la calidad deben ser revisados e influenciados, como lo son el compromiso y el grado de participación de la comunidad académica.

4. En el estudio, se evidencia que las implicaciones financieras y económicas se escapan de la capacidad para lograr mejores resultados.
5. Se asevera la influencia positiva que tienen las unidades de aseguramiento de la calidad para las IES.
6. Se delimitan algunas buenas prácticas identificadas en el quehacer de las unidades de aseguramiento de la calidad.

En el año 2010, en el Congreso Iberoamericano de Educación, las ponentes Gladys Beatriz Barreyro y Lorena Lagoria Silvana, exponen su “EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN: Procesos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior en América latina. Los casos de Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay y la convergencia en el ámbito del Mercosur” y presentan como consideraciones finales que es actualmente inalcanzable la creación de un organismo de acreditación en el ámbito de MERCOSUR, esto se debe a los precarios niveles de integración que demuestran a simple vista las agencias de acreditación de los países de la muestra. Además, se evidencia que la orientación que tienen las agencias de acreditación, tanto a nivel nacional como el prospecto internacional, se dirige hacia la integración de la educación superior y la movilización de los profesionales de los países interesados.

Se ha verificado un documento titulado “Debated Legitimacy: Accreditation in German Higher Education” del año 2019. Los autores Janosch Baumann y Georg Krücken, presentan una ilustración de la legitimidad mediante la reconstrucción de la perspectiva de los profesores sobre el sistema de acreditación. En las conclusiones se establece que la participación en los procesos de acreditación no necesariamente apoya la legitimidad de esta en la reforma de la educación

superior. De igual modo, los autores consideran que, como modo de gobernanza de la educación superior, la acreditación es ampliamente criticada por ser vista como un proceso de auditoría social. Tomando como base la información recopilada en el estudio, algunos de los profesores involucrados activamente en los procesos de acreditación, critican ampliamente la legitimidad de la acreditación. Por último, los investigadores teniendo en cuenta los resultados de la investigación concluyen que el sistema de acreditación y su legitimidad se encuentran debatidos, sin embargo, manifiestan que no se consideran ilegítimos, ya que algunos profesores universitarios alemanes exponen la información de manera que no es directamente perjudicial para ellos.

Del mismo modo, se encontró un documento titulado “¿Está influenciada la acreditación de programas de pregrado por indicadores de calidad de la política pública educativa? Un estudio exploratorio del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior chilena” por los autores Oscar Jerez, César Orsini, Beatriz Hasbún, Eduardo Lobos y Marcos Muñoz. En este artículo los autores tienen como objetivo realizar un primer intento exploratorio para investigar las relaciones entre estos indicadores de calidad y los resultados de la acreditación de los programas de pregrado. A partir de lo anterior, se lograron los siguientes hallazgos:

1. Los tres indicadores de calidad y los resultados tanto de la acreditación de programas como institucional se inclinaban hacia la dirección esperada. Sin embargo, las correlaciones observadas representaban efectos mínimos o muy mínimos. Lo cual implica que la acreditación no necesariamente es un logro de los indicadores de calidad propuestos.

2. La correlación entre la acreditación institucional y la de programas fue mínima. Lo que se traduce como una desconexión entre las habilidades y buenas prácticas de la IES y los programas.

3. El concepto general de calidad en educación superior actualmente se está centrando en las condiciones operativas de los programas y las instituciones más que en sus efectos.

Se relaciona el documento de Christian Schneijderberg e Isabel Steinhardt titulado “Accreditation of X Qualities Instead of Quality X: A Normative Analysis of Criteria of the German Higher Education Accreditation Regime” del año 2019. En este documento los autores presentan como uno de los hallazgos que el sistema de acreditación incrementa el nivel de autonomía de las IES, el cual provee a la IES de libertad para auto acreditar programas o comprometer agencias para la acreditación de programas.

En el año 2022, se publicó un artículo titulado “Benefits and challenges of cross-border quality assurance in higher education. A case study in engineering education in Europe”. En el cual se distinguen las formas de aseguramiento de la calidad interno y externo en instituciones y programas. Al mismo tiempo, el estudio enmarca los procesos de aseguramiento de la calidad europeos actuales relacionándolos con el rasgo complementario de las agencias transfronterizas con las agencias gubernamentales y/o nacionales encargadas de los procesos de calidad. Por consiguiente, los autores se plantearon como objetivo contribuir a la reflexión acerca de los riesgos y beneficios del aseguramiento transfronterizo de la calidad, específicamente en la acreditación transfronteriza de la educación superior. En cuanto a las conclusiones, los autores distinguen entre retos y beneficios las políticas de acreditación transfronteriza. En primer lugar, los principales retos son la adaptación de los estándares al contexto en el que se aplicaron pues

salen a relucir algunas exigencias características del lugar en el que se creó la agencia de acreditación; la dificultad para que los enfoques de rendición de cuentas (accountability) y de aumento de la calidad (enhancement) se fundan en un solo proceso de aseguramiento de la calidad; problemas de transparencia e impacto en el mercado local de educación superior y situaciones de factibilidad. En segundo lugar, fueron reconocidos como beneficios el enfoque sectorial pues estos procesos de acreditación se enfocaron en el sector de educación en ingeniería con base en prácticas reconocidas en el ámbito paneuropeo; el compromiso de las partes interesadas (stakeholders); y el mejoramiento en la comprensión de la diversidad.

2.2 Conclusiones sobre el estado del arte

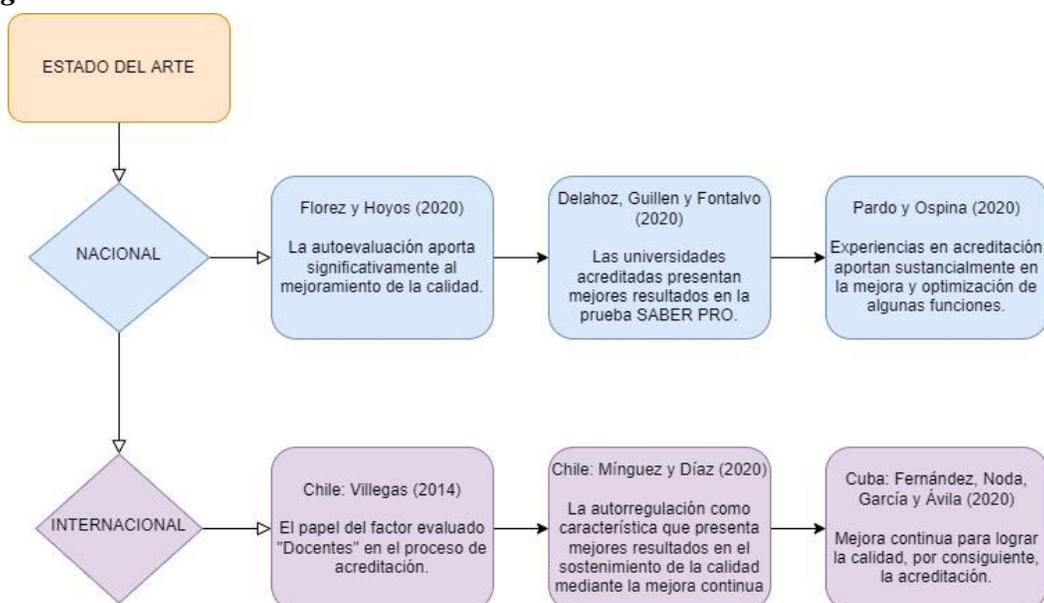
Dentro de la discusión de la calidad de la educación superior se encuentran perspectivas en contra, las cuales emiten una crítica a la poca influencia que han tenido las políticas de aseguramiento de la calidad en las instituciones, a la agresividad por la competitividad resultado de la asignación diferencial de recursos y a la sobrecarga que implica el compromiso por las metas propuestas para mejorar la calidad del servicio, mencionada por algunos miembros de las instituciones. No obstante, las perspectivas a favor han sido predominantes pues la ejecución de las políticas de calidad junto con el trabajo realizado por las unidades de aseguramiento de la calidad de las instituciones ha demostrado mejoras sustanciales en diferentes aspectos operacionales y en los resultados destinados a la medición y caracterización de las funciones de los establecimientos de educación superior.

A partir de los aportes de los estudios realizados en el campo de la calidad de la educación considerando los procedimientos de acreditación de alta calidad de los programas académicos, se obtuvo un prisma más amplio para comprender en profundidad las diferentes

maneras que tienen estos procedimientos de actuar al interior del sistema educativo en distintos estamentos.

De aquí, conviene extraer esos productos de los procedimientos de acreditación para identificar posibles confluencias, así como para analizar de forma comparativa los rasgos distintivos del caso investigado en el presente estudio y los datos provenientes de los estudios revisados para la materialización de esta propuesta.

Figura 1. Estado del arte



Nota: Elaboración propia (2022)

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 Marco Legal

El Ministerio de Educación Nacional mediante Ley 30 de 1992 organiza el servicio público de la Educación superior. En esta se pueden hallar los fundamentos, objetivos, los campos de acción y otros apartados que describen cómo debe comportarse el servicio de

Educación Superior en Colombia y bajo cuáles circunstancias se permite a una Institución de Educación Superior funcionar en el territorio colombiano.

Por otra parte, la Ley 115 de 1994, cuyo objetivo es garantizar un proceso de formación permanente que destaque la concepción integral del ser humano, en el artículo 4 se refiere a la calidad y el cubrimiento del servicio educativo como un deber del estado, la sociedad y la familia. Así mismo, la Ley 115 en el mismo artículo indica que la calidad del servicio y el mejoramiento de la educación se debe favorecer, asignando estos elementos como obligación del estado, el cual debe atender permanentemente los factores implicados.

Por lo anterior, resulta crucial resaltar el Plan Nacional Decenal de Educación 2016-2026, puesto que se refiere a la calidad entre otros aspectos en el primer desafío de los 10 propuestos por comisión académica:

Desafío 1. Regular y precisar el alcance del derecho a la educación: Para garantizar el derecho a la educación con calidad de los colombianos, así como la autonomía de las instituciones educativas, conforme lo ordena la Constitución Nacional. En especial, debe garantizarse una educación pública gratuita y de calidad para todos los grupos sociales, cuyo acceso y disfrute está actualmente restringido por motivos socioeconómicos, territoriales, de género, de etnia, de edad o de capacidades, entre otros.

El decreto 1075 de 2015 que tiene como fin reglamentar el sector educación, determina un grupo de estructuras denominadas Órganos de Asesoría, en las cuales reposan los deberes más sustantivos de la calidad de la educación. Entre estas se encuentran el Consejo Nacional de Educación Superior - CESU, estamento que propone "...políticas y planes para la marcha de la

educación superior y la reglamentación y procedimientos”, dentro de los cuales se destaca para el presente estudio “Organizar el sistema de acreditación”.

Se encuentra de igual forma el Consejo Nacional de Acreditación - CNA, creado por el artículo 54 de la Ley 30 de 1992, órgano encargado de “promover y ejecutar la política de acreditación adoptada por el Gobierno Nacional con el asesoramiento del CESU”. Por lo tanto, el Consejo Nacional de Acreditación:

“...orienta a las instituciones de educación superior para que adelanten su autoevaluación; adopta los criterios de calidad, instrumentos e indicadores técnicos que se aplican en la evaluación externa, designa los pares externos que la practican y hace la evaluación final”.

Finalmente, es necesario mencionar a la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación - CONACES cuyas funciones son: “la coordinación y orientación del aseguramiento de la calidad de la educación superior, la evaluación del cumplimiento de los requisitos mínimos para la creación de instituciones de educación superior, su transformación y redefinición de sus programas académicos”.

Agregado al decreto 1075 de 2015, se encuentra el decreto 843 de 2020, en el que se consolida el Sistema Nacional de Acreditación creado por el artículo 53 de la Ley 30 de 1992. Se establecen los actores, las etapas y los estamentos encargados del Modelo de Acreditación a través de los cuales los programas académicos como las instituciones pueden tramitar la acreditación de alta calidad. Es así como se articulan los estamentos de manera que tomen una dirección común en el fortalecimiento de la calidad de las instituciones de educación superior.

El acuerdo 02 de 2020 actualiza el modelo de acreditación de alta calidad y en consecuencia se consideran aspectos reconocidos por la reflexión de las dinámicas actuales de la educación, siendo la diversidad de las instituciones, las distintas modalidades y las tendencias internacionales algunos elementos para resaltar en este acuerdo. Pensando en el objeto del modelo de acreditación, el acuerdo:

“Tiene por objeto actualizar el modelo de acreditación en alta calidad para programas académicos e instituciones y promover la alta calidad como atributo necesario de la educación superior, a fin de lograr que estudiantes, profesores, egresados, empleadores, y la sociedad en su conjunto, reconozcan en la acreditación de programas académicos e instituciones una condición distintiva autónoma, nacional e internacional, que atiende el mejoramiento de la calidad de la educación superior, en armonía con las dinámicas sociales, culturales, científicas, tecnológicas y de innovación”.

En cuanto a las políticas institucionalizadas en la Universidad Surcolombiana, se destaca el acuerdo 023 de 2004 mediante el cual se reglamenta la organización y el funcionamiento del Comité de Autoevaluación y Acreditación de Programas de Pregrado y se establecen criterios para la creación del Comité de Autoevaluación y Acreditación de Facultad. En este acuerdo se consideran otras políticas institucionales relacionadas con la autoevaluación con fines de acreditación y la creación e implementación de los Comités de Autoevaluación y Acreditación de cada programa de pregrado y posgrado. Estos comités deben funcionar como asesores del Consejo de Facultad para desarrollar procesos de autoevaluación y acreditación de conformidad con la normatividad legal, la política institucional y los lineamientos conceptuales, metodológicos e instrumentales establecidos por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.

3.2 Marco Contextual

«Si viéramos realmente el universo, tal vez lo entenderíamos»

(Borges)

La Universidad Surcolombiana se creó como respuesta a la necesidad de preparar y calificar a los profesionales de la región. Esta fue constituida como universidad mediante la ley 13 de 1976. Hasta la fecha, la Universidad Surcolombiana se ha posicionado como una de las instituciones más relevantes de la región, brindando a la comunidad huilense y a otros departamentos los conocimientos para aportar al progreso en aspectos como la agricultura, la educación, la ingeniería, la salud y la economía. Esta institución de educación superior ofrece actualmente 32 programas de pregrado y 44 programas de posgrado distribuidos en 7 facultades.

La universidad, en su facultad de diseñar y aplicar su teleología, expresa como valores misionales en su página web los siguientes:

La Universidad Surcolombiana orienta y lidera la formación integral, humana y crítica de profesionales e investigadores, fundamentada en conocimientos disciplinares, de las profesiones, interdisciplinares y multiculturales, mediante procesos académicos, sociales y políticos transformadores, comprometidos prioritariamente con la construcción de una nación democrática, deliberativa, participativa y en paz, sustentada en el desarrollo humano, social, sostenible y sustentable en la región Surcolombiana; su accionar será orientado por la ética cívica, el diálogo multicultural, la preservación y defensa del medio ambiente y el Pensamiento Complejo, con proyección nacional e internacional (<https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/mision-y-vision/>).

Y presenta de igual forma, una propuesta de proyección con la que se encaucen sus intereses y propósitos. Esta visión se encuentra en su página web con el siguiente apartado:

En el año 2024, la Universidad Surcolombiana consolidará el liderazgo de los procesos de formación integral y crítica de profesionales y será vanguardia en la formación de investigadores, que promuevan los procesos de apropiación, producción y aplicación de los conocimientos, en la construcción de una sociedad democrática, deliberativa, participativa, a fin de que contribuyan a la solución de los problemas relevantes de la realidad regional, con perspectiva de sustentabilidad ambiental, equidad, justicia, pluralismo, solidaridad y respeto por la dignidad humana (<https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/mision-y-vision/>).

Desde las últimas décadas, la Universidad Surcolombiana ha venido demostrando su capacidad para evaluarse y comprometerse con el mejoramiento de la calidad educativa.

Basándonos en las intenciones de este estudio, que enfoca su atención en comprender cómo funcionan los procedimientos de acreditación de alta calidad y en identificar la repercusión que tienen en un programa de pregrado, cabe destacar que actualmente esta institución de educación superior cuenta con 13 programas de pregrado acreditados y 1 programa de posgrado acreditado a corte de junio de 2019. Lo cual ha sido determinante para que incluso la institución ostente el reconocimiento de alta calidad emitido por el Ministerio de Educación Nacional además de evidenciarse experiencia en la planeación y ejecución de los procesos implícitos en las políticas de acreditación.

Ahora bien, La Facultad de Educación de la Universidad Surcolombiana cuenta con ocho programas de pregrado, de los cuales seis están acreditados de alta calidad. El programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés hace parte del grupo de programas

acreditados de la universidad. Este se ha caracterizado por los esfuerzos realizados para emprender acciones mejoradoras y por esta razón se ha venido consolidando como un programa de calidad tomando como partida el reconocimiento obtenido en el año 2008 mediante Resolución número 3575, para después recibir la renovación de la acreditación de alta calidad en el año 2013 mediante resolución 15562 y más recientemente recibió la renovación de acreditación de alta calidad en el año 2020 mediante Resolución 21325.

Debido a lo anterior, esta propuesta investigativa tiene la intención de llevarse a cabo en la Universidad Surcolombiana, en la ciudad de Neiva, departamento del Huila. Teniendo en cuenta que este establecimiento viene acumulando estos reconocimientos por parte del Ministerio de Educación Nacional, es pertinente visibilizar los cambios a los que se han ajustado los programas académicos y como consecuencia brindar a otros programas que no han sido acreditados o que se propongan la renovación de la acreditación, herramientas y experiencias que fomenten la discusión sobre la calidad y les permitan emprender acciones mejoradoras puntuales con el objeto de fortalecerlos en materia de calidad en consonancia con su capacidad de autorregulación .

En este estudio de caso se tuvo en cuenta el programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés de la facultad de Educación. Esto se debe a que ha sido uno de los programas con mejor desempeño en el ejercicio de la autorregulación basada en los datos que fueron expuestos por las autoevaluaciones efectuadas en los procesos de acreditación. Dada la extensa participación en los procesos de acreditación de alta calidad, la información que brinda el programa resulta valiosa para comprender las dinámicas en las que se vio involucrado al cooperar para lograr el reconocimiento, así como para identificar los riesgos y los beneficios que estas políticas han representado para el programa, para luego hacer un balance que contribuya a

la formulación de propuestas de mejoramiento en lo respectivo a la calidad de la educación superior.

El programa fue creado en el año 1991 mediante Acuerdo número 74 partiendo con la denominación Licenciatura en Lenguas Modernas. Las oficinas del programa se encuentran en el bloque 13 en las instalaciones de la Universidad Surcolombiana, Subsede Central, el programa cuenta con 14 profesores directos, de los cuales 2 fueron asignados en cargos administrativos en la universidad y otros dos se encuentran en comisión de estudios. En la actualidad cuenta con 91 estudiantes matriculados con la denominación Licenciatura en Inglés y 230 estudiantes matriculados con la denominación Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés (Consultado el 14 de febrero de 2023)

El programa con denominación de Licenciatura en Inglés es considerado como vigente puesto que algunos cambios se hicieron efectivos a partir de las recomendaciones determinadas en el proceso de autoevaluación. Por lo anterior, la nueva denominación es Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés. Además de la modificación anterior, el programa ejecutó la modificación del plan de estudios, por lo que es necesario diferenciar los 165 créditos de la denominación anterior de los 170 créditos de la nueva denominación del programa y señalar que este tiene una duración de nueve semestres. Para esta última denominación, el programa aspira contar con los primeros graduados el primer semestre del año 2024.

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Calidad

El origen de la discusión del concepto de calidad, como en otros casos aterrizados en el ámbito educativo, proviene del campo empresarial. Uno de los autores destacados en la construcción del concepto de *calidad* es Juran (1993), quien se refiere a la calidad como “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

No solamente es preciso decir que la adecuación de los ejes es necesaria para generar satisfacción de las necesidades de quienes se ven beneficiados por un producto, también impera la planificación de la calidad partiendo de las relaciones entre todos los individuos que participan en la oferta de servicios (Juran, 1990). Aunque la comunicación es esencial, el lado numérico parece brindar mayor precisión en cuanto a la comunicación de la información que atañe al control y mejoramiento de la calidad (ibid., 1990).

Para Juran (1990) la medición insta un lenguaje común que soporta cada uno de los pasos en la planificación de la calidad, y desde este lenguaje se constituyen las características de la calidad cuya función es servir a una variedad de necesidades previamente identificadas como factores que desencadenan la calidad en el servicio.

En congruencia con lo anterior, Deming (1989) señala que en el mejoramiento de la calidad son importantes las conexiones con los proveedores (quienes en el ámbito educativo serían las instituciones de educación secundaria, puesto que son las que se encargan de dar a las instituciones de educación superior, los aspirantes y posibles profesionales en formación) en paralelo con los consumidores. De igual forma, en el ámbito educativo, los empleadores serían

los equivalentes a los consumidores) de quienes se identifican las necesidades para orientar al servicio en el mejoramiento de la calidad.

No obstante, la calidad debe enfocarse en el diseño y ejecución de métodos a través de los cuales sea posible revelar causas especiales de variación, en consecuencia, la calidad mejora, si la distribución de los compromisos con estos métodos concierne a todos los que se encuentren inmersos en los procesos propios del servicio (Deming, 1989). Además, Deming (1989) destaca que la mejora continua se estructura necesariamente por medio de programas de los que se puede percibir el efecto multiplicador, siempre y cuando el consumidor manifieste satisfacción con el servicio o producto adquirido, siendo este efecto perjudicial para la calidad, en caso de ser negativa la percepción del consumidor.

Lemaitre (2005) argumenta que, aunque el concepto de calidad se manifiesta polisémico según factores intrínsecos y subjetivos supeditados a intereses particulares, éste debe destinar su debate hacia los elementos esenciales, los cuales se consideran como detonantes de las acciones que se esperan de la educación superior. De igual forma, Lemaitre (2005) considera que se deben identificar aspectos particulares concebidos como fundamentales en su lugar de origen, puesto que no necesariamente fungen de la misma manera en nuestro contexto.

Adicionalmente, Quintana-Torres (2018) explica que la maduración de una institución se da por la capacidad de aclarar los deberes misionales, resultado de elementos como la reflexión y el autorreconocimiento. Dando espacios y tiempo suficiente para abordar lo que significa calidad para cada institución, podríamos empezar a tener los puntos de partida necesarios para proyectar las expectativas apropiadas y así llegar a evidenciar el potencial de calidad de nuestras instituciones.

Avanzando en el concepto de calidad, el MEN en el decreto 1330 de 2019 en el artículo 2.5.3.2.1.1. con el objeto de orientar en la comprensión de la calidad, la define de la siguiente forma:

Es el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión (p. 4).

3.3.2 Educación superior

La UNESCO (2015) concibe la educación como derecho humano y esta se configura como una de las necesidades básicas de la humanidad, mediante la cual es posible contribuir a la igualdad de las comunidades, a la construcción de vidas dignas y al progreso de las sociedades. En materia de educación superior, la UNESCO (2015) establece un plan de trabajo y de acción sobre la misma, teniendo en cuenta una serie de objetivos (Objetivos de Desarrollo Sostenible) cuyo fin específico en este concepto es declararla un bien común, fortaleciendo el trabajo de la educación en materia de responsabilidad social.

Como resultado del plan diseñado por la UNESCO (ODS 4, 4.3, 2015) para la educación superior, Martí-Noguera et al. (2018) con el ánimo de demostrar que la realidad de la educación superior no es inmutable, amplían el debate estableciendo relaciones coherentes de manera que confluyen la ES (Educación Superior), el Bien Común y la Responsabilidad Social. Aunque

como contraparte, existen barreras que se deben enfrentar para lograr que la ES sea concebida como un bien común.

Estas barreras son abordadas como desafíos que emergen por el riesgo de la alta privatización de la educación, los cuales están clasificados en tres grupos, teniendo en cuenta el rol de los actores involucrados en la ES, su gobernanza y sus funciones básicas (Martí-Noguera et al., 2018).

3.3.4 Autorregulación

Como señalan Castro y Gallardo (2021), la autorregulación consiste en “la capacidad de control y gestión de los pensamientos, emociones y acciones mediante el uso de estrategias que permiten tanto la consecución de objetivos como la evitación de resultados no deseados”. En relación con la educación superior y los estándares de calidad, la autorregulación se ensambla como un proceso mediante el cual, las instituciones de educación superior diseñan planes a través de los cuales reparan el rumbo de los procesos académicos y administrativos.

3.3.5 Evaluación

La evaluación ha sido equiparada tradicionalmente con una forma de medida, centrando su objetivo en la cantidad de conocimiento aprendido por los estudiantes. Es gracias a la intervención de las ciencias humanas en la discusión del concepto, que ha sido transformado su significado con ánimo de implementar mejores metodologías para la consecución de los objetivos en los aprendizajes (Casanova, 1998).

Este concepto encaminado hacia la toma de decisiones pertinentes y eficaces toma como punto de partida la valoración de la información obtenida a través de instrumentos específicos, diseñados según el campo de acción, los cuales recolectan y procesan la información (García Ramos, 1989, citado por Rosales, 2014).

En relación con la evaluación de los programas académicos podemos inferir que se refiere a la estructuración de diferentes indicadores ideados a partir de los deberes y otras tareas que susciten al mejoramiento de la calidad, promoviendo el cumplimiento de estos, y previendo las posibilidades de mejora. Además, la evaluación en este campo debe involucrar a todos los actores con el fin de intentar perfeccionar los procesos ya sean académicos o administrativos.

3.3.6 Acreditación

Para efectos de evaluación de la educación, la acreditación es la acción de demostrar por medio documental de manera fehaciente que un programa o una institución cumplen con sus propósitos y plantean sus propias estrategias a través de las cuales demuestran su capacidad de autorregulación. Además, se encuentra que la acreditación es un acto cuyo fundamento radica en el reconocimiento que emiten los pares académicos a una institución o un programa académico al comprobarse que su funcionamiento, su organización y su función social comprenden un engranaje efectivo en la construcción de los avances de una comunidad (CNA, 2020). Se entiende también por acreditar “hacer digno de crédito algo, probar su certeza o realidad” (Real Academia Española, s.f., definición 1).

3.3.7 Autoevaluación

La autoevaluación hace parte crucial de los procesos de enseñanza y aprendizaje, puesto que desde hace varias décadas se le ha reservado un espacio a esta clase de valoración. Compréndase la Autoevaluación en palabras de Panadero (2011) como una valoración producto de unos lineamientos preestablecidos en los que se determinan en acuerdos los criterios que inciden en la capacidad para autorregularse y lograr unos objetivos. Además, Panadero (2011) sostiene que la autoevaluación debe ser un proceso cualitativo en toda su extensión pues garantizaría mejores resultados en la actividad reflexiva en relación con el ejercicio o procedimiento desarrollado, contrario a los sistemas de autoevaluación cuantitativos que carecen de comprensión de los procesos para posibilitar la identificación de los errores y aciertos.

Adicionalmente, “para ser efectiva, la autoevaluación debe tener periodicidad, a fin de que el estudiante vaya comprobando progresivamente su nivel de aprendizaje estando en condiciones de reorientarlo” (Castillo y Cabrerizo, 2003, citado por Cruz y Quiñonez, 2012). Atendiendo al planteamiento anterior se debe tener en cuenta su pertinencia en cualquier ámbito pues el carácter progresivo es lo que posibilita la reorganización de los procesos a su debido tiempo y potencia la capacidad de mejoramiento. Por su parte, el Acuerdo 02 de 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior al respecto presenta la siguiente definición como el procedimiento inicial de los procesos de acreditación de alta calidad:

La autoevaluación consiste en el ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo la institución sobre sí misma o sobre un programa académico, con una amplia participación de la comunidad institucional y con el objetivo de valorar el desarrollo de sus funciones sustantivas, en aras de lograr la alta

calidad en todos sus procesos, conforme los componentes del modelo de acreditación en alta calidad establecidos en el presente Acuerdo. La autoevaluación que adelanta internamente la institución culmina con un informe, el cual contiene los resultados y un plan de mejoramiento (pp. 43, 44).

3.3.8 Programa Académico

Es una unidad encargada de ofrecer un reconocimiento académico a quien ha aprobado satisfactoriamente un nivel de formación de educación formal. Está compuesto por un grupo de asignaturas, materias o cursos estructurados por disciplinas a través de las cuales se da derecho a un individuo a desempeñarse en determinadas labores profesionales de cierta complejidad (SNIES, 2019). De un programa académico se pueden agrupar los siguientes elementos que lo constituyen: actividades académicas, estudiantes, profesores, egresados, recursos, líneas de investigación, estrategias de evaluación y actividades de extensión (Universidad Católica de Colombia, 2014).

3.3.9 Repercusión

Se refiere al efecto o la influencia que causa un determinado suceso. Podría también definirse como “dicho de una cosa: Trascender, causar un efecto en otra” (Real Academia Española, s.f., definición 4).

3.4 MARCO TEÓRICO

3.4.1 Acreditación de alta calidad en Colombia

Desde hace varias décadas, a nivel global, la educación superior ha entrado en una transición que la somete a diferentes discusiones y procesos. Tünnermann (2010) sintetizando la “Conferencia mundial sobre la educación superior del siglo XXI” (París, noviembre de 1998) resalta que se reconoce la educación superior como un componente fundamental para el progreso de las sociedades en distintos aspectos. La educación superior también aporta al desarrollo de las capacidades de los individuos, así como al fortalecimiento de la democracia, la paz y los derechos humanos.

La crisis de la educación superior se hizo visible en los años ochenta, al encontrarse en la masificación del método napoleónico en las instituciones de la región latinoamericana y al enfrentar las distintas reformas implementadas en la época (Mollis, 2014). Como consecuencia, la educación superior se ha visto obligada a visibilizar sus prácticas y a ganar credibilidad en la sociedad. Plata et al. (2019) argumentan que las políticas públicas de aseguramiento de la calidad se configuran como los lineamientos a seguir, basados en estándares funcionales provenientes de instituciones modelo, para que los establecimientos de educación superior de la región latinoamericana propendan por brindar un mejor servicio.

En consecuencia, el gobierno colombiano se ha dedicado a la tarea de crear políticas e instituciones cuyo fin sea el de medir y dar fe de las buenas prácticas del servicio. Para el CNA, organismo encargado del aseguramiento de la calidad, la acreditación en alta calidad en Colombia “es un reconocimiento otorgado a las instituciones que demuestran condiciones ideales en la prestación del servicio educativo”.

No obstante, Murillo, Gonzáles y Urrego (2020) argumentan sobre la calidad que “la relevancia del concepto está determinada por las condiciones con las que se asegure esta calidad”. De lo anterior, podemos determinar la calidad como dependiente de las necesidades propias del entorno en el que el servicio educativo se encuentre en funcionamiento, pues estas necesidades propician las condiciones adecuadas a las que las IES deben ajustarse para responder a las realidades.

Consideremos ahora el punto de vista del CNA, acerca de la alta calidad de los programas académicos, tomando como referencia los *Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos* (2021):

La alta calidad de un programa académico, desde la perspectiva de la acreditación, se reconoce considerando referentes a partir de los cuales orienta su acción y supone retos de alta exigencia y complejidad, identificando sus propias particularidades, según la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología, así como el nivel de formación del programa académico (p. 38).

3.4.2 Calidad en la educación superior

Para percibir la pertinencia de la educación superior, debe demostrarse una relación próxima entre las expectativas que emergen en las comunidades y el desempeño de las tareas propias de la institución (Tünnermann, 2010). Para la educación superior en Colombia no ha dejado de ser un objetivo permanente, alcanzar o acercarse a los ideales de institución de educación superior. Plata et al. (2019) argumentaron que para definir estos ideales los gobiernos establecieron una serie de mecanismos que fueron diseñados con el objetivo de realizar:

El ajuste de los mercados públicos y privados nacionales, en conjunción con la internacionalización de la provisión y racionalización del mercado de servicios, a través de un escenario que se caracteriza por la puesta en marcha de variados sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior en los distintos países latinoamericanos, donde en el caso de Colombia, posee un modelo fundamentado en la evaluación y acreditación de programas, así como en la acreditación de las instituciones de educación superior, complementado con la imposición de estándares mínimos de calidad para el estricto funcionamiento y oferta de los programas o carreras profesionales (pp. 3, 4).

Es preciso mencionar algunas de las concepciones tradicionales que han aportado a la definición de parámetros medibles de las IES. En primer lugar, se define la calidad como los rasgos especiales o excepcionales con los que cuenta una institución. En segundo lugar, la calidad se puede definir como la excelencia en un nivel general del servicio educativo, dando evidencia del alto impacto que tiene en el cumplimiento de los estándares que proyectan la ejecución óptima de los procesos (Harvey y Green, 1993 y Harvey 1997, citado por González, 2008).

En tercer lugar, se define la calidad como la capacidad de cumplir con un propósito ajustando los métodos mediante los cuales se presta el servicio; en cuarto lugar, la calidad definida como una dádiva relacionada con la rentabilidad del servicio y la rendición de cuentas como estrategia de responsabilidad con los organismos financiadores y los beneficiarios del servicio; por último, la calidad entendida como aptitud de transformar las conductas de los

estudiantes con el objetivo de brindarle capacidades de autorregulación y autonomía en los procesos de aprendizaje (ibid., 2008).

Por otra parte, la calidad la podemos imaginar como una serie de expectativas, pues estas son representaciones de un estado presumiblemente mejor partiendo del estado en el que se encuentre una institución (Quintana-Torres, 2018).

3.4.3 Evaluación de la educación superior

La evaluación concebida históricamente como una herramienta de “selección y control”, ha atravesado diferentes consensos, brindando a la sociedad una visión de lo que se espera, entre otras cosas, esclareciendo las rutas que mejor se adaptan a las expectativas de lo planificado (Rosales, 2014). Es gracias a la evaluación que es posible realizar mediciones y tomar acciones consecuentes con las intenciones de los actores principales de la educación superior y posibles actores externos interesados.

Es importante agregar que toda evaluación debe contar con características cruciales para su efectiva ejecución, dentro de la cuales podemos mencionar las que expone Rosales (2014):

Sistemática, puesto que se orientan basadas en acciones predeterminadas, encaminadas a dar soluciones eficaces al proceso; integral, dado que se conforma por los aspectos intrínsecos del procesos educativo; formativa, basándonos en el fin del acto educativo, pues debe considerar no solo factores académicos, sino también, sociales, emocionales, tanto del estudiante como del educador y continua, a fin de que la exploración de los aciertos y los fallos del proceso, siendo frecuente, coopere con la implementación de

acciones que enfoquen eficientemente a los actores hacia los resultados esperados (pp. 4, 5).

Es por eso, que, en materia de calidad de la educación, la evaluación se adhiere a estos procedimientos como el epicentro desde donde se adquiere la información relevante que se destina a la medición de la eficacia y eficiencia de la IES. Señala Salas (2013) que la evaluación de las instituciones mediante los sistemas de acreditación debe ser entendida como una fuente de instrumentos que cooperen en la recolección de información veraz, cuyo fin es el de establecer acciones direccionadas hacia la mejora de la calidad. Es así, como se posibilita visibilizar el estado real del servicio que se ofrece.

En todo caso, la educación superior en Colombia inexorablemente se encuentra supeditada a las demandas de los estándares de calidad que constituyen en general la política educativa nacional. No obstante, y a pesar de contar con apoyo amplio, el sistema educativo padece de ínfimos esfuerzos para la consecución del logro y para llegar a la distribución equitativa de oportunidades.

En una revisión realizada por la OCDE (2016) sobre la educación superior en Colombia, se observaron los siguientes como principales hallazgos:

Los niveles educativos de los bachilleres presentan precariedad para enfrentarse a los retos de la educación superior; no existe coherencia entre la asignación de los recursos públicos y las necesidades económicas del país; se evidencian falencias considerables en el mejoramiento de la calidad, especialmente en los programas de instituciones no universitarias; la educación técnica y tecnológica, aspecto fundamental de la educación superior, es percibida como la educación de menor rango, en un orden jerárquico que la

define de manera peyorativa; los estudiantes encuentran varios obstáculos para acceder a la educación superior y en general oportunidades de mejora en cuestiones como redes interinstitucionales, inversión en investigación, transparencia en los procesos de interés común, internacionalización de la educación superior colombiana, entre otros (pp. 271, 272).

Se puede resaltar que la acreditación de alta calidad en Colombia, aunque puede involucrar una serie de debates, ha demostrado que, en conjunto, con los actores de las IES, tienen la capacidad de generar una cultura de calidad ejerciendo un fuerte compromiso por el fin de la universidad, especialmente en la construcción de democracia, como sistema de organización humanista, crítico y participativo (Nussbaum, 2010).

Figura 2. Marco teórico



Nota: Elaboración propia (2022).

TERCER CAPÍTULO

3.5 MARCO METODOLÓGICO

«La duda es la madre de la invención»

(Galileo)

Se planteó esta investigación desde una perspectiva cualitativa, la cual busca dar explicaciones a los fenómenos encontrados en las diferentes relaciones humanas, formulando hipótesis sobre la inmensa cantidad de eventos que aparecen en el recorrido de la actividad del ser. Para lo anterior, este enfoque se vale de instrumentos encaminados hacia la extracción de percepciones, imaginarios, conceptos y comportamientos, directamente de la realidad social que se encuentra involucrada en el fenómeno a explicar o a comprobar.

Para Cauas (2015) el enfoque cualitativo es aquel que prioriza la información cualitativa, la cual se encamina hacia descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. Este enfoque se sustenta en las ciencias sociales y humanas, después de que estas se encontraran en crisis, al emplear únicamente métodos cuantitativos, razón por la cual, surgieron necesidades de comprensión más amplias de la realidad y por consiguiente se hicieron necesarias nuevas estrategias para estudiarla (Íñiguez, 1999).

Por otra parte, la relevancia que ha tenido en la investigación educativa, el enfoque cualitativo, se puede percibir en Paz (2003) cuando se refiere a la transversalidad que ha surgido a partir de la implementación de algunos de los métodos endógenos del enfoque utilizado en esta investigación. Al trasladarse el enfoque, inicialmente elaborado para las ciencias sociales y humanas, hacia otras disciplinas como la pedagogía y la psicología, se producen nuevas teorías y conceptos destinados al fortalecimiento de los procesos educativos.

En el presente documento se sustenta la necesidad de la recolección de información proveniente de una realidad, con el objeto de realizar una descripción detallada de los efectos y retos de las políticas de acreditación de alta calidad, además, hallar explicaciones a los sucesos por la forma en la que se desencadenan en el contexto influenciadas por los lineamientos establecidos para efectuar satisfactoriamente los procedimientos de acreditación.

En este caso, los datos provienen de los informes emitidos por el CNA mediante los cuales el Ministerio de Educación Nacional otorga el reconocimiento de alta calidad educativa a un programa de la facultad de Educación de la Universidad Surcolombiana y de la población que hace parte de los factores evaluados seleccionados para este estudio. De esta manera, se visualizan los efectos de las políticas de calidad a nivel nacional y en las unidades encargadas de dirigir y controvertir los parámetros definidos para que las instituciones de educación superior proyecten la pertinencia y el impacto que se ajusta a las necesidades de la sociedad.

Esta investigación se proyectó empleando la ruta de los estudios descriptivos, específicamente en el método de estudio de casos. En palabras de Cauas (2015) en el ámbito educativo, el estudio de casos considera los fenómenos que constituyen el caso (unidad social) para ser indagados a profundidad. Estos estudios son en menor medida análogos a las encuestas, siendo más exhaustivos y direccionados principalmente a los aspectos de orden cualitativo.

En cuanto al propósito del estudio de casos, se puede definir que entender la naturaleza característica de un caso específico es la tarea fundamental de este método de investigación (Simons, 2011). Adicionalmente, según Simons (2011) el investigador representa un papel fundamental como instrumento en la recolección de datos, la interpretación y el informe y en el ir y venir de las interacciones sociales del proceso del estudio de casos, además de revelar datos sobre el caso, descubrimos aspectos de nosotros mismos.

De este modo, se eligió el caso individual en esta investigación, el programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés de la Facultad de Educación de la Universidad Surcolombiana. En este documento, se delimita como caso, el programa acreditado de la Universidad Surcolombiana, de manera que se evidencie la repercusión que han tenido las políticas de aseguramiento de la calidad en un programa académico de la Universidad Surcolombiana.

3.5.1 Instrumentos de Investigación

3.5.1.1 Análisis documental

Según García (1993), el análisis documental es considerado como una forma de transformación de la información a través de diferentes procedimientos a fin de que se facilite la consulta o recuperación de la información o también que se genere un nuevo producto que actúe como sustituto del documento o los documentos originales.

Así mismo, el análisis documental es percibido como “unas operaciones conducentes a representar un documento dado bajo una forma diferente a la original, mediante su traducción, resumen e indización” (Gardin, citado por García, 1993). Además de lo anterior, se encuentra que como resultado de la transformación a la que es sometida una serie de documentos, se efectúa la difusión de la información y ésta se convierte en una fuente de información selectiva (Pinto, citado por García, 1993).

Por otra parte, se define que el análisis documental implica diferentes niveles de análisis. Uno externo que consiste en el análisis de la estructura formal del documento y otro interno que consiste en el análisis del contenido sobre los cuales se efectuará el análisis global (García, 1993).

De la misma manera, se encuentra en los autores Escudero Sánchez & Cortez Suárez (2018), la definición del análisis documental como una forma de identificar y representar eventos, sujetos o culturas y así emplazar estos elementos en un contexto de manera que la realidad manifieste sus puntos de vista y sus intereses.

Para llevar a cabo estas operaciones intelectuales, Escudero Sánchez & Cortez Suárez (2018) sugieren el siguiente procedimiento:

Indagar y catalogar los documentos identificados y disponibles; escoger aquellos documentos o fuentes informativas más pertinentes que contribuyan en la investigación; efectuar un proceso de lectura profunda de los documentos seleccionados, con el propósito de extraer los elementos relevantes de ellos; realizar una lectura cruzada y comparativa de los documentos o de los extractos de los documentos y construir una síntesis comprensiva global, acerca de la realidad humana analizada (P. 75).

En adición, se puede percibir la justificación de este instrumento en investigación, en los argumentos dados por Peña Vera y Pirela Morillo (2007), resaltando que en la actualidad la sociedad está inmersa en avalanchas informativas las cuales no tienen comparación con la cantidad documental existente unas décadas atrás. Con la intervención de las tecnologías de la información y comunicación se confirma que cada vez se fortalece más la difusión y accesibilidad de la información. De tal manera que, teniendo en cuenta las implicaciones del análisis documental, este instrumento se empleará para la compilación y análisis de los documentos finales entregados por el programa de Licenciatura en Lengua Extranjera para obtener la acreditación; los planes de mejoramiento emitidos por el CNA y otros diseñados como políticas institucionales para el

aseguramiento de la calidad. De este modo, se podrían evidenciar o identificar los procedimientos o elementos que hicieron posible la obtención del reconocimiento de alta calidad al programa seleccionado.

3.5.1.2 Entrevista no estructurada

El uso de la entrevista debe ser visto en principio como un instrumento crucial para la recolección de información pertinente para llevar a cabo estudios cualitativos, pues supone una relación entre entrevistador/investigador y entrevistado en la que se obtiene información profunda para tener la posibilidad de dar explicaciones a diversos fenómenos implícitos en las relaciones humanas. Para hacer uso de esta técnica Valles (2000) sugiere tener la conversación de la vida cotidiana como referente de la entrevista, dado que el investigador debe contar con la habilidad de la conversación de tal forma que esta le brinde bases para la asimilación de las técnicas de cualquier forma de entrevista.

Se puede señalar que la información que detalle minuciosamente las posturas y creencias de los sujetos entrevistados debe ser un producto de varias sesiones con los mismos ya que en el transcurso de los diferentes encuentros pueden salir a flote los fundamentos de las actitudes y comportamientos de la población (Escudero Sánchez y Cortéz Suárez, 2018).

De igual modo es importante agregar las palabras de Schettini y Cortazzo (2016) en las que intentan definir la entrevista como “un proceso comunicativo que se da en un encuentro entre sujetos, previamente negociado y planificado”. Además, se debe tener en cuenta que las nuevas tecnologías han incorporado nuevos elementos y condiciones a este instrumento, no obstante, el

contexto debe ser percibido como un elemento concomitante con la entrevista (Schettini y Cortazzo, 2016).

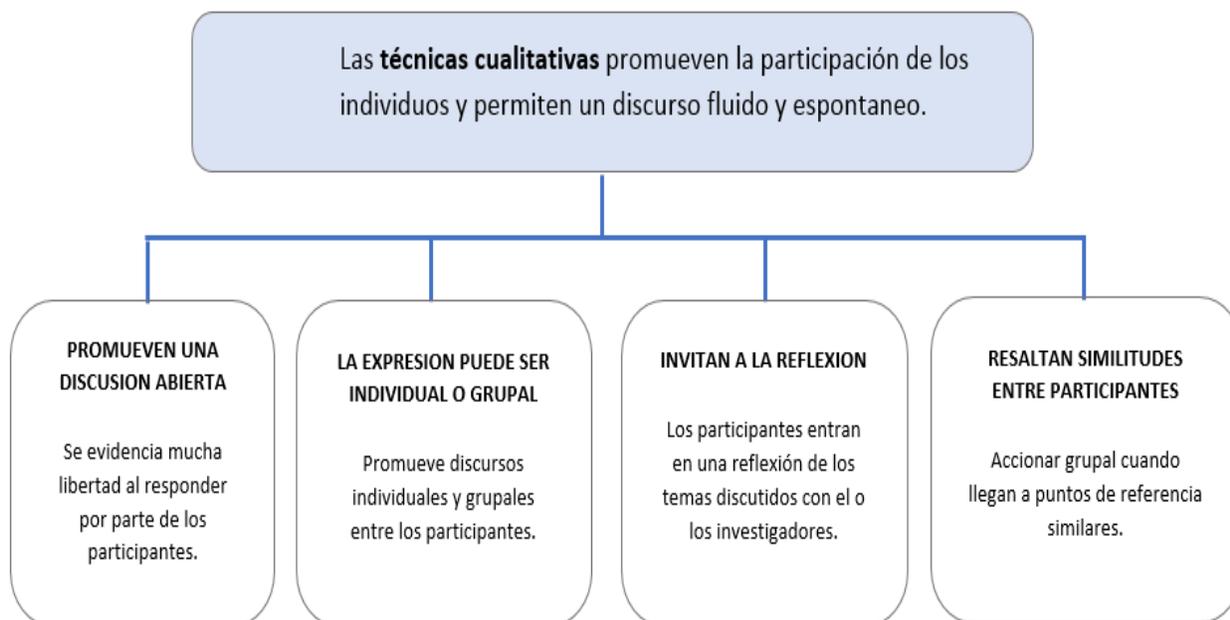
Pese a que la entrevista no estructurada es una técnica utilizada con frecuencia en investigación cualitativa y aunque el procedimiento cuente con cierto grado de libertad para ejecutarse, con frecuencia se malinterpreta:

“su procedimiento puede –equivocadamente– hacernos creer que significa que todo está permitido y no se necesita nada más que buena voluntad y predisposición para su realización, nada está más alejado de esa realidad. Toda entrevista tiene sus reglas y dentro de ellas los objetivos específicos que indican qué tipo de información estoy buscando, las hipótesis que, como investigador manejo en función del estudio, los ejes (aun los más generales) que me posicionarán frente al informante, etc.” (Schettini & Cortazzo, 2016, p. 23).

A fin de que se establezcan una serie de objetivos claves para emprender una entrevista no estructurada o en profundidad, Simons (2011) agrupa los siguientes: el primero consiste en obtener, a partir de la conversación, la opinión del entrevistado; el segundo, la identificación y el análisis de los temas que se dan por el aprendizaje y la interrelación activa que se logra en la entrevista; el tercero, las alteraciones en la dirección de la conversación para explorar con mayor profundidad la información dado que este tipo de entrevista ofrece un alto grado de flexibilidad en el diálogo y por último, la habilidad de abrir rutas de acceso a información que no puede ser percibida con otro tipo de instrumentos.

En conformidad con lo anterior, este instrumento será aplicado en docentes y egresados del programa académico objeto de estudio, quienes pueden ofrecer información valiosa que aporte a la consolidación de una percepción objetiva de la realidad.

Figura 3. Investigación cualitativa



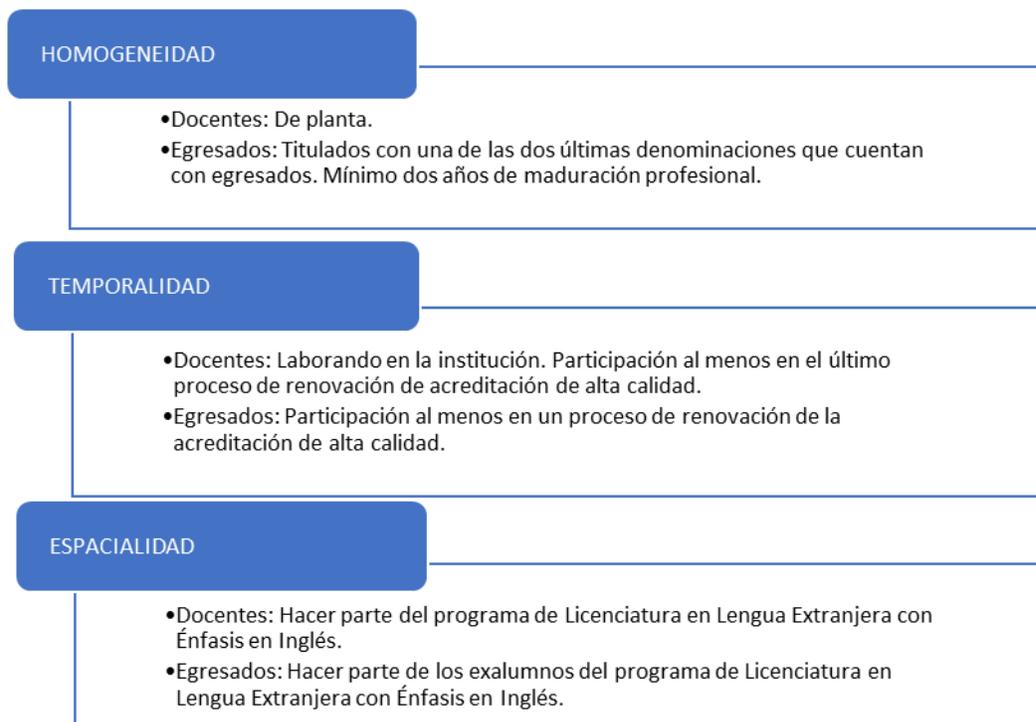
Nota: Elaboración Propia (2022).

3.5.2 Población

Para empezar, las definiciones de población encontradas convergen en muchos aspectos, a pesar de eso, se encuentran algunos matices que provocan la diferenciación y reflexión sobre cada conceptualización. Para empezar, podríamos comprender la población como “un conjunto de personas e individuos naturales que viven en un área o territorio determinado, política y jurídicamente organizados...” (Rodríguez et al., 2012).

La población según Arias-Gómez et al. (2016) es una agrupación deliberada de casos de los cuales se tomará la muestra al haber cumplido una lista de características preestablecidas. Asimismo, es importante que la población sea identificada desde la consolidación de los objetivos del estudio (ibid., 2016). Entre otras definiciones encontramos la población como “un conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004).

En la presente propuesta la población conveniente corresponde a docentes de planta que se encuentren laborando en la institución, que hagan parte del programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés y que hayan participado al menos en el último proceso de renovación de acreditación de alta calidad, y los egresados del programa de Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés titulados con una de las dos últimas denominaciones que cuentan con egresados, que hayan participado al menos en un proceso de renovación de la acreditación de alta calidad y que tengan mínimo dos años de maduración profesional.

Figura 4. Población

Nota: Elaboración propia (2023).

3.5.3 Muestra

En investigación cualitativa, la muestra es solo una porción del caso, que ha sido definida no por aleatoriedad, como es el interés del campo cuantitativo, sino por las características y posicionamiento en el entramado social, al demostrar que las unidades cumplen con una serie de elementos determinados de manera rigurosa, consecuencia de los rasgos que demandan los datos a recabar implicados en los objetivos de la investigación (Navarrete, 2000).

Con el fin de elegir la población pertinente, se hizo necesario el muestreo no probabilístico por conveniencia (Otzen y Manterola, 2017, Arias-Gómez et al. (2016) técnica que consiste en “seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado

en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”. Dado que los factores que implican directamente una población específica son el Factor Docentes y el Factor Egresados, en el factor Egresados se determina que los sujetos sean asequibles y que hayan participado al menos en un proceso de renovación de acreditación de alta calidad.

Simultáneamente, en el factor Docentes se determina que los sujetos sean asequibles, que hayan participado al menos en el último proceso de renovación de acreditación de alta calidad y que sea docente activo de la Universidad Surcolombiana.

CUARTO CAPÍTULO

4. RESULTADOS

4.1 Análisis y procesamiento de la información

Este procedimiento hace parte de las tareas principales implícitas en la creación y ejecución de una investigación, por lo tanto, algunas definiciones sobre el tema podrían aclarar el concepto para comprender mejor los pasos necesarios que obedezcan a una buena ejecución del análisis de la información recolectada. En primer lugar, se puede recurrir a lo que es competencia del investigador en el análisis según las palabras de Gómez (2016) quien manifiesta que “el investigador es la persona que sabe cómo extraer lo más importante de cada instrumento porque es la única persona que conoce su investigación y sabe cuál es el objetivo final”.

Por otra parte, la misma autora identifica el análisis como un proceso que se realiza no solamente en momentos posteriores a la aplicación de los instrumentos, si no también durante la aplicación de dichos instrumentos pues es frecuente que el investigador tome notas sobre los mismos datos que va obteniendo a medida que va aplicando los instrumentos (Gómez, 2016).

En este proyecto de investigación se empleó la triangulación de la información. Esta técnica de análisis de datos es empleada con el fin de “delimitar los instrumentos recolectados y de esta manera, poder hacer un análisis claro y pertinente de acuerdo con el instrumento utilizado” (Gómez, 2016). La triangulación también es entendida como el uso combinado de diferentes estrategias para la recolección de la información mediante el cual se extraen las diferencias y similitudes de los datos recabados (Gavira y Osuna, 2015). En el lente de Gómez (2016) se encuentra que la triangulación es empleada para la verificación de los datos dirigiendo los esfuerzos hacia un análisis que comprenda distintas perspectivas. El conjunto de datos recolectados fue analizado a través de técnicas de análisis de contenido basado en códigos mediante los cuales se construyeron los temas de discusión.

4.1.1 Análisis Documental

En este apartado se muestra el análisis de la información obtenida mediante la revisión documental como derrotero para dar cumplimiento al objetivo establecido que involucra los documentos que son productos de los procedimientos de acreditación de alta calidad. Los datos fueron procesados haciendo uso del software de análisis de datos cualitativos ATLAS.TI por medio del cual fue posible construir temas de discusión y se empleó el programa YED GRAPH EDITOR para la construcción de los diagramas.

De este modo, se llevó a cabo inicialmente la extracción de los datos relacionados con los factores implicados en este estudio para posteriormente ser procesados a través del análisis de contenido mediante códigos y temas de discusión creados en el software ATLAS.TI. Se presenta el análisis en tres módulos con el fin de destinar cada uno a la clasificación de la información, según los tres factores seleccionados, los cuales son evaluados por los lineamientos emanados

por el Consejo Nacional de Acreditación y hacen parte de los doce factores estipulados en los Lineamientos de Acreditación para programas académicos, que se encuentran en la última versión de la guía de procedimiento para autoevaluación de programas e instituciones de educación superior con fines de acreditación (Guía 3, CNA).

En la primera sección se encuentra el análisis del Factor Profesores, esta sección contiene como hallazgos relevantes el plan de formación como beneficio para los docentes, el compromiso con la actividad investigativa y la vinculación de toda la comunidad del programa en los procesos de autoevaluación; En la segunda sección está la información relacionada con el Factor Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación asociados al programa académico y algunos de los hallazgos son el aumento de los productos de las investigaciones y el impacto en la región, el fortalecimiento de los grupos de investigación y el incremento de la participación del estudiantado en los procesos investigativos. En la tercera sección se establecen los hallazgos de los datos concernientes al Factor Egresados, entre los cuales cabe resaltar las ventajas de contar con políticas institucionalizadas que estrechen la relación con la población egresada, la planeación y ejecución de eventos atractivos para los egresados y la participación de los empleadores en los procesos de aseguramiento de la calidad del programa.

4.1.1.1 Factor Profesores

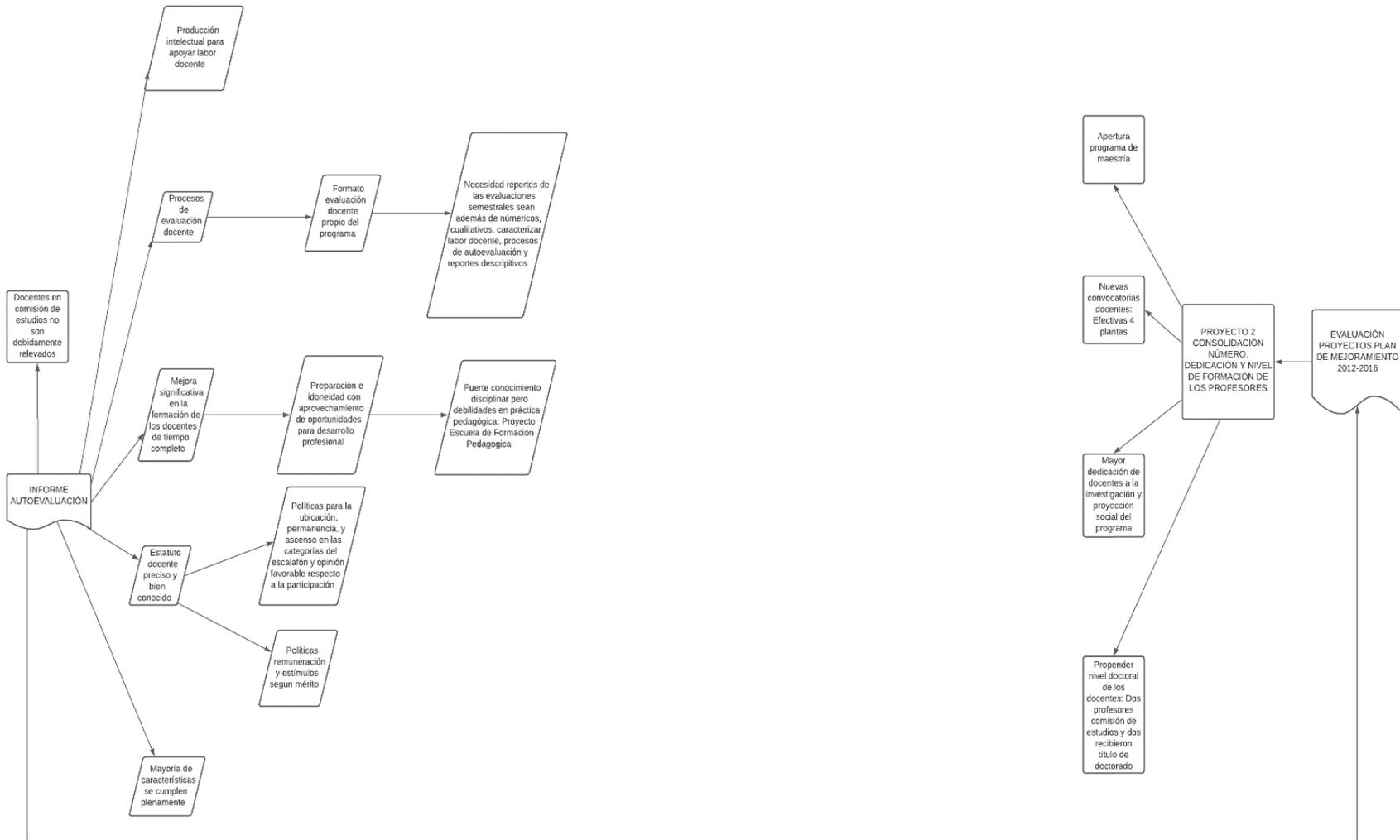


Diagrama 1. Informe de Autoevaluación

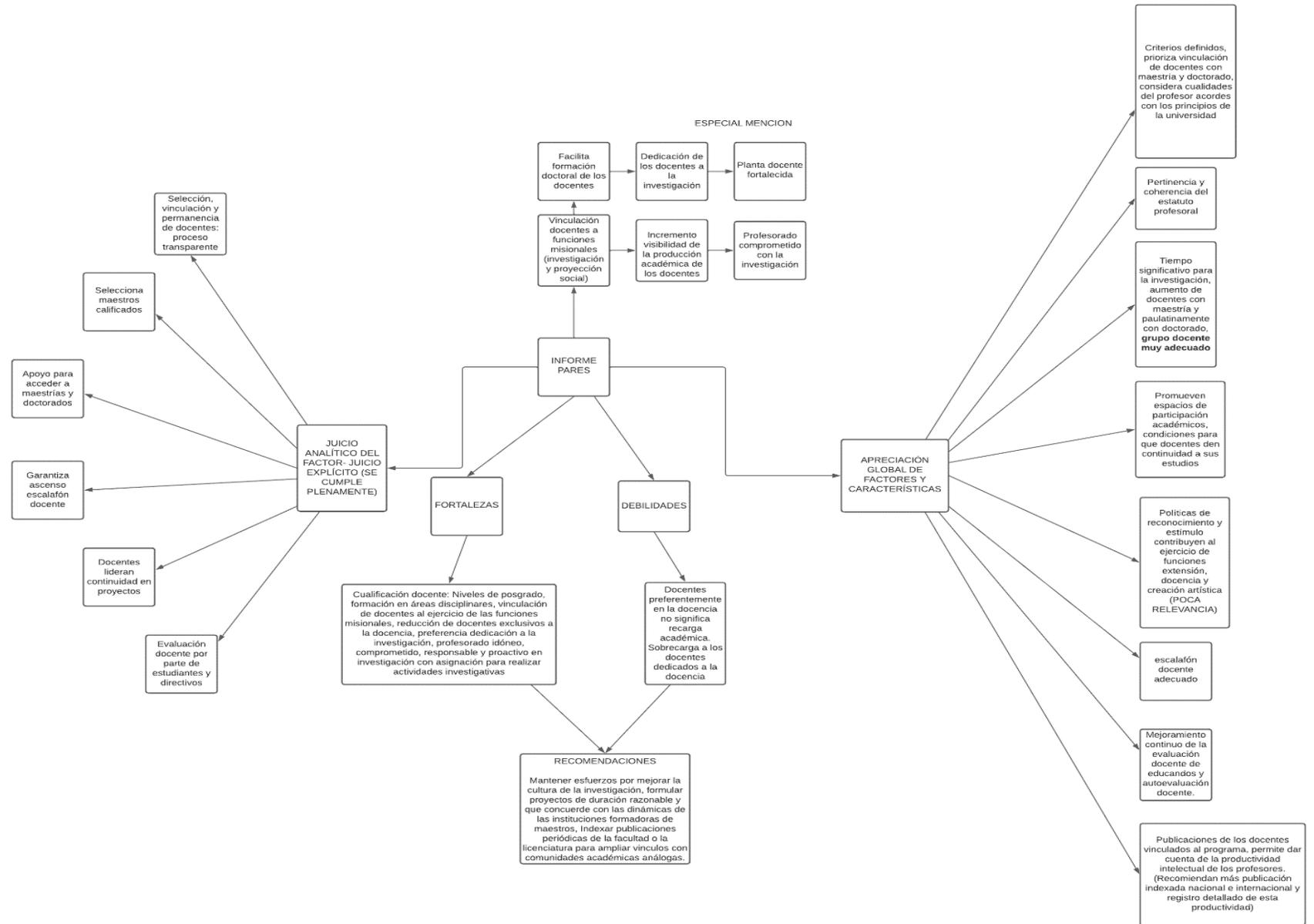


Diagrama 2. Informe de pares evaluadores

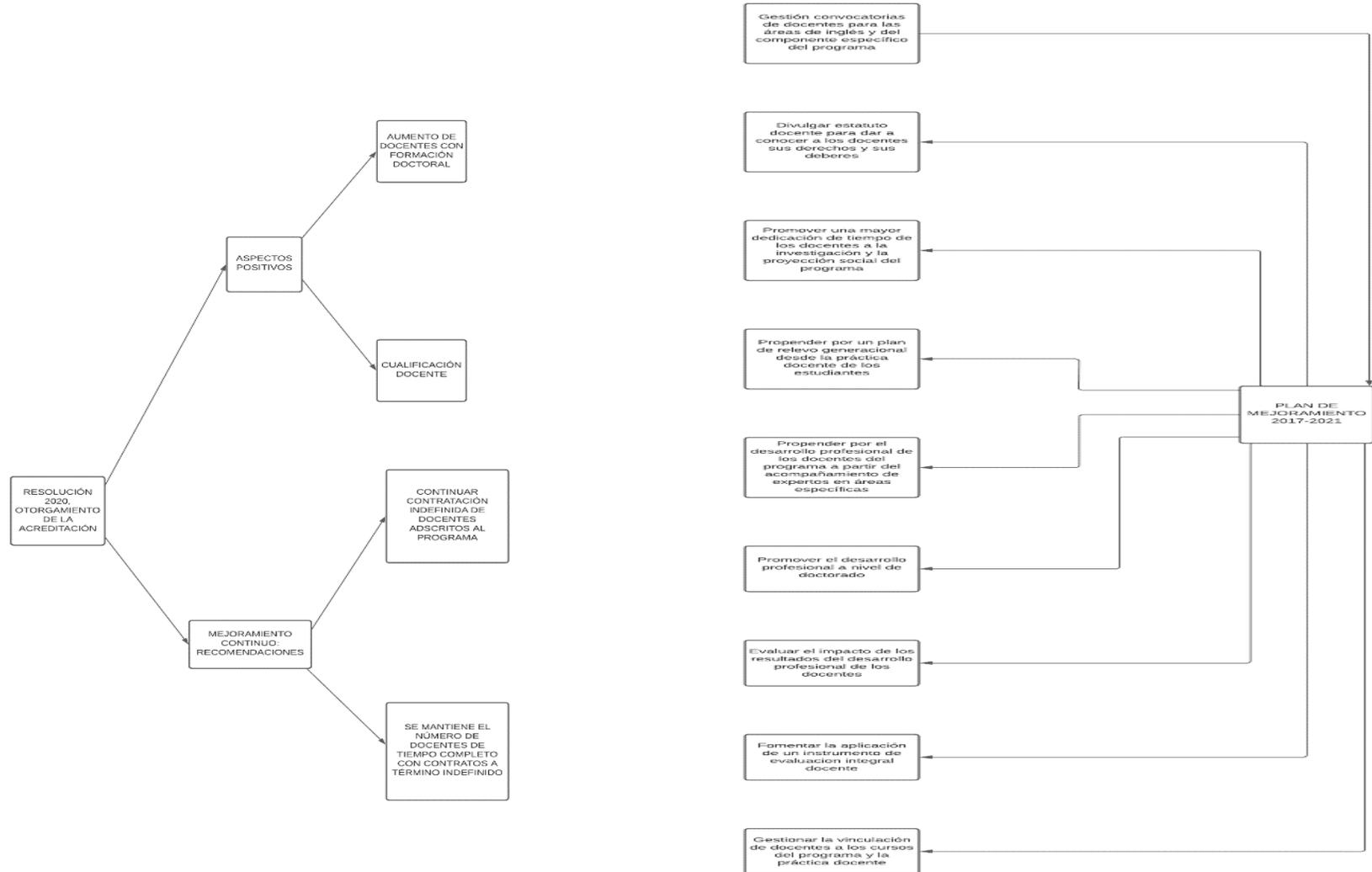


Diagrama 3. Resolución de otorgamiento de la acreditación y Plan de Mejoramiento

Para empezar, la formación de los docentes es un aspecto que ha sobresalido puesto que el programa no solamente prioriza la vinculación de docentes con estudios de maestría y doctorado, también enfoca su atención en el aprovechamiento de las oportunidades para que los docentes ya vinculados logren un alto nivel de formación tanto en áreas específicas como pedagógicas. Pardo, M. y Ospina, R. (2020) coinciden con la importancia de realizar procesos de selección rigurosos, puesto que es un factor fundamental en la medición de la calidad. El programa tuvo un incremento en la cantidad de docentes con nivel de formación de doctorado, actualmente el programa cuenta con 4 docentes con doctorado producto del plan de formación docente institucionalizado, además, se encontró que actualmente dos docentes se encuentran realizando sus estudios de doctorado consecuencia del cumplimiento al plan de formación para potenciar las habilidades del profesorado de la institución.

Por otra parte, se encuentra un alto compromiso por poner en marcha acciones destinadas a la creación y ejecución de propuestas investigativas y de proyección social pertinentes, con base en la vinculación de los docentes a estas tareas y el tiempo asignado para efectuar estas labores. Como resultado, los docentes del programa han logrado un aumento significativo en la producción intelectual, la cual está fundamentada en las publicaciones derivadas de los proyectos de investigación y la visibilidad lograda por el alcance de estos. Así mismo, el estatuto docente brinda al profesorado claridad respecto a los procesos de selección, vinculación y permanencia, siendo estos concebidos como procesos transparentes. Además, el escalafón docente establece criterios bien definidos y son aceptados en gran medida por el equipo del programa académico.

En concordancia con la cultura de la evaluación y autoevaluación, el programa académico implementa estrategias e instrumentos propios con el ánimo de involucrar

activamente a los estudiantes y directivos, en las acciones evaluativas del desarrollo profesional de los docentes. Por último, se observa interés por gestionar la vinculación de nuevos docentes con el objeto de mejorar la capacidad de cobertura a la matrícula y por ende a la calidad del servicio. La cualificación del profesorado brinda al programa un recurso humano competente, comprometido, cuyas funciones son fundamentales para mantener y mejorar la calidad.

Uno de los componentes más esenciales que aportan a la calidad del programa es la política de capacitación docente, ellos se han visto beneficiados y como resultado, el programa universitario goza de personal calificado para el desempeño de sus funciones enmarcadas en el Proyecto Educativo del Programa (PEP). No obstante, es importante señalar que a razón de la ausencia de los docentes beneficiados con programas de formación adquiridos por el apoyo de las políticas institucionales, se observa que no hay un plan de relevo para que la falta de profesionales no afecte el funcionamiento de las labores de docencia del programa. A manera de suposición, podría explicarse la sobrecarga de los docentes dedicados a la docencia como consecuencia de la falta de un plan de relevo para aquellos docentes que se encuentren inscritos en un programa de formación y no puedan atender sus labores en el programa.

Asimismo, se encontró como oportunidad de mejora el incremento de la productividad académica de los docentes adscritos al programa, puesto que en el periodo 2014-2018 hubo 17 productos académicos comparado con los 33 productos académicos del periodo 2009-2013. Si relacionamos la información anterior con el incremento del nivel de formación del profesorado puede decirse que la productividad académica no está relacionada directamente con el nivel de formación si la dedicación de los docentes a la investigación no representa un compromiso mayor con la calidad del programa.

El espíritu investigativo representa una cualidad del programa pues es mediante diferentes acciones propias que es posible evidenciarlo. Dentro de estas acciones se encuentran los trabajos de grado elaborados por los estudiantes, los cuales son asesorados y evaluados por docentes adscritos al programa, así como los diferentes eventos nacionales e internacionales en los que tanto los docentes, como los estudiantes y los egresados participan como asistentes y ponentes. Por lo tanto, se plantea el fortalecimiento del espíritu investigativo como acción de mejora, proponiendo mayor vinculación de estudiantes y profesores en la actividad investigativa en el mismo sentido con la participación a eventos nacionales e internacionales en los que se difunda con mayor eficiencia la producción del programa a fin de aportarle significativamente a la función misional de investigación evaluada por el CNA.

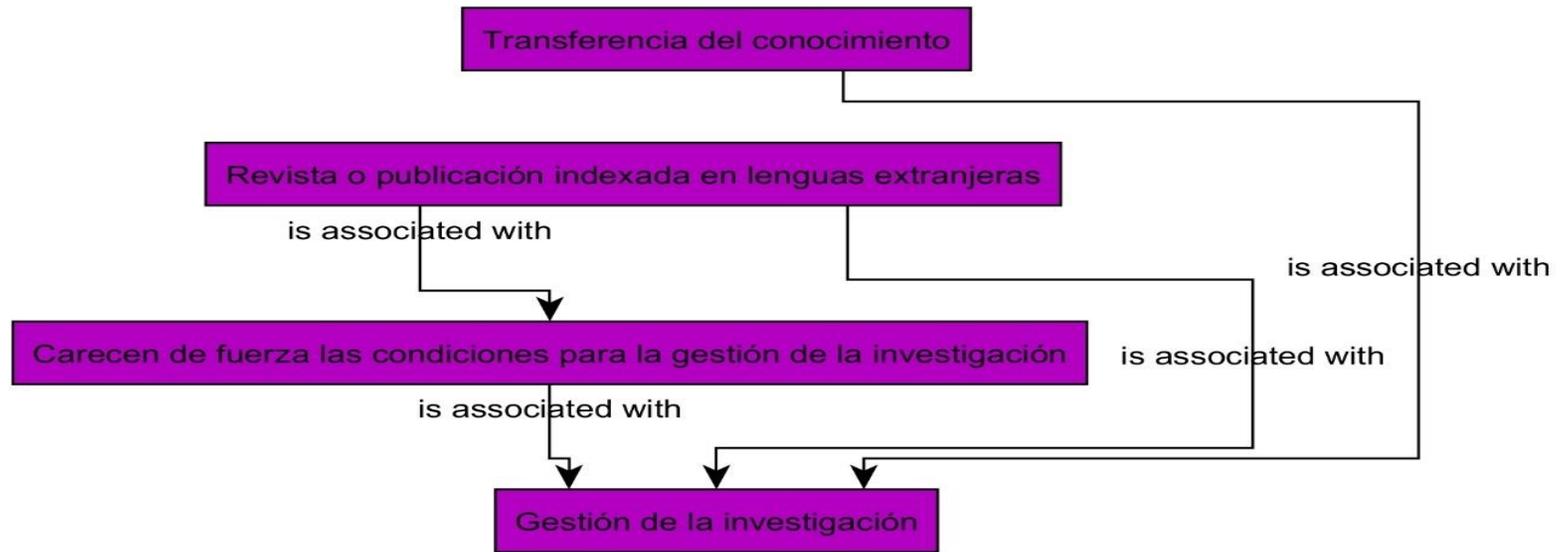


Diagrama 5. Gestión de la investigación

En relación con la *Gestión de la Investigación*, se hallaron debilidades para transferir el conocimiento basándose en la falta de condiciones para desplegar la producción académica en un medio institucionalizado como una revista o publicación indexada en lenguas extranjeras.

En cuanto a estas debilidades debe mencionarse que este tipo de medios de difusión junto con otros necesarios para trascender el carácter local de la productividad académica del programa implican una fuente económica considerable para materializarlos. Como se evidencia en los datos obtenidos en el análisis de las entrevistas de los docentes, algunas exigencias destinadas al cumplimiento del plan de mejoramiento involucran fuentes de financiación que escapan del alcance de las funciones administrativas del programa académico.

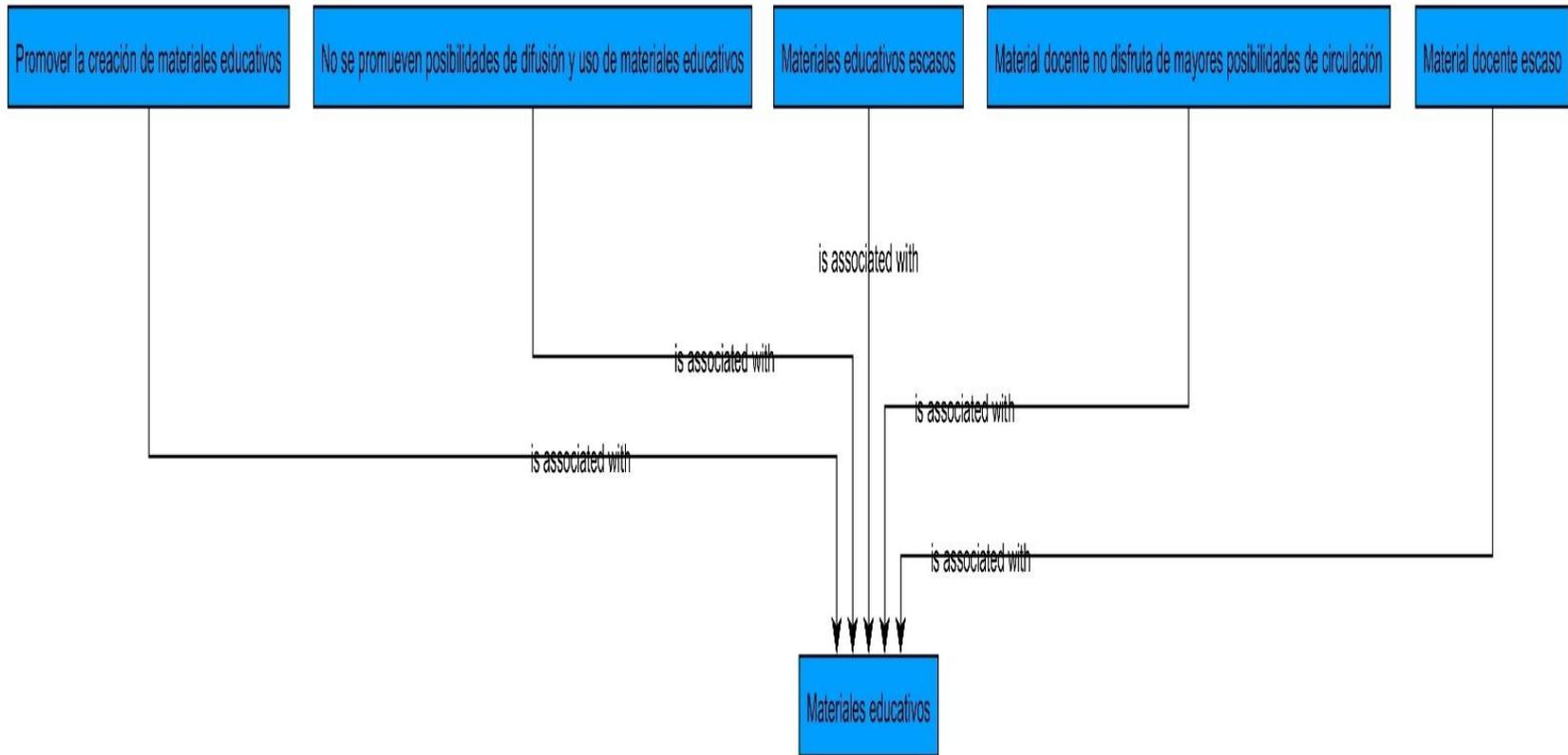


Diagrama 6. Materiales Educativos

Los materiales educativos, en especial el material docente, son escasos y no cuentan con posibilidades relevantes de difusión y uso, por lo tanto, se propone promover la creación de materiales educativos que puedan ser empleados para el beneficio del programa.

En relación con esta propuesta, el programa podría plantear como posibilidad de mejora, en articulación con la producción en investigación, la creación de materiales que contextualicen mejor la enseñanza y el aprendizaje de una segunda lengua en la zona sur del país. O dado el caso, podrían producirse materiales, productos de investigaciones propias, que promuevan y fortalezcan la proyección social del programa, por consiguiente, se harían aportes a diferentes procedimientos cuyo fin es mejorar la calidad del programa a la luz de los lineamientos establecidos por el CNA, sin ignorar que estos se pueden construir con la participación de agentes externos ya que se ven implicados en los propósitos del programa y por lo tanto, representan una fuente de datos valiosos en lo que respecta a los procesos de mejoramiento y autorregulación.

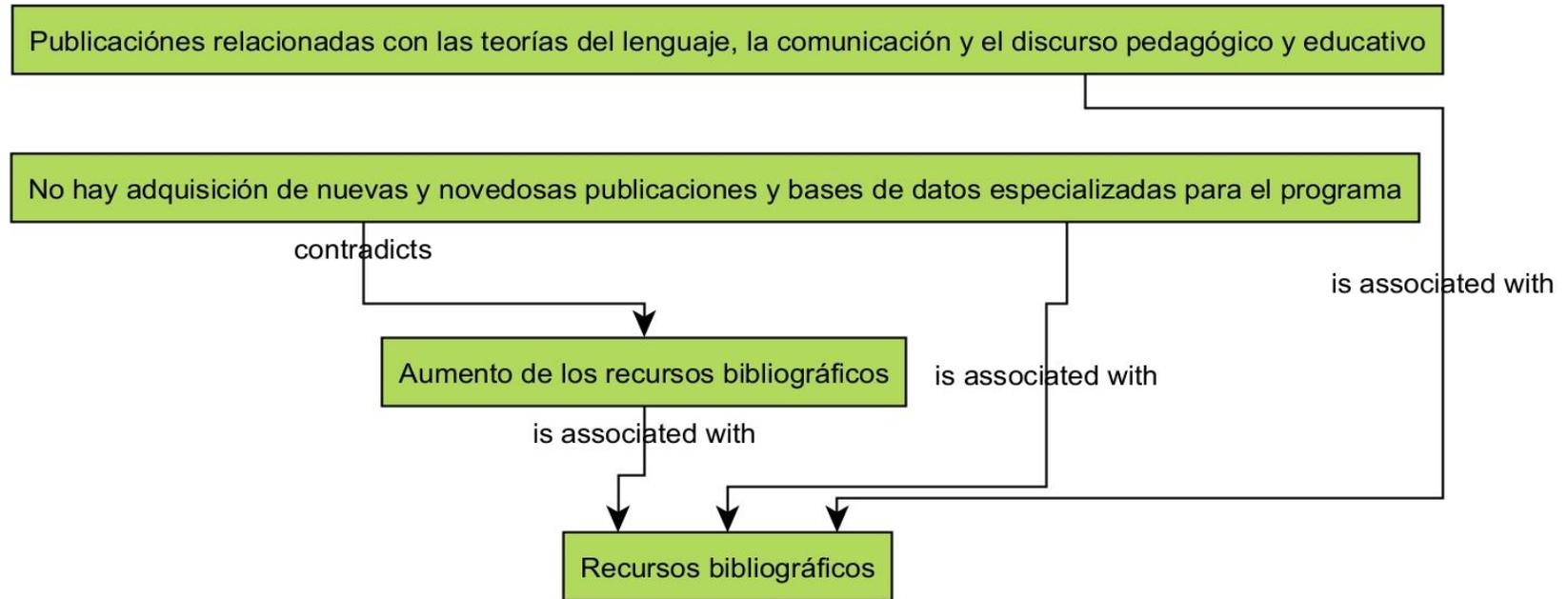


Diagrama 7. Recursos Bibliográficos

En cuanto a los Recursos Bibliográficos se encuentra inicialmente que el programa se ha fortalecido, ya que cuenta con publicaciones relacionadas con las teorías del lenguaje, la comunicación, el discurso pedagógico y educativo, no obstante, posteriormente se determina que el programa no ha adquirido nuevas y novedosas publicaciones y bases de datos especializadas para el programa. Esta contradicción crea confusión al respecto y no se esclarece si el programa consideró en su Proyecto Educativo la adquisición de recursos bibliográficos y dio cumplimiento a este propósito.

De aquí, podría sugerirse no solamente la adquisición de bases de datos que concuerden con las necesidades del programa, también se podría plantear un plan de capacitación para que los estudiantes conozcan y hagan uso de ellas, pues se fortalecería la relación tripartita entre docentes, estudiantes e investigación.

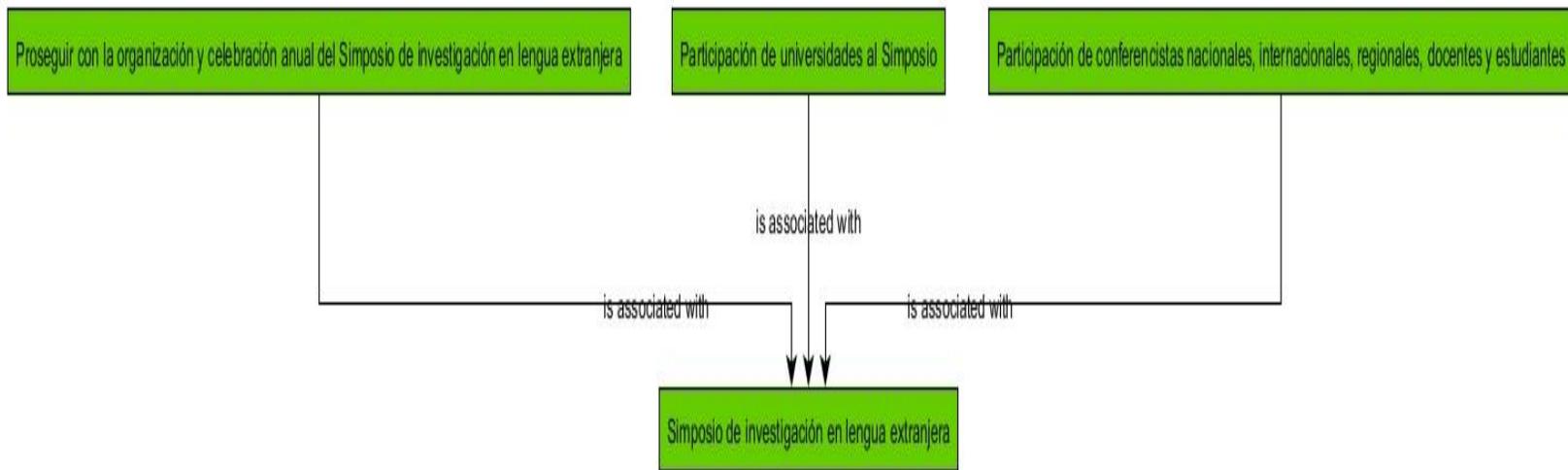


Diagrama 8. Simposio de Investigación en Lengua Extranjera

El Simposio de Investigación en Lengua Extranjera ha expandido su impacto puesto que se han involucrado a este evento otras universidades del país. Además, han participado ponentes nacionales, internacionales, regionales, profesores y estudiantes, lo que se traduce en el fortalecimiento de la visibilidad del programa y de las relaciones con comunidades académicas análogas. En consecuencia, fue recomendada la continuidad de la celebración anual de este evento organizado por el programa. En esta oportunidad, este evento puede ser un medio y herramienta para que el alcance de la productividad académica logre escalar a las esferas internacionales y superar el carácter local de la producción del programa hacia la difusión nacional e internacional del servicio formativo ofrecido por el programa.

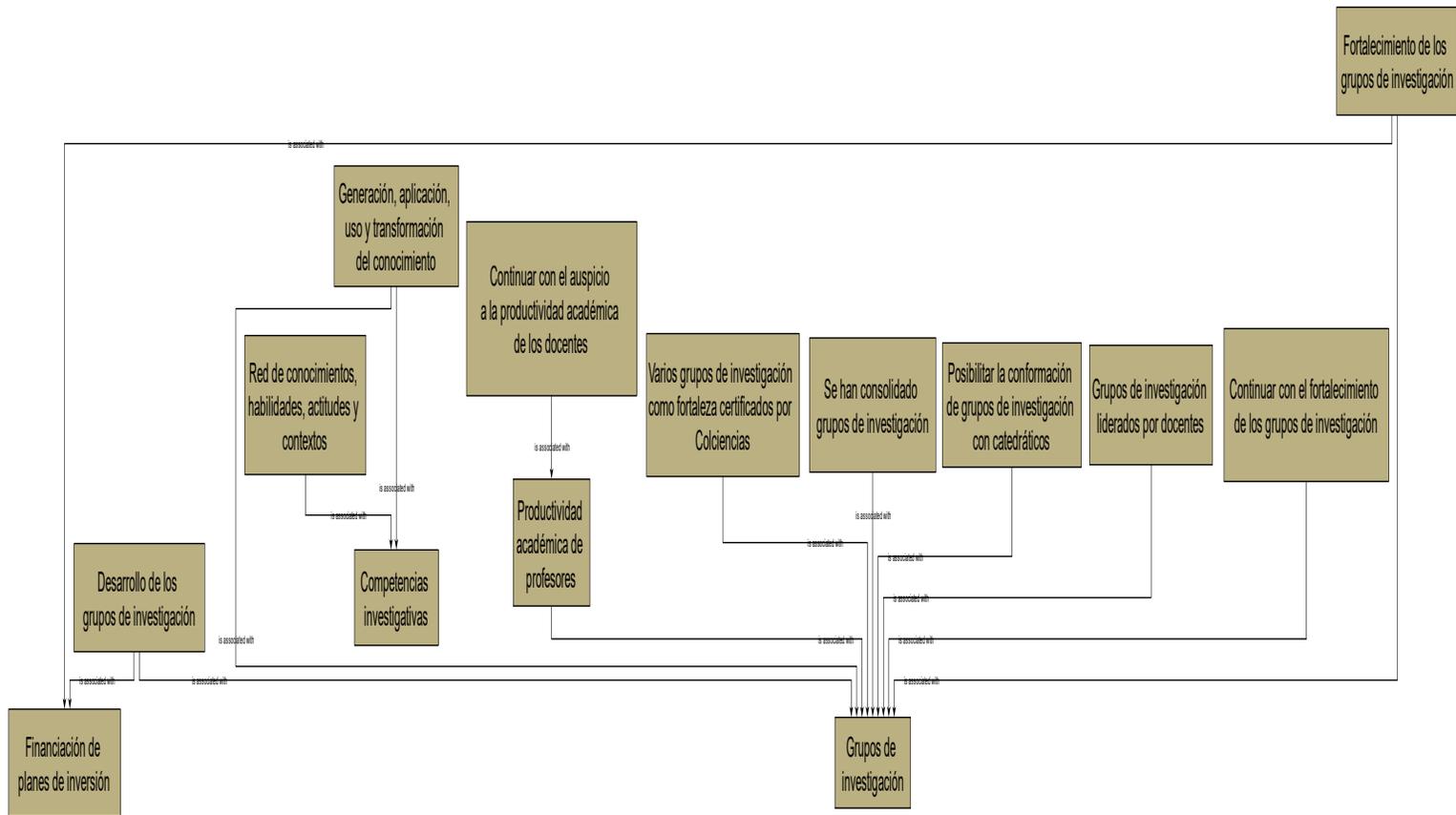


Diagrama 9. Grupos de Investigación

La consolidación de los grupos de investigación del programa certificados por MINCIENCIAS liderados por los docentes, en los que se genera, aplica, usa y transforma el conocimiento, ha permitido que estos sean identificados como una fortaleza del programa, pues, a través de la red de conocimientos, habilidades, actitudes y contextos es posible robustecer competencias investigativas, las cuales además de arraigar el espíritu investigativo, son necesarias para fortalecer la productividad académica y la visibilidad del programa en diferentes eventos relacionados con la formación de docentes de lengua extranjera.

El reconocimiento que los grupos de investigación del programa han adquirido, se puede explicar por el alto grado de participación de los docentes adscritos en procesos investigativos; el auspicio a la productividad académica que, a pesar de ser escaso, resulta ser relevante para la ejecución de iniciativas de investigación y el incremento de la participación de estudiantes como auxiliares de investigación (Diagrama 11).

Por último, se encuentran algunas recomendaciones como la posibilidad de conformar grupos de investigación con docentes catedráticos, puesto que podrían aportar significativamente a la producción en investigación del programa y el fortalecimiento de los grupos a través de fuentes de financiación internas y externas a las que pueden aspirar las propuestas construidas.

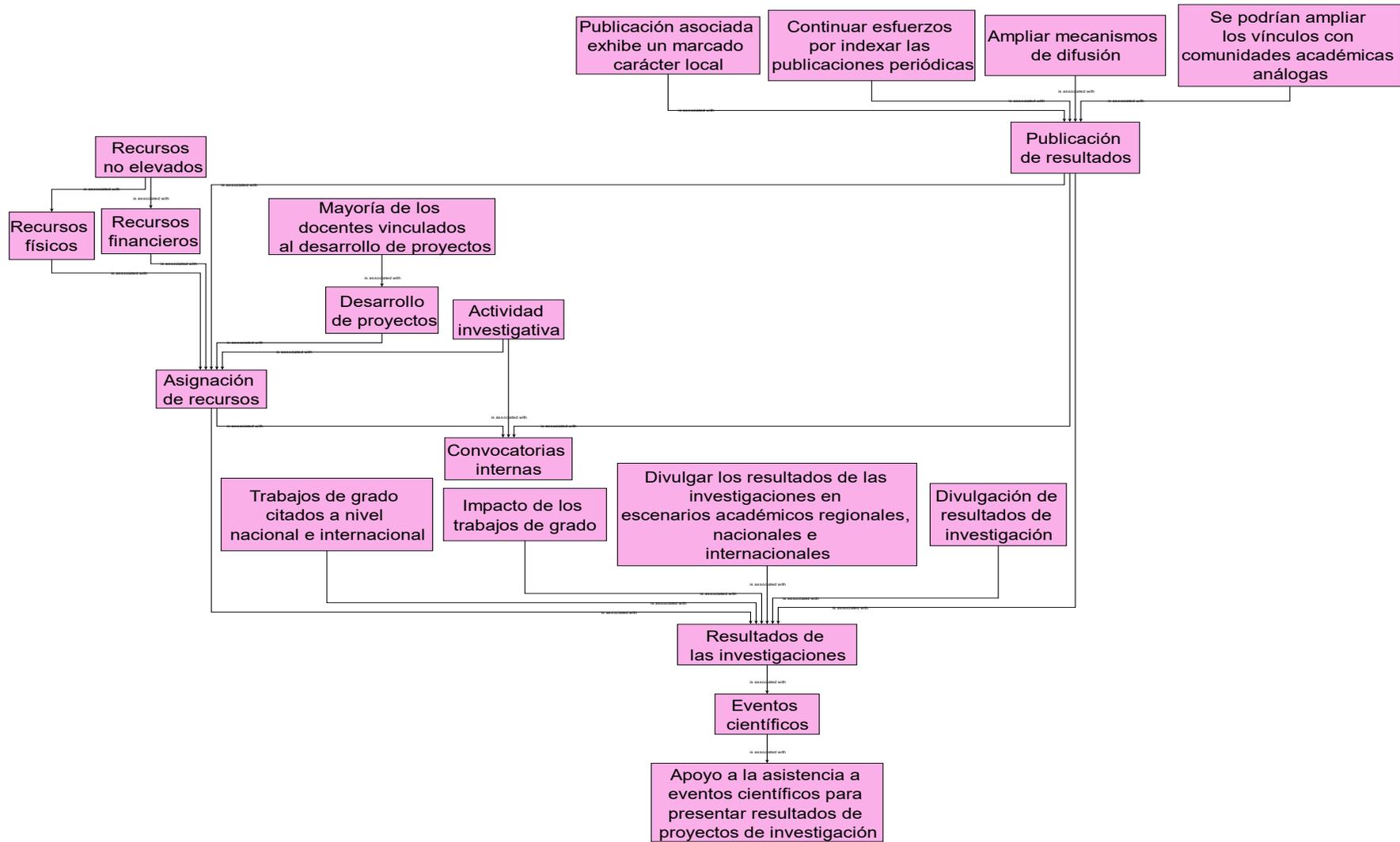


Diagrama 10. Resultados de las investigaciones

Los trabajos de investigación realizados en el programa han tenido implicaciones sobresalientes en relación con el alcance de los resultados. El impacto de los trabajos de grado es positivo y algunos han sido citados a nivel nacional e internacional.

Es necesario comprender que aludir a los resultados de las investigaciones involucra consecuentemente la divulgación de estos en eventos científicos mediante los cuales el programa exponga sus aportes a los campos del conocimiento en los que se fundamenta. También es primordial destacar la relevancia del apoyo a la asistencia a este tipo de eventos para brindar al programa los medios que sirvan para visibilizar los resultados de las investigaciones realizadas.

En cuanto al apoyo a la actividad investigativa, la institución realiza convocatorias con el objetivo de asignar recursos a las propuestas construidas por la comunidad educativa, ofreciendo recursos físicos y financieros. El programa participa activamente en estas convocatorias, debido a que la mayoría de sus docentes permanecen vinculados al desarrollo de proyectos de investigación. Aunque los recursos han sido debidamente gestionados, estos son escasos y a pesar de ser esenciales para la ejecución de proyectos, podrían ser incrementados dentro de las posibilidades, en función de la necesidad observada en las convocatorias y el impacto que representen las iniciativas para la región.

A fin de fortalecer la publicación de resultados, el programa podría plantearse el propósito de trascender el carácter local de sus publicaciones, continuar con los esfuerzos por indexar sus publicaciones y ampliar los mecanismos de difusión de manera que se encuentren nuevos vínculos con comunidades académicas análogas. De igual forma, la publicación de resultados se ve íntimamente relacionada con la asignación de recursos, por tal motivo, se sugiere que el incremento del que se hace mención anteriormente, abarque en la misma medida la transmisión del conocimiento producido por el programa.

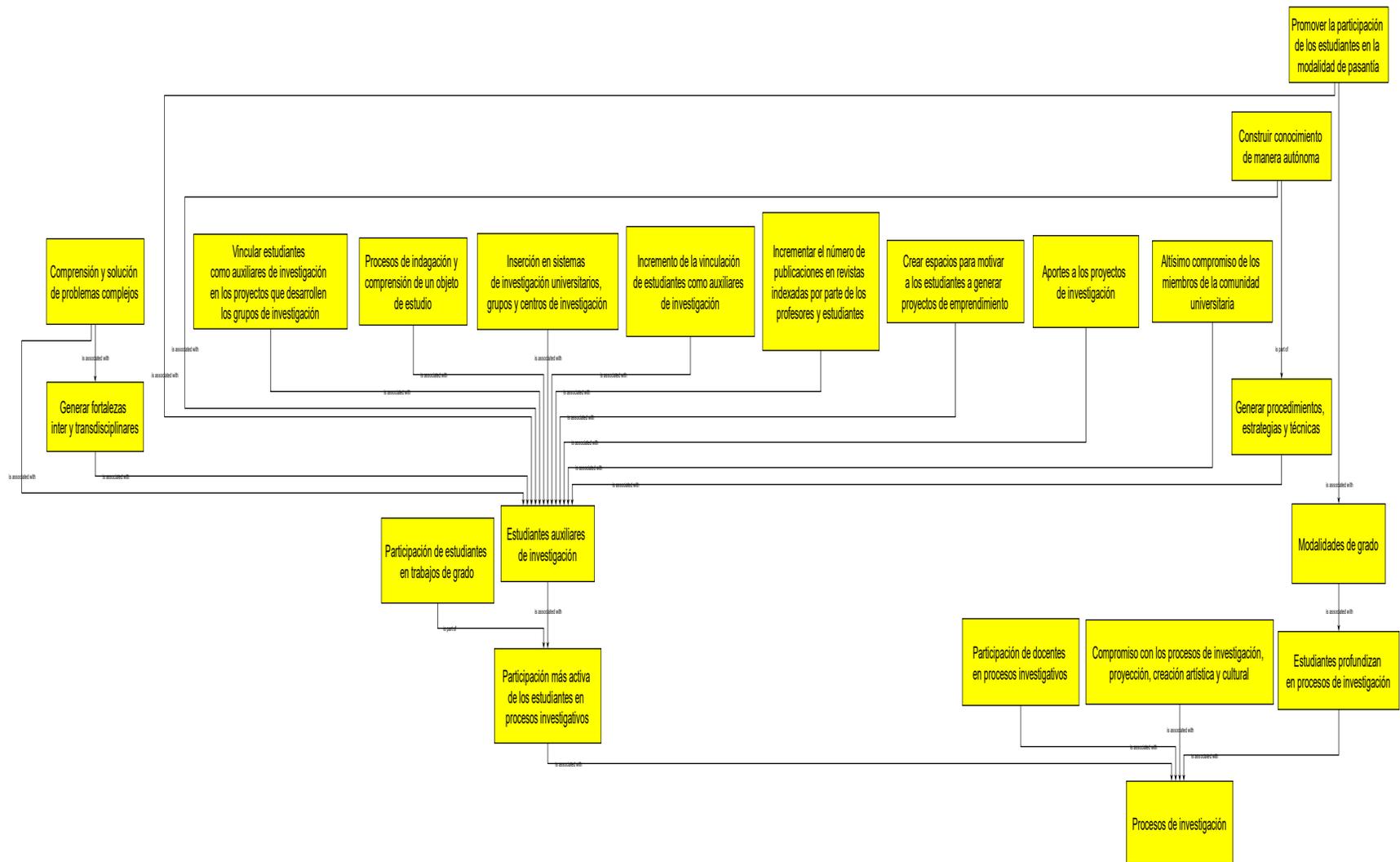


Diagrama 11. Estudiantes auxiliares de investigación

La comprensión y solución de problemas complejos comprende en diferentes niveles la generación de fortalezas inter y transdisciplinarias. Esto se evidencia en los estudiantes que han profundizado en procesos de investigación, y en consecuencia se ha consolidado un fuerte compromiso con la investigación, la proyección, la creación artística y cultural, en paralelo con la participación de los docentes y la promoción de las modalidades de grado cuya ejecución implica el fortalecimiento de las competencias investigativas. Además, los estudiantes tienen la capacidad de construir conocimiento de manera autónoma a través del diseño de estrategias, procedimientos y técnicas necesarias para alcanzar los objetivos planteados en los proyectos.

Los estudiantes auxiliares de investigación han aportado considerablemente a la actividad investigativa del programa, ya que mediante procesos de indagación y la comprensión de un objeto de estudio participan en proyectos desarrollados por los grupos de investigación, por ende, son sujetos importantes para la inserción en sistemas de investigación universitarios y centros de investigación. Por consiguiente, se encuentra un aumento de la participación de los estudiantes en actividades investigativas y del número de publicaciones en revistas indexadas por parte de los estudiantes y profesores.

Para dar cumplimiento a algunas acciones de mejora, al programa se le sugiere vincular más estudiantes a los proyectos que desarrollen los grupos de investigación, promover la participación en las modalidades de grado resaltando la modalidad de pasantía con el objeto de involucrar con mayor fuerza a los estudiantes en procesos de investigación.

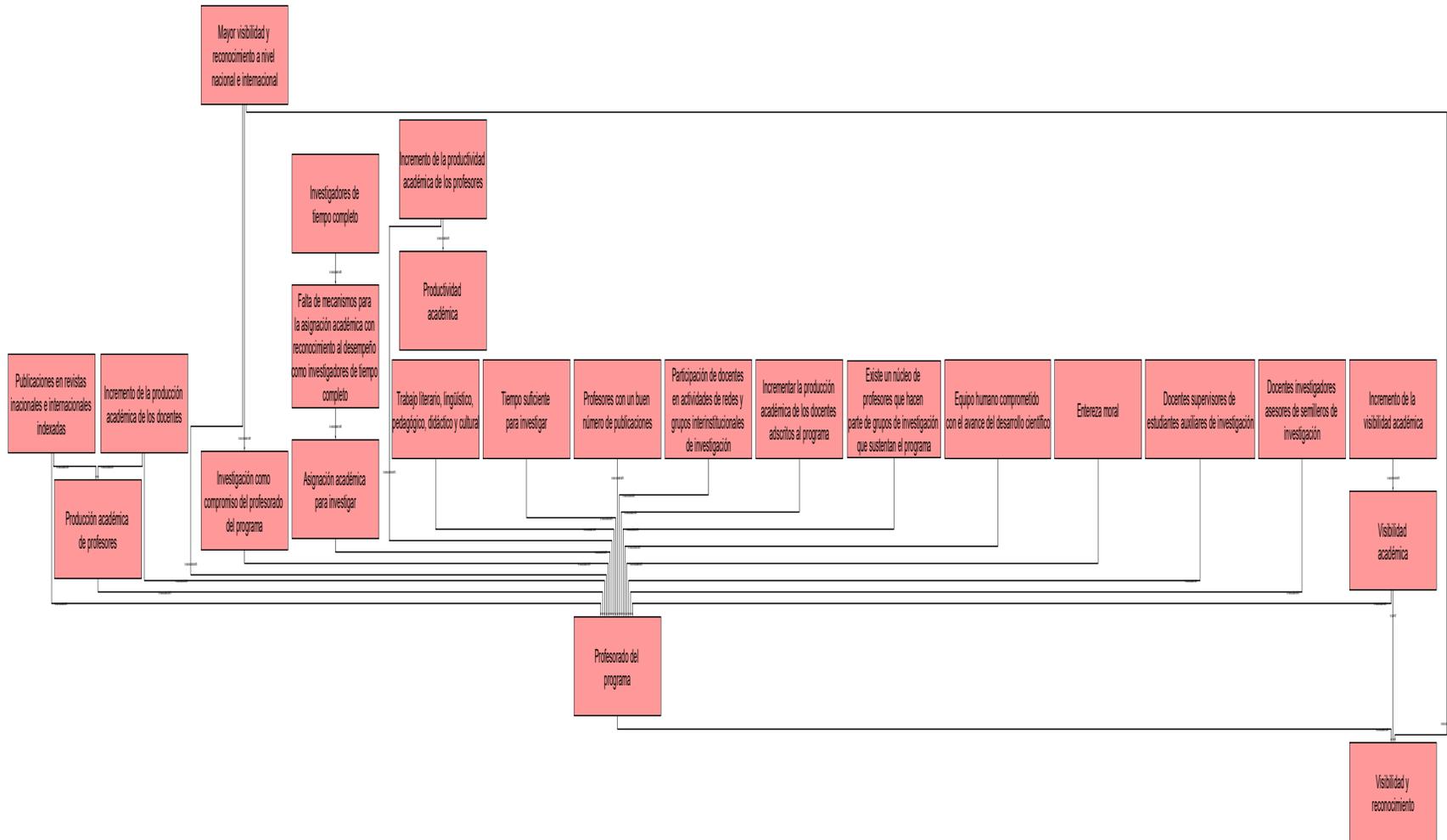


Diagrama 12. Profesorado del programa

Las siguientes son características que demuestran el carácter sesudo del cuerpo docente del programa, junto a ellas ha sido posible emprender la instauración del espíritu investigativo. Ante todo, destaca el compromiso con el avance del desarrollo científico basándose en la entereza moral para efectuar sus prácticas profesionales; la participación del equipo en diferentes procesos de investigación como la supervisión de estudiantes auxiliares de investigación, asesoría de semilleros de investigación y la dirección de los grupos de investigación del programa; la participación en redes y grupos interinstitucionales de investigación y la producción de trabajos literarios, lingüísticos, pedagógicos, didácticos y culturales.

Las características mencionadas se vieron acentuadas gracias a la asignación académica para investigar, acción que podría desembocar en la posibilidad de dar espacio a docentes investigadores de tiempo completo.

A su vez, la productividad académica de los profesores se vio acrecentada por los esfuerzos realizados para participar en eventos de diferentes alcances. Así mismo, el incremento de la productividad del profesorado, de las publicaciones en revistas nacionales e internacionales indexadas y la participación en eventos investigativos aportaron significativamente al aumento de la visibilidad y el reconocimiento del programa.

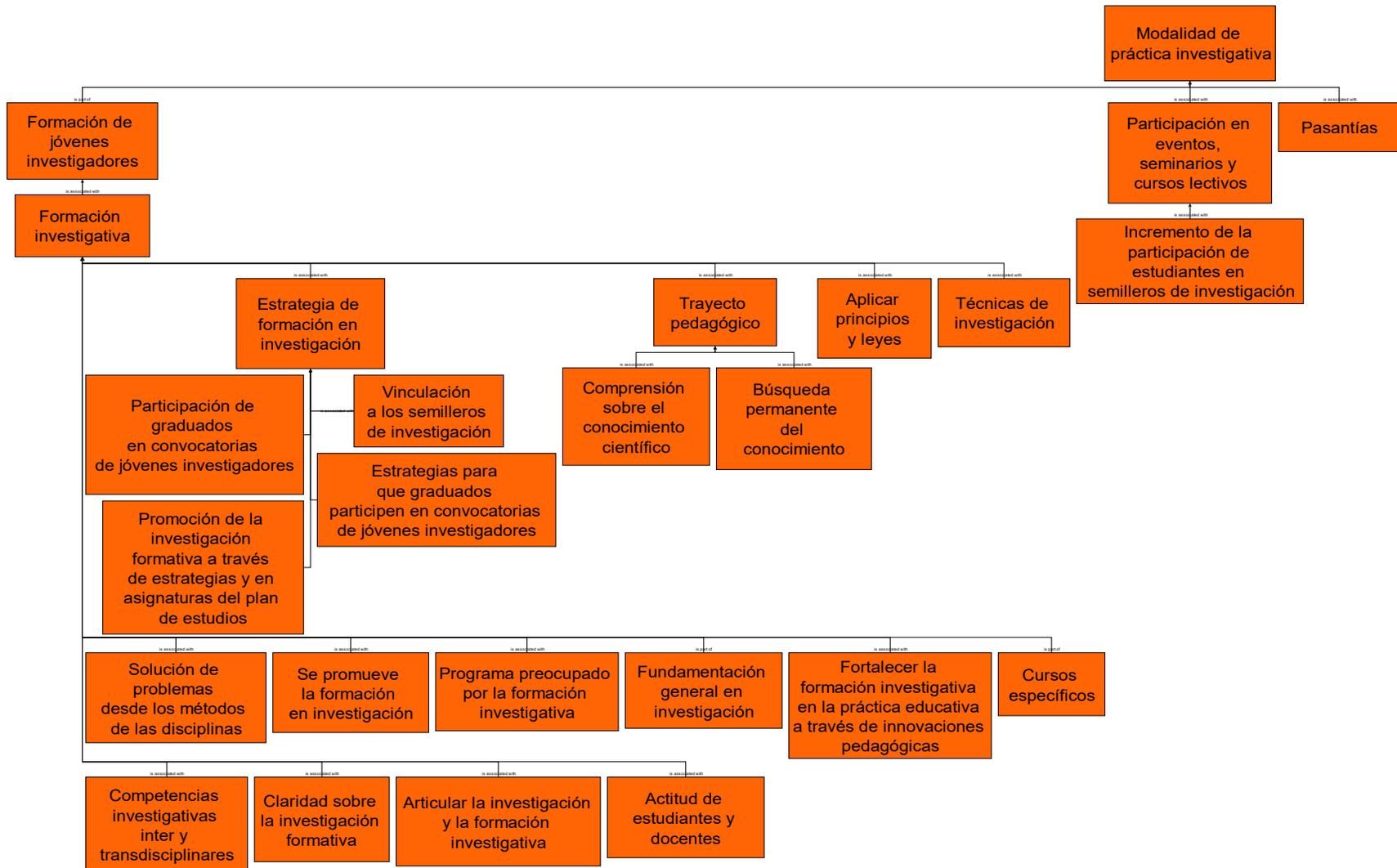


Diagrama 13. Formación investigativa

El programa cuenta con una serie de estrategias debidamente diseñadas con el propósito de emprender acciones mejoradoras de la formación investigativa. Dentro de las cuales, la formación de jóvenes investigadores contribuye en alto grado a la producción en investigación. Esta contribución es factible en la medida en que se ejecutan estrategias como pasantías consistentes en la modalidad de grado “Práctica investigativa”, razón por la cual se evidenció un aumento en la participación de los estudiantes en eventos, seminarios y cursos lectivos relacionados con investigación y, por otro lado, un incremento de la participación de estudiantes en semilleros de investigación.

Adicionalmente, el programa determinó como estrategias para fortalecer la formación en investigación, la participación de graduados en convocatorias de jóvenes investigadores, además de incluir asignaturas para robustecer la fundamentación general en investigación y la vinculación a los semilleros de investigación. De igual forma, el programa cuenta con un trayecto pedagógico en el que implica la comprensión del conocimiento científico y la búsqueda permanente del conocimiento junto con la aplicación de principios y leyes en concordancia con las técnicas de investigación.

Por consiguiente, es preciso mencionar que el programa promueve la formación en investigación y tiene claridad respecto a las acciones que debe emprender para reforzar y afianzar conocimientos de los procesos de investigación involucrando competencias inter y transdisciplinarias. Al mismo tiempo, se debe reconocer el papel de la actitud de los estudiantes y docentes para que haya sido posible planear, ejecutar y evaluar las estrategias que permiten que la formación en investigación fortalezca no solamente competencias investigativas de los estudiantes sino también de los graduados.

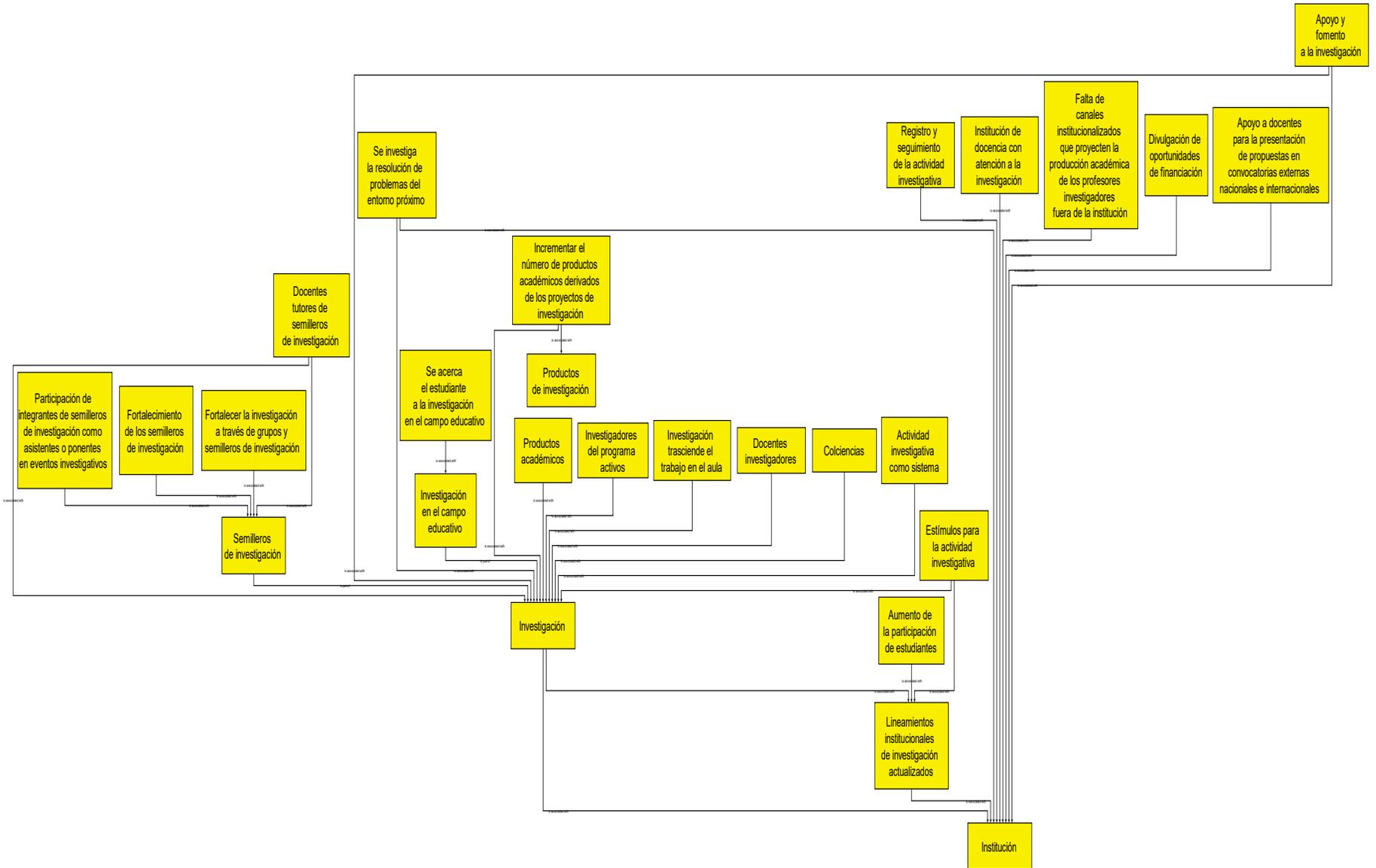


Diagrama 14. Investigación

Respecto a la investigación como valor misional del programa, en aspectos generales se encuentra un número considerable de productos académicos los cuales fueron posibles gracias a la actividad investigativa instituida por un equipo de docentes investigadores activo, quienes se encargan de poner en marcha la investigación como sistema.

Antes de señalar algunas consideraciones sobre las relaciones convenientes en el fortalecimiento de la investigación, debemos distinguir los semilleros de investigación entre otros factores como uno de los que instaura el espíritu investigativo y forma a estudiantes en competencias investigativas basado en el liderazgo y las capacidades del profesorado investigador. Después de todo, la consecuencia sería la optimización de los procesos de investigación con el aumento de la participación de los investigadores docentes y estudiantes como ponentes o asistentes en eventos investigativos, por tal motivo se sugiere al programa fortalecer los semilleros de investigación, así como los grupos de investigación.

Ahora bien, es imperativo señalar que el programa sumerge al estudiante en la investigación relacionada con el campo educativo. Por lo tanto, el estudiante trasciende el aula para llevar a lo factual los conocimientos adquiridos en los cursos como parte de la propuesta del programa por efectuar innovaciones pedagógicas, lo cual ha contribuido al incremento de la participación de los estudiantes en procesos investigativos.

Recordando las relaciones convenientes en el fortalecimiento de la investigación, podemos distinguir que la manera de ver la investigación como proceso endógeno de la educación superior se debe a las interacciones pertinentes entre las políticas institucionales y el programa puesto que coadyuvan de manera concomitante a las tareas intrínsecas de los procesos investigativos. He aquí la actualización de los lineamientos institucionales en

materia de investigación, la cual ha hecho viable el apoyo y el fortalecimiento de esta actividad, a través del apoyo a los docentes para la presentación de propuestas en convocatorias externas nacionales e internacionales, el registro y seguimiento a la actividad investigativa y la divulgación de oportunidades de financiación. Lo dicho no supone que en totalidad se abarquen las necesidades básicas, ya que se sugiere al programa implementar canales institucionalizados que proyecten la producción académica de los profesores investigadores fuera de la institución. Cuestión cuya solución no podría ser abordada únicamente por la dirección del programa; siendo lo apropiado, determinar las rutas de acción conjuntamente entre el programa y la dirección de la institución.

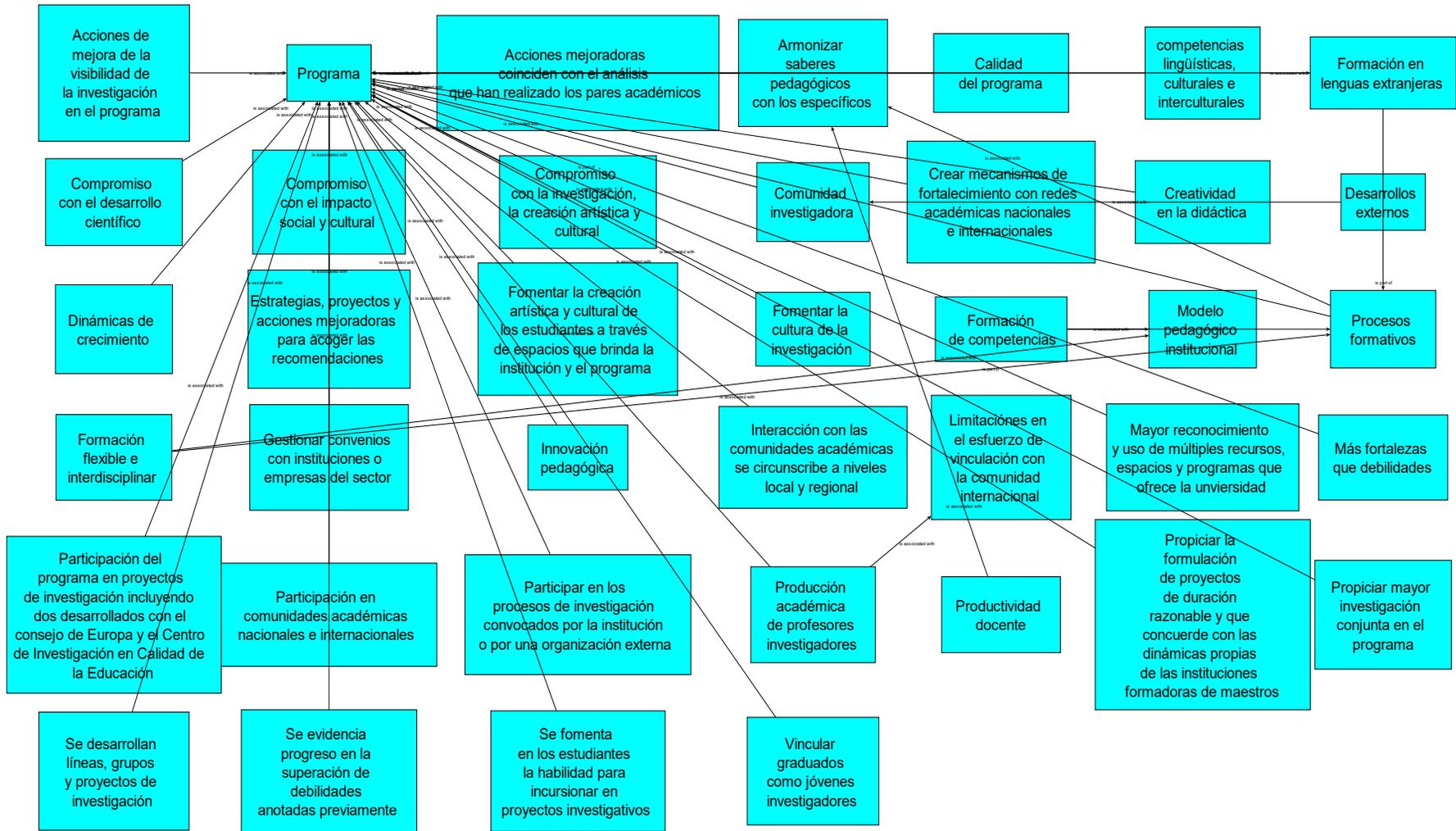


Diagrama 15. Programa

Se comprueba que el programa emprende un número considerable de acciones enfocadas en el mejoramiento de la visibilidad de la investigación y la ejecución de los proyectos, puesto que existe congruencia entre la planificación y la ejecución de los proyectos destinados al fortalecimiento de la investigación en el programa. Por una parte, algunos ejemplos de la congruencia de la que se habla son los siguientes: El compromiso por el desarrollo científico, con el impacto social y cultural y con la investigación, la creación artística y cultural, lo que se traduce en una comunidad investigadora comprometida en la que se involucran todos los actores, por consiguiente subyace el fomento de la cultura de la investigación y la formación de competencias investigativas.

Además, el programa determina las dinámicas de crecimiento dentro del marco de su Proyecto Educativo, asistiendo la licenciatura a comunidades académicas nacionales e internacionales, participando en proyectos de alcance nacional e internacional y en procesos de investigación convocados por la institución o por organizaciones externas. Así mismo, se toma en cuenta el modelo pedagógico institucional para alinear los propósitos del programa, proceso que ha demostrado el cumplimiento de las debilidades anotadas anteriormente y ha certificado la calidad del programa dentro de las exigencias de los lineamientos expedidos por el Consejo Nacional de Acreditación.

Sería un error pensar que el reconocimiento de la acreditación es el fin del procedimiento para el aseguramiento de la calidad. Es por lo anterior que reconocemos el sentido de continuidad del proceso de acreditación de alta calidad. Debido a esto, las posibilidades de mejora se encuentran delimitadas con el ánimo de vincular al programa a las labores de estructuración del plan de mejoramiento. Dentro de estas labores de mejoramiento, se deben considerar los graduados como una población capaz de participar y proponer en el programa iniciativas de investigación que aporten al reconocimiento del

programa. También, se evidencia la necesidad de emprender investigación conjunta dentro del programa mediante la cual, el alcance de las investigaciones sea aún mayor.

Finalmente, se encuentra la circunscripción del desarrollo de las labores del programa en un grado nacional, por lo que se recomienda plantear iniciativas que consistan en el acercamiento a la comunidad internacional. En cuanto a estas iniciativas, a pesar de ser recurrente la proposición, no se pueden dejar a un lado las implicaciones económicas del acercamiento a la comunidad internacional, por lo que deberían existir en los documentos de los planes de mejoramiento, las especificaciones respecto a las fuentes de financiación y los estamentos en quienes recae la responsabilidad de la asignación de los recursos para la materialización de las proyecciones definidas como oportunidades de mejora.

4.1.1.3 Factor Egresados e Impacto sobre el medio

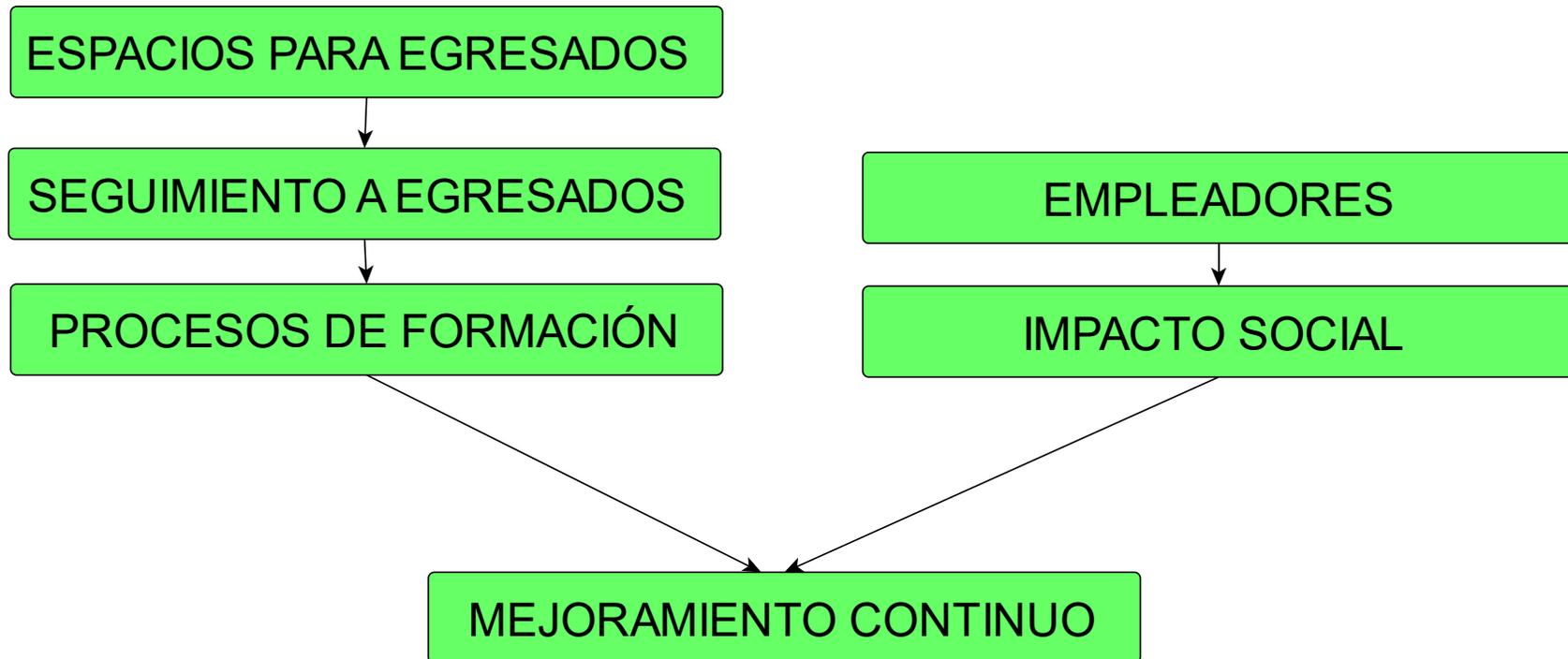


Diagrama 16. Egresados e impacto en el medio

La importancia de contar con políticas, planes y estrategias de graduados y bolsa de empleo debidamente institucionalizados instala en el programa un vínculo entre las diferentes instancias de la universidad. Es inevitable advertir que las políticas institucionalizadas, entre otros mecanismos, soportan las labores efectuadas por el programa de manera que se viabilice la proximidad con el egresado. En este caso, el programa ha llevado a cabo diferentes actividades dentro de las cuales destacan los espacios y el seguimiento a los egresados y la información proveniente de los empleadores y a través de esta medir el impacto social de los egresados en el medio.

En primer lugar, los espacios para egresados han sido planeados de manera articulada entre estudiantes y docentes en el caso del Simposio de Investigación en el que a pesar de tener baja participación de egresados no deja de congregar un número considerable de docentes del área del departamento y la región. Por otra parte, el programa realiza el encuentro de egresados anualmente, con el fin de, además de compartir experiencias pedagógicas y de otra índole, aplicar una encuesta en la que se actualice información sobre los asistentes, así como la ubicación donde laboran. Con esto fue posible dar cuenta de la alta tasa de empleabilidad de los egresados del programa. Igualmente, se consultan a los egresados por necesidades de capacitación, a lo que se ha dado atención y cumplimiento con actividades relacionadas con las solicitudes de los egresados. Finalmente, cabe señalar que de igual manera se han usado otros medios como redes sociales y correos electrónicos para establecer contacto con los egresados para diferentes fines.

Con respecto a los procesos de formación fue posible identificar que hay una estrecha relación entre los cargos que desempeñan los docentes egresados y los ejes misionales del programa. Por consiguiente, se deduce que los resultados formativos proyectados están alineados con los procesos por los que atraviesan los estudiantes y ha

conllevado a la satisfacción de la mayoría de los egresados con el proceso de formación. Conviene mencionar que la titulación actual junto con el programa curricular actualizado no cuenta con egresados todavía. Se debe tener prudencia respecto a las características actuales del programa para poder emitir un juicio respaldado por opiniones de los futuros egresados.

Adicionalmente, el programa recoge las opiniones y sugerencias de los empleadores. Dentro de estas opiniones sobre los egresados se destacan la excelente formación académica, la solvencia y capacidad de asumir procesos de formación de alta calidad y la disposición y eficiencia para desempeñar asignaciones relacionadas con los proyectos académicos y programaciones relacionadas con su área.

Es oportuno ahora mencionar que algunas sugerencias apuntan a la falta de metodología y recursividad, de didáctica, y la carencia de pedagogía para trabajar con niños de preescolar y primaria. A pesar de tener una percepción de los empleadores, se sugiere que los esfuerzos por recopilar información de esta población deben intensificarse, de manera que la posición se edifique con mayor solidez para que el programa académico sustente mejor sus métodos con los que procura mejorar la calidad.

Como parte del mejoramiento continuo importa distinguir el fortalecimiento del seguimiento a egresados, el diseño y ejecución de un estudio de impacto de egresados junto con la divulgación de información sobre eventos y asociaciones científicas y culturales que puedan interesar a esta población.

En consecuencia, el programa ha logrado una sólida retroalimentación sobre los procesos que adelanta y el aumento de la participación de egresados en redes de investigación nacionales y locales.

4.1.2 Análisis de las entrevistas

Se presentan a continuación los resultados de la aplicación de entrevistas y su correspondiente análisis. Los datos fueron procesados haciendo uso del software de análisis de datos cualitativos ATLAS.TI por medio del cual fue posible consolidar los códigos que permitieron dar a luz los temas de discusión pertinentes para esta investigación.

4.1.2.1 Egresados del programa

Figura 5. Perfil de los entrevistados: Egresados

E01	Hombre. 2 años de maduración profesional. Licenciado Cursando formación posgradual. Experiencia en investigación. Docente de educación básica.
E02	Hombre. 7 años de maduración profesional. Magíster. Docente investigador. Docente de educación básica, media y superior.
E03	Hombre. 8 años de maduración profesional. Magíster. Docente universitario.
E04	Hombre. 3 años de maduración profesional. Licenciado. Experiencia en investigación. Docente de educación básica

La muestra de egresados que participaron en este estudio se caracteriza por tener entre 2 y 8 años de maduración profesional, por lo tanto, se deducen diferencias significativas en los años de experiencia con el ejercicio de la labor docente. Adicionalmente, se evidencia que todos cuentan con experiencia en actividades investigativas y la mitad de los entrevistados están titulados con grado de magíster.

Del mismo modo, el cincuenta por ciento de los entrevistados ha tenido experiencia en educación superior y con los procesos de acreditación de alta calidad. También, cabe resaltar que la mitad de ellos, quienes cuentan con maduración profesional incipiente, fue afectada laboralmente por los efectos de la pandemia, en consecuencia, se vieron obligados a dedicarse en menor medida a labores del campo educativo. Se debe señalar que la información recolectada posibilita definir los entrevistados como profesionales autosuficientes, y responsables de su propia formación en función de las necesidades del entorno.

La mayoría de las personas entrevistadas manifiestan satisfacción con el proceso de formación basándose en la calidad de la formación académica (*Egresado 4: ...sentí que pues había podido desarrollar muchas habilidades necesarias para el ámbito laboral y profesional...*), la capacidad para desempeñarse en el campo laboral, la motivación hacia el programa y la alta empleabilidad. Del mismo modo, se puede reconocer en menor medida el impacto en el medio y el mejoramiento en las pruebas estandarizadas del nivel de educación media. A pesar de la alta satisfacción percibida del proceso de formación, se identificaron una serie de necesidades que son: la necesidad de formación en competencias investigativas hallada en la información obtenida del entrevistado 3 (*Egresado 3: ...no obstante en la parte investigativa... sentí que contaba con falencias que en su momento tuve que también digamos que desarrollar para poder pues afrontar los desafíos...*), quien

pertenece a una cohorte antigua y al respecto se evidencia también satisfacción con este tipo de formación por el egresado 4 (**Egresado 4:** *...yo agradezco mucho, agradezco mucho a ciertas materias donde me enseñaron a investigar, a escribir, siento que esas materias, bueno a mí y a muchos compañeros nos sirvió mucho...*) quien pertenece a una cohorte más reciente. Por consiguiente, se identifica un avance en el mejoramiento del programa en los procesos de formación en competencias investigativas. También, es sugerida la profundización con estudiantes de inclusión y estudiantes del nivel de educación básica primaria.

En relación con el profesorado, se resalta la permanente comunicación que hay entre ellos, el compromiso para llevar a cabo sus funciones correctamente y el alto nivel de formación académico. Añadido a lo anterior, se destaca la capacidad para llevar a cabo investigaciones, la cantidad suficiente de docentes de planta y la percepción positiva del relevo generacional. En adición, se encontró que las consejerías académicas aportan a la calidad del programa en gran medida pues se percibió alto grado de satisfacción por el permanente acompañamiento y apoyo a los estudiantes en el proceso formativo (**Egresado 1:** *...eso también fue importante porque jugó como un soporte ahí un apoyo para todos los estudiantes de esa cohorte...*). Hay otro aspecto que sobresale por su capacidad para hacer visible la calidad, este se denomina modalidades de grado. Las cuales por contar con una amplia variedad de posibilidades ofrece a los estudiantes alternativas pertinentes para culminar su proceso formativo teniendo en cuenta los diferentes tipos de habilidades.

Dentro de estas se encontró que los semilleros de investigación además de incrementar la participación de los estudiantes en la actividad investigativa, también incorpora elementos necesarios para el fortalecimiento de la formación investigativa, y es considerada una modalidad enriquecedora y de alta exigencia. No obstante, en relación con

la modalidad proyecto de investigación, se identifica como desventaja la insuficiencia de docentes para cubrir con eficiencia la demanda de asesorías de proyectos de investigación presentados por los estudiantes (*Egresado 1: ...la persona va presenta el anteproyecto, pero lo presenta solo ¿sí? Pero sucede que hay veinte estudiantes más que también lo están presentando solos, entonces no hay suficientes profesores asesor para cada uno de esos...*).

Hay otros dos elementos considerados parte sustancial en el mejoramiento de la calidad y son los estudiantes y la práctica docente. Por una parte, el programa provoca que el estudiante se desenvuelva con eficiencia en los procesos académicos y que se involucre en la actividad investigativa ya sea por medio del plan de estudios, por las opciones de modalidad de grado, o por la organización de eventos académicos.

Por otra parte, se considera la población estudiantil vital para la evaluación de las funciones académicas y administrativas. De igual forma, se presta especial atención a la práctica docente a través de inducciones junto con talleres de formación y seguimiento permanente a las necesidades del practicante y del asesor de práctica. Estas acciones se realizan tomando como base la importancia de la preparación del futuro profesional para el campo laboral, siendo este uno de los elementos que más aportan a la calidad del proceso formativo. Razón por la cual, podría sustentarse la percepción positiva de los empleadores en relación con los egresados del programa, sin desconocer los fundamentos teóricos necesarios para el proceso formativo.

La mención de los egresados y su grado de participación en el programa también permitió avizorar diferentes perspectivas. Se identificó que la mitad de los entrevistados manifiestan un alto grado de participación, y coincide con los egresados con mayor maduración profesional y que han culminado estudios posgraduales dentro de la misma universidad. Por consiguiente, se entiende que el acercamiento al programa se debe en gran

parte por continuar su desarrollo profesional con la oferta posgradual del programa. Por lo anterior, cabe mencionar que se hace especial mención del reconocimiento del impacto de los egresados, reconocen la contribución de esta población a la actividad investigativa y su importancia para el mejoramiento del servicio.

En contraposición, se halló que la otra mitad de los entrevistados manifiestan no haber participado en las actividades del programa (**Egresado 1:** *...actualmente es nula, o sea, yo sé que para tener esa acreditación pues se toca el tema de los egresados...*) Los anteriores coinciden con los egresados con menor maduración profesional y sin estudios de posgrado. En consecuencia, no perciben acercamiento del programa (**Egresado 1:** *... pero tampoco he recibido, o sea yo como egresado nunca he recibido una información de que si quiero pues participar de algún proceso o esas charlas o algo así...*) y se reconoce en menor medida la importancia de los egresados para la formulación de las acciones de mejora. Sin embargo, se reconocen, aunque en menor medida, los espacios de participación que genera el programa. Aun así, no hay que desconocer los aportes de los entrevistados para incrementar la participación de los egresados.

Para empezar, sugieren el uso de correos electrónicos en los que se haga extensiva la invitación a los diferentes eventos y para actualizar a los egresados sobre la producción investigativa del programa. Se recomienda replantear algunos eventos de participación, programar reuniones en las diferentes sedes de la universidad. Asimismo, manifiestan adecuado el incremento de la periodicidad de los encuentros presenciales y virtuales para incrementar la participación de los egresados con problemas de movilidad. Al mismo tiempo, sugieren fomentar en estos eventos la interacción entre los participantes. Además, se encuentran como sugerencias el uso de la actividad investigativa para ligar aún más a los egresados. Sobre esta actividad, los entrevistados manifiestan que puede incrementarse el

fomento y la producción de conocimiento, pues consideran que es beneficiosa para todos los actores e incrementa la visibilidad del programa. Finalmente, se recomienda hacer uso de los círculos sociales de los estudiantes para ampliar el grado de difusión de la información.

En lo que se refiere a las políticas de aseguramiento de la calidad y los procesos de acreditación, sucede algo similar a la situación de la participación de los egresados. La mitad de los entrevistados no perciben cambios notables en la evolución del programa ni opinan respecto al impacto de las políticas de aseguramiento de la calidad en el programa, pues desconocen información relacionada con el tema y se ven inclinados por definir la acreditación como simples formalismos (*Egresado 1: ... yo pienso que muchas veces se realizan es por puro protocolo...*). A pesar de eso se encuentra interés por conocer las políticas y entender las dinámicas de los procesos de calidad del programa. Por el contrario, la otra mitad de los entrevistados, quienes presentan mayor maduración profesional y estudios de posgrado, creen que las políticas son importantes puesto que suministran perspectivas diferentes para aportar al mejoramiento del programa, contribuyen a la coherencia entre el proyecto educativo, los resultados del proceso de formación y las necesidades del campo laboral.

Según los entrevistados con mayor maduración profesional y gracias a que tienen experiencia con procesos de acreditación, sostienen que estas políticas orientan a los programas para definir los recursos necesarios que mejoren el servicio, incrementan la visibilidad y el reconocimiento, incrementan la participación de los estudiantes, enfatizan en la actividad investigativa, y específicamente en el programa, complementan los procesos de autoevaluación, es decir, dan rigurosidad y mayor seguimiento a la evaluación que el programa ya venía adelantando de manera autónoma.

Aunque estos procesos demanden grandes esfuerzos de la comunidad, se perciben como parte importante para el funcionamiento y la mejora continua del programa. Entre lo mencionado, es necesario indicar los siguientes como elementos en los que las políticas han tenido gran impacto: el incremento de la participación en convocatorias de la universidad para realizar investigaciones, el plan de formación del cual se ha beneficiado el profesorado, el apoyo para pertenecer a redes y asistir a eventos académicos y el incremento de la participación de egresados en la actividad investigativa (*Egresado 3: en uno de los proyectos una colega docente del sector oficial...vinculada a este proyecto de investigación y ella realizó su movilidad en calidad de egresada...*).

Para concluir, fueron encontrados otros aspectos que aportan a la calidad del programa. De los cuales conviene destacar el programa de asistentes extranjeros, pese a sugerirse mayor interacción con estudiantes de semestres avanzados; el desempeño de la secretaria del programa; la caracterización de estudiantes al inicio del proceso formativo y la prueba de medición de competencia en el uso del inglés.

4.1.2.2 Experto en materia de acreditación

Figura 6. Perfil del entrevistado: Experto

PE	Hombre. Especialista. Decano de una facultad en una universidad pública. Cumple funciones de investigación y en formación investigativa. Experiencia en acreditación y renovación del registro calificado. Investigador clasificado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, categoría Junior. Asesor del ICFES. Par académico del CNA.
----	--

El experto que participó en este estudio es decano de la facultad de educación de una institución universitaria pública y cuenta con experiencia en acreditación y renovación del registro calificado. Cumple también con funciones de docencia en investigación. Cuenta también con experiencia como investigador clasificado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación categoría junior, como asesor ICFES y como par académico del Consejo Nacional de Acreditación.

Se destina alto grado de relevancia en la coherencia entre la institución y el programa a nivel de objetivos. De mismo modo, se resalta la relación entre la institución y el desarrollo regional y nacional, la importancia de fortalecer la actividad investigativa, el desarrollo curricular y el desarrollo profesional de los docentes. Así como el incremento de la visibilidad a nivel nacional e internacional.

Las políticas de aseguramiento de la calidad las considera pertinentes para cambiar la cultura de las instituciones. También, vigilan y controlan la calidad del servicio educativo de manera eficiente. Además, estas resaltan por competir en el ámbito latinoamericano en el desarrollo de la educación, fortalecen la autorregulación en el contexto de esta normativa y al igual que las instituciones están sujetas a modificaciones y actualizaciones continuas. En relación con los elementos que se vieron optimizados, el experto sostiene que se evidencian mejoras en la formación de los docentes, se incrementa la producción de la actividad investigativa y la investigación conjunta entre docentes y estudiantes, lo mismo sucede con la visibilidad debido a la participación en redes académicas.

Antes de continuar con las contraposiciones relacionadas con las políticas de aseguramiento de la calidad, se destaca la importancia de los docentes investigadores, en conjunto con la integración de la docencia, la investigación y la proyección social. En contraposición, a pesar de los aportes sustanciales, el experto afirma que estas políticas atentan contra la autonomía universitaria y ponen en línea la educación colombiana con intereses occidentales europeos.

4.1.2.3 Profesores del programa

Figura 7. Perfil de los/las entrevistados/as: Profesores

P01	Hombre. Entre 28 y 30 años de experiencia. Doctor. Cumple funciones de investigación, publicación y desarrollo de proyectos. Docente de programas de posgrado. Vinculado a un programa de maestría.
P02	Hombre. Más de 28 años de experiencia. Doctor. Cumple funciones de investigación, de currículo y de proyección social.
P03	Mujer. Más de 28 años de experiencia. Magíster. Cumple funciones de investigación.
P04	Hombre. Magíster. Cumple con funciones de investigación.

La población que participó en este estudio se caracteriza por contar con alto nivel de formación y alta maduración profesional en procesos formativos e investigativos. Aparte de la formación y el grado de maduración profesional, la población se define por su

compromiso y responsabilidad con el programa y los procesos de acreditación. También, destacan la cooperatividad para adelantar los procesos (**Profesor 3:** *...algo que nos ha caracterizado como programa es, el trabajar en equipo...*), rasgo que distribuye las cargas del profesorado equitativamente entre sus miembros. De las adaptaciones y el cambio necesario para contribuir al mejoramiento continuo, se evidencia disposición en alusión a las acciones planteadas. Se distingue también la percepción positiva del relevo generacional, la incorporación de procesos reflexivos, la exigencia de la actualización en avances tecnológicos y de metodologías, del mismo modo se ha evidenciado el incremento de la actividad investigativa, la cual ha viabilizado el contacto con otras comunidades académicas y se ha llevado cabo más investigación conjunta en el programa.

En lo relativo a las políticas de aseguramiento de la calidad la población entrevistada manifiesta percepciones positivas y negativas. Por una parte, emergen concordancias por el cuestionamiento de los procesos, los espacios de deliberación y el orden al servicio educativo en relación con los niveles académico y administrativo. Por lo que se relacionan bien con la filosofía de trabajo del programa, y con lo habitado que está el programa a emprender acciones de autoevaluación. Se percibe participación y comprensión de las dinámicas del proceso, el incremento de la visibilidad (**Profesor 2:** *...uno de los beneficios que nos trae esta acreditación es prestarle un poquito más de atención a la forma de documentar lo que estamos haciendo, visibilizar lo que uno hace...*), así como la aplicación de un modelo cualitativo que formaliza estrategias de mejoramiento y da autonomía para adoptar determinadas metodologías.

Como aporte a lo anterior, se suma lo conveniente de contar con políticas institucionalizadas destinadas a hacer factible la asignación laboral para los asuntos de acreditación y para desarrollar actividades investigativas, además del desempeño de las

oficinas encargadas para dar apoyo constante a los programas, acompañadas de la respuesta favorable de la universidad hacia las políticas de aseguramiento de la calidad.

Resulta fundamental hacer hincapié en los planes de formación, optimizados por políticas institucionales, lo que contribuye significativamente en la consecución del reconocimiento de alta calidad. Al mismo tiempo, se enfatiza en el registro o documentación de la actividad del programa y la importancia de visibilizarla, en la mejora de la infraestructura, en la ampliación de las opciones para modalidad de grado. Como resultado se incrementa la motivación, y en lo que concierne a la productividad, esta se ha visto optimizada.

Muy por el contrario, en menor medida se percibe desacuerdo con las políticas de aseguramiento de la calidad. Esta postura se fundamenta en la demanda de grandes esfuerzos encaminados a cargar las asignaciones laborales de los profesores con actividades administrativas. Se percibe insatisfacción en torno a la construcción de estas políticas, pues se considera adecuado que persista la participación de las universidades y de profesores universitarios en mayor medida para la formulación de estas políticas. La población expresa de igual forma que recibir el reconocimiento de alta calidad depende de los recursos y estos procedimientos no involucran la incidencia del contexto en el cumplimiento de las exigencias de los procesos de acreditación, no toman en cuenta diferencias culturales, económicas y en algunos casos las que determinan el área específica de formación de los programas.

En alusión a lo antitético, confluyen la carencia de apoyo del gobierno y de la universidad para incrementar la visibilidad (***Profesor 4:** pero hay otras aristas donde definitivamente poco apoyo hay, no? Como la visibilidad nacional e internacional, uno no ve realmente un apoyo fuerte de la universidad ni del gobierno nacional...*) apoyo que sí se

percibe en el plan de formación docente como se establece anteriormente. Por consiguiente, se cree que estas políticas no buscan en realidad la excelencia académica, sino controlar y vigilar, afectando la emancipación intelectual de los docentes. Por tal motivo, se encuentran algunas resistencias en el programa para que la calidad no se quede en la burocracia ni en la tramitología.

Se concluye esta sección con la postura que manifiesta la mayoría de la población, referente a que gran parte de los procesos son comprendidos por la evaluación de programas estructurada por el Consejo Nacional de Acreditación, a través de la cual se pretende evidenciar la alta calidad del servicio de educación superior (*Profesor 1: ...la universidad tiene unas políticas claras, definidas, y obviamente esto va muy de la mano o de alguna manera inciden en el desarrollo de los programas, de las facultades y obviamente termina estando muy ligado a los procesos de autoevaluación, de renovación de registro calificado y de renovación de acreditación de alta calidad...*). Sin embargo, hay que comprender que hay otros procesos internos que no se incluyen en los lineamientos pero contribuyen significativamente a los procesos de acreditación.

Ahora la atención se dirige a la discusión alrededor del plan de mejoramiento, requisito mediante el cual los programas plantean y ejecutan estrategias como prueba de atención a la mejora de la calidad. En general, se percibe la importancia del seguimiento a este proceso, ya que la población sostiene que es estricto y se cumple para ampliar el impacto de los niveles de formación de lengua extranjera en la región. Asimismo, se percibe apoyo de la institución aunque este apoyo se podría definir como parcial, de acuerdo con la percepción de la falta de asistencia para el incremento de la visibilidad ya mencionada. En contracorriente, se establecen serias limitaciones en el actuar de la población que tiene como objetivo dar cumplimiento al plan de mejoramiento.

Principalmente se asevera que, el cumplimiento del plan de mejoramiento está en manos de la cantidad de recursos que permitan implementar las estrategias propuestas. Estas restricciones de carácter económico aletargan los avances y dificultan la implementación de proyectos. Por lo tanto, el programa se ha visto en la obligación de contextualizar los planes de mejoramiento por situaciones de carácter económico que exceden sus capacidades. Como ejemplo, se pueden destacar la exigencia del incremento de docentes de tiempo completo, cuya competencia es exclusiva del Ministerio de Hacienda. Por consiguiente, se solicita asistencia al gobierno para dar cumplimiento de los planes de mejoramiento a razón de la desfinanciación de la educación pública.

En paralelo, respecto a la exigencia de conexiones con otras redes académicas, se discute la viabilidad por considerar incompatibles las dinámicas entre las redes consideradas como las opciones más factibles. Estos planteamientos conducen a visualizar que hay aspectos puntuales que dependen del gobierno nacional en materia de calidad educativa. También, se piensa que la inyección de los recursos conlleva a un verdadero aseguramiento de la calidad (*Profesor 4 ... yo considero que efectivamente para que haya un verdadero aseguramiento de la calidad se necesita inyección de recursos...*) basándose en la posibilidad de realizar ejercicios serios de proyección social, de investigación y de docencia.

Dado que las oportunidades de mejora hacen parte de los procesos de calidad, la población construye un compendio de sugerencias para aportar al programa. De estas sugerencias conviene mencionar el mejoramiento del posicionamiento de los grupos de investigación, puntualmente, fusionando los grupos existentes para aspirar a una mejor categoría en MINCIENCIAS; el incremento de la producción académica; la creación de políticas institucionalizadas para que el programa cumpla con celeridad los planes de

mejoramiento; la sistematización del total de las acciones que el programa adelanta, pues se pierde visibilidad, especialmente del impacto de los egresados y robustecer la articulación entre las bases de datos de la biblioteca del programa y la biblioteca central. Como aspecto adherido a estas sugerencias pero haciendo un nexo con las políticas de aseguramiento de la calidad, se sugiere la evaluación de la pertinencia de los lineamientos actuales, por los planes de mejoramiento con exigencias que requieren recursos financieros.

Al mismo tiempo, se compilaron las proyecciones que tiene la población del programa. De ellas se rescatan el afianzamiento de los propósitos de formación para mejorar el posicionamiento del programa, el fortalecimiento de la formación en competencias investigativas, se reitera el incremento de la producción investigativa, contar con una planta docente que goce en su totalidad de formación doctoral, facilitar la movilidad estudiantil, incrementar el reconocimiento de la sociedad huilense, ofrecer la doble titulación asesorada por las políticas de aseguramiento de la calidad y contar con egresados sobresalientes en la región.

La autoevaluación es considerada el centro de todo el proceso de acreditación, por lo tanto, para el programa es importante sostener la cultura de la autoevaluación y la constancia con la que se realiza en el programa (*Profesor 3: ...Yo resalto a nivel macro, digamos, todo el proceso que implica la autoevaluación...entonces yo creo que ese es el punto de partida fundamental...*). A raíz de esta, se identifican aspectos a mejorar y aspectos que destacan. Además, es necesario reconocer que el programa adelanta por iniciativa propia procesos de evaluación de los cursos para retroalimentar su funcionamiento en los aspectos curriculares. Como resultado de los esfuerzos por mejorar el servicio, la población manifiesta satisfacción por pertenecer a uno de los programas de mayor demanda debido a la imagen positiva de los bachilleres.

De acuerdo con la población, los procesos académicos son el núcleo de la existencia del programa. Se reconoce que hay un énfasis en la formación integral en competencias comunicativas, culturales, investigativas y ciudadanas. Sobre el currículo, se pronuncian señalando que las actualizaciones se dan en concordancia con el cumplimiento de la norma (**Profesor 1:** *...son digamos políticas gubernamentales cierto? Y que la universidad las ha venido acogiendo en muchos sentidos creo yo de manera crítica y eso me parece que es favorable para la institución pero siempre buscando también, tratando de darle respuesta a esas exigencias...*) y por requerimiento para la acreditación de alta calidad, añaden que estas actualizaciones se sustentan en investigaciones autónomas del programa.

Adicionalmente, destacan que el funcionamiento del programa se fundamenta en estándares extranjeros, lo que aporta a la calidad en términos de internacionalización y que la práctica docente ha recibido especial atención contando con la implementación de una práctica social. La evaluación de los aprendizajes se implementa apoyada en procesos de investigación, lo que incrementa la rigurosidad de ese elemento formativo. Por otro lado, los procesos tempranos de investigación han demostrado la capacidad de incrementar la participación de estudiantes en la actividad investigativa. Ahora bien, fueron identificadas algunas fracturas las cuales estriban en las dificultades para que los estudiantes logren altos niveles de formación, también se cree que la práctica docente es un proceso laxo con bajo impacto en las comunidades más allá de las aulas.

Añádase la información de los estamentos de la universidad a la que se refiere la población aunque en menor medida. Distinguen la importancia de la participación de los estudiantes, directivos, egresados y empleadores. Sin embargo, se muestra preocupación por la baja participación de los egresados y empleadores cuya dificultad radica en el acceso a la información, aun así destacan la alta empleabilidad de los egresados y la satisfacción

con los egresados percibida por los empleadores que han participado en los procesos de acreditación.

4.1.3 Triangulación de la información

Algunos de los puntos en común de los instrumentos empleados apuntan hacia la calidad del profesorado del programa quienes demuestran sentido de pertenencia y combinan esfuerzos para llevar a cabo las propuestas necesarias en el mejoramiento de las funciones administrativas, académicas, investigativas y de proyección social. Para hallar relaciones que puedan explicar el compromiso identificado en las entrevistas a los egresados y en uno de los documentos analizados, podemos suponer que el profesorado presenta esta actitud debido a una serie de factores que lo incentivan y lo llevan a emprender acciones mejoradoras en su quehacer y en procesos abanderados por el programa.

Entre otros aspectos, se pueden incluir los estímulos y el plan para la formación académica de alto nivel, a la producción investigativa, al reconocimiento de los actores beneficiados. En paralelo, se encuentra que la mayor parte del profesorado hace parte de la población egresada del mismo programa, y laboran con quienes en su momento fueron sus maestros. Al darnos cuenta de que el programa académico cuenta con profesionales que egresaron del mismo, no se puede ignorar que a través de las promociones de egresados, la calidad del proceso formativo se refleja en los resultados y propósitos actuales. Este antecedente pudo haber influido en la dedicación que se evidenció en los datos recolectados.

En el mismo sentido, se relaciona el potencial investigativo del programa, pues ha sido posible identificar los logros acumulados. En primer lugar, se encontró el fortalecimiento de los grupos de investigación y de los semilleros de investigación, en los que fue evidente el incremento sustancial de la participación de la población estudiantil en la productividad investigativa y por lo tanto el robustecimiento de las capacidades investigativas del estudiantado. En segundo lugar, el incremento de la producción académica, de la participación en redes y eventos y el incremento de la visibilidad. Aunque se menciona un incremento en la participación en redes y eventos, en la productividad académica y en la visibilidad del programa, estas parecen continuar siendo una oportunidad de mejora mientras que predomine el carácter local de estos aspectos.

Del mismo modo, se puede afirmar que hay un imperante acuerdo respecto a la importancia de las políticas de aseguramiento de la calidad en relación con las variadas fuentes de información para estructurar planes de mejora. De aquí podemos señalar, gracias a la participación de los empleadores, que la satisfacción de esta población es un reflejo del nivel de competencia de los profesionales egresados del programa. Al mismo tiempo, se puede señalar que el reconocimiento de alta calidad atrae una mayor cantidad de aspirantes al programa. Además, se ha dado bastante importancia a la movilidad estudiantil por ser una experiencia para poner en práctica las habilidades comunicativas y pedagógicas dependiendo del programa al que apliquen los estudiantes, por incrementar la motivación hacia el programa y por hacer parte de las proyecciones para la mejora de la calidad, con el planteamiento de la implementación de la movilidad estudiantil como un proceso endógeno.

También convergen de manera notable las percepciones en materia del proceso formativo. De aquí, se reconocen las voces de los egresados aseverando mayoritariamente satisfacción con el proceso formativo recibido del programa y las voces de los profesores quienes también, en su mayoría expresan alto grado de dedicación a los temas curriculares, dado que deliberan y discuten sus procesos académicos de manera permanente estribando en la información recopilada de los diferentes estamentos de la universidad y de investigaciones desarrolladas dentro del programa. Sin embargo, las actualizaciones curriculares han acarreado una disparidad en las opiniones. Se encuentran algunos egresados que están parcialmente en desacuerdo con este planteamiento de formación. Al respecto, las dudas se podrían aclarar con futuras autoevaluaciones siempre y cuando se cuente con la participación sustancial de todos los estamentos de la universidad.

Aquí conviene señalar la necesidad notable de la ampliación de la participación de los empleadores, de tal forma que las percepciones del desempeño de los egresados se construyan con mayor solidez; sin embargo, se debe planear y ejecutar uno o varios métodos para involucrar aún más a esta población, lo que podría llegar a ser una oportunidad de mejora para responder a las exigencias de alta calidad.

Entre tanto, atendiendo a la necesidad de formación para el nivel de primaria, es necesario discutir la viabilidad de esta solicitud pues el servicio de los licenciados en lengua extranjera para atender a población de nivel de primaria se limita únicamente a la demanda de las instituciones de educación privadas. Por el contrario, en las instituciones de educación públicas no está contemplado contratar un licenciado en lengua extranjera únicamente para atender la carga académica del área en la que fue formado, sino la totalidad de las áreas obligatorias para este nivel educativo. Considerando este motivo,

puede que se sustente por qué el proceso formativo se enfoca más en la formación para atender a población de nivel secundaria.

Sobre las políticas institucionales es posible hacer un balance con base en la información recolectada. Estas resultan ser fundamentales para que los programas tengan el aval y los beneficios de los que pueden gozar con el motivo de dar cumplimiento a los planes de mejoramiento. Lo anterior, se refleja en la satisfacción de los egresados con el nivel de formación del profesorado además de su calidad como docentes, también se resalta la existencia de políticas institucionalizadas cuyo fin es formalizar procesos necesarios para el mejoramiento y se percibe su importancia en la satisfacción de los docentes con algunas políticas institucionalizadas como el plan de formación docente y las concernientes a la población egresada. En contraposición, se halló también la falta de políticas institucionales o el retraso en el diseño y publicación de estas, puesto que implican retrocesos en el cumplimiento de las actividades planteadas en el plan de mejoramiento.

Cabe incluir la división concerniente al acercamiento del programa con los egresados. Se reconocen las intenciones del programa por acercarse a esta población, aunque se encontró también que el acercamiento del programa al egresado para fomentar la necesidad de su participación o para informar eventos ya sean los que el programa organiza o los de interés para la comunidad es escaso.

Hay que referirse al plan de mejoramiento, pues se sugiere mayor dedicación de tiempo de los docentes a la investigación y a la proyección social, no obstante la información también arroja que el trabajo ya es arduo y la cantidad de docentes en algunos casos es insuficiente para hacer efectivas las labores investigativas que ya tienen a cargo.

Finalmente, se encontró que las políticas de aseguramiento de la calidad guían a los programas para brindar los recursos necesarios, aunque también se expresó que los

programas no cuentan con la capacidad de incrementar los recursos para las adquisiciones que den cumplimiento al plan de mejoramiento. Por lo tanto, el programa se limita a su capacidad de gestión sin poder cumplir con el mejoramiento de sus funciones. Como sucede en el caso de la ampliación de la planta docente.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio responde la pregunta de investigación formulada y da cuenta de los efectos de la acreditación de alta calidad junto con los beneficios y retos identificados en el contexto de un programa académico formador de maestros. Los hallazgos reflejan algunos de los beneficios y retos reconocidos previamente en el estado del arte, como la complementariedad entre la autoevaluación y proceso de mejora continua (Blanco, 2017), la relación entre procesos investigativos y proyección social con el logro del reconocimiento de alta calidad (MEN, 2013), el acercamiento entre los diferentes actores de la comunidad educativa para la construcción del análisis crítico de la institución (Addine et al, 2020) entre otros. Asimismo, se lograron reconocer algunos nuevos elementos como aportes al conocimiento relacionado con la calidad de la educación.

A partir de este estudio se desglosan algunas limitaciones basadas en el hecho de que éste está enfocado en un programa académico y en un contexto particular. Aunque se puede discutir que es un caso único acerca de la acreditación de alta calidad de programas académicos, se sugiere más investigación en otros contextos que plantee como objetivo analizar cómo las políticas de acreditación de alta calidad influyen en la educación superior y las formas en las que las IES pueden establecer sus propias metodologías en busca de la mejora de la calidad del servicio educativo.

5.1 Los documentos relacionados con la acreditación de alta calidad

A partir de este análisis se lograron comprender situaciones que van desde cómo funcionan los mecanismos para obtener el reconocimiento de alta calidad hasta el efecto de estos en el funcionamiento del programa.

Las etapas que comprenden este procedimiento preparan a los programas para arraigar variadas culturas como la de autoevaluación, de autorregulación y de la calidad, dentro de estas subyace el fortalecimiento del espíritu investigativo. Por otra parte, se crea una alineación entre los proyectos educativos desde el universitario hasta el del programa, sumando así al grado de impacto y desarrollo en la región. Y en últimas se comprende que el proceso de acreditación es un final y un punto de partida al mismo tiempo, estableciendo coherencia entre lo propuesto y lo ejecutado. Pues los objetivos se proyectan y se apoyan en la estructuración de políticas institucionalizadas, a través de los métodos de participación de los diferentes estamentos e instruidos por las unidades de aseguramiento de la calidad y de currículo.

Adicionalmente, se percibe la urgencia de soluciones para incrementar la participación de egresados y empleadores, ya que estos grupos, basándonos en los escasos participantes, han contribuido a la identificación de las oportunidades de mejora, a medir la pertinencia del proceso formativo y los resultados de este, al igual que a retroalimentar el programa para contextualizar las estrategias de mejora.

Es importante tener en cuenta que se ha incrementado el énfasis en la actividad investigativa, empezando por el ascenso de este elemento a considerarse un Factor en los lineamientos emitidos por el Consejo Nacional de acreditación. En consecuencia, el programa ha cumplido con exigencias en relación con los semilleros y grupos de

investigación, la producción de docentes, de estudiantes y de egresados, la visibilidad y la participación en eventos y redes académicas.

5.2 Relación entre las políticas de acreditación de alta calidad y la mejora de la calidad del programa

Los hallazgos posibilitan enmarcar que los procesos de acreditación cumplen su función de orientar a los programas tomando como base la articulación entre la docencia, la investigación y la proyección social para construir un grupo de elementos que son concomitantes con el cumplimiento de los objetivos que se plantean los programas con el fin de generar una influencia en la región en la que desempeñan sus labores. Aun así, se observa que la proyección social se encuentra en un nivel incipiente puesto que no se encontró una cantidad considerable de información relacionada con esta función de la educación superior evaluada por el CNA.

Resulta interesante observar cómo el programa se ha podido alinear con los procedimientos de acreditación de alta calidad, gracias a los métodos de evaluación que ya venían siendo implementados de manera autónoma. Es posible que eso explique el hecho de que el programa propugne los procedimientos de alta calidad, aunque también se pudo reconocer que en el programa estos son asimilados con agrado por las recompensas que se acumulan no solo de carácter económico y profesional, sino las que consisten en el reconocimiento social y la retribución que reciben de los resultados de formación.

En rasgos generales, se pudo percibir que el programa brinda un servicio de calidad, debido a su insistente esfuerzo por encontrar formas de brindar a la comunidad un mejor servicio. Para mencionar algunos aspectos, podemos relacionar la importancia no solo del nivel de formación del profesorado, sino también el grado de compromiso y

compenetración entre ellos; la actualización constante de los procesos curriculares a la luz de investigaciones propias y externas con el ánimo de mejorar el funcionamiento del programa con fundamentos teóricos sólidos; la integración de la actividad investigativa en los procesos formativos para generar una base investigativa en etapas tempranas y los esfuerzos por establecer vínculos con comunidades académicas que compartan propósitos formativos similares.

Por otra parte, se encontró que hay fuertes limitaciones en el cumplimiento de las labores necesarias para sostener el reconocimiento de alta calidad. En primer lugar, se distingue como principal barrera la falta de recursos económicos necesarios para llevar a cabo los proyectos planteados en el plan de mejoramiento. Es posible que no exista consciencia de la corresponsabilidad del gobierno en lo que respecta a la calidad del servicio educativo. Por lo que al final, rige la connivencia entre las partes para dar por sentado que ambas han cumplido con sus funciones y se efectúa la etapa cumbre del procedimiento.

De lo anterior, podría suponerse que se obstruyen las proyecciones que los miembros del programa esbozan, puesto que se ven restringidos a la hora de emprender acciones que consideran fundamentales para mejorar el servicio, a causa del carácter limitado del papel de gestor que se ven obligados a cumplir. En segundo lugar, se encuentra la naturaleza de los procesos para generar políticas institucionales destinadas al apoyo sustancial de las estrategias implementadas a través de las cuales se evidencie el mejoramiento de la calidad. Se habla al respecto por dos razones, la primera consiste en el lánguido funcionamiento del aparato administrativo para diseñar y publicar políticas y la segunda consiste en la limitación para abarcar en mayor medida la demanda de la universidad en el cumplimiento de las políticas ya institucionalizadas.

Ahora bien, conviene sugerir al respecto de estas políticas, considerando la incertidumbre acerca de los aportes de los estamentos involucrados en el sistema de educación superior para formularlas en consenso, la planeación de un estudio que indique con claridad el nivel de participación de diferentes sectores en la formulación de las políticas acreditación de alta calidad.

6. DISCUSIÓN

El debate de la calidad del servicio educativo es profuso pero se encuentra en constante discusión y adecuación, como se evidencia en la actualización del modelo de acreditación (Acuerdo 02 de 2020) en el que se toman en cuenta la diversidad de las IES, las modalidades disponibles y el constante monitoreo a las características y/o aspectos a evaluar del cual se propone analizar las necesidades variadas para endurecer los cimientos de los lineamientos para la acreditación de alta calidad. Sin embargo, la legitimidad del sistema de acreditación se garantiza en la medida en que el estado, las organizaciones, los representantes de los empleadores, los empleados y estudiantes participen y den soporte en el diseño y adecuación de los criterios con los que se evalúan las instituciones (Baumann y Krücken, 2019).

Por esta razón, la construcción de la calidad de los programas se embarca en rumbos variables. Por lo tanto, se deben reconocer los esfuerzos de los actores de las instituciones de educación superior por crear sus propios derroteros para lograr la calidad. Al respecto, podemos dirigir la atención a las expectativas de quienes hacen parte de la IES pues las proyecciones son insumos para lograr la alta calidad de la educación superior. Puesto que con el tiempo, el medio se vuelve más demandante de una variedad de habilidades con las

que deben contar los profesionales en el campo laboral. Por lo tanto, la calidad de la educación superior no se puede percibir de manera estática sino como un asunto en constante cambio sujeto a los intereses y/o necesidades de los individuos interesados.

Se pudo observar divergencia que pone en duda si la práctica docente es un proceso robusto y de incidencia en la proyección social. Lo anterior se podría explicar con una relación de causa y efecto del impacto de la práctica docente en las comunidades con la reciente implementación de la práctica social en el currículo del programa. Se requiere monitorear la evolución de esta propuesta para poder emitir un juicio que describa su efectividad.

Por último, es preciso mencionar que dar cumplimiento a las normativas gubernamentales se vuelve obligatorio al ser requeridas para otorgar el reconocimiento de alta calidad. Estas normativas se conectan con alta compatibilidad con la evaluación de la educación superior, pues habilitan mediciones precisas que cumplen con su función de describir el estado actual de una institución y de proyectar rutas de mejoramiento (Rosales, 2014), coincidiendo con las características establecidas por Rosales (2014) para llevar a cabo un procedimiento evaluativo: Sistemática, integral y formativa. Sin embargo, se podría decir que resulta pernicioso hacer cumplir las exigencias de la acreditación de alta calidad al sufrir un menoscabo la autonomía de las universidades y las podría forzar a transformarse en operadoras de políticas nacionales para que puedan ser líderes en calidad. De manera análoga, podría llegarse a subyugar la capacidad de los docentes universitarios para implementar o crear nuevas metodologías.

Como respuesta a los planteamientos recién expuestos, se podría acudir a la resistencia de las limitaciones de las políticas de aseguramiento de la calidad, y exhortar a los programas a cuestionar los papeles que juegan los actores desde los diferentes niveles

administrativos. Pues es vasta la evidencia relacionada con la necesidad de la participación de todos los actores del sector educativo, las IES, los empleadores y el estado como elementos en simbiosis. Esta participación se basa en el cumplimiento de un conjunto de obligaciones de las que se constituye un engranaje cuyo funcionamiento depende del grado de compromiso de cada elemento implícito en el sistema.

A pesar de que la acreditación de alta calidad en Colombia se fundamenta en una intencionalidad gubernamental, y que ha tenido variaciones basándose en posturas multilaterales que han permitido adecuaciones en la formulación de las políticas de esta índole, la información parece indicar que hay una disparidad en el compromiso de los cuerpos que conforman el sistema educativo, específicamente se evidencia la necesidad de mayor compromiso por parte del estado para dar cumplimiento a cabalidad a algunos factores establecidos como fundamentales para el mejoramiento y sostenimiento de la calidad de la educación superior.

BIBLIOGRAFÍA

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á. & Novales, M. G. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

Bernheim, C. T. (2010). Las conferencias regionales y mundiales sobre educación superior de la UNESCO y su impacto en la educación superior de América Latina. *Universidades*, (47), 31-46.

Casanova, M. A. (1998). Evaluación: Concepto, tipología y objetivos. *La evaluación educativa. Escuela básica*, 1, 67-102.

Castro, H. S. T. & Gallardo, A. M. (2021) Autorregulación del Aprendizaje (EAA): Escala.

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11.

CESU (Julio 1 de 2020) Acuerdo 02. Por el cual se actualiza el modelo de acreditación en alta calidad. <https://www.cna.gov.co/1779/w3-propertyvalue-67595.html#data=%7B%22page%22:3%7D>.

CNA (2017). Proyectos Calidad: Evaluación, certificación y acreditación. Documento recuperado <https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Proyectos-Calidad/307592:Evaluacion-certificacion-y-acreditacion>.

CNA (2020). Definición de Acreditación. Disponible en https://www.cna.gov.co/1779/w3-article-402568.html?_noredirect=1. Consultado el 24 de septiembre.

CNA (2021). Lineamientos y aspectos por evaluar para la acreditación en alta calidad de programas académicos (2021). Disponible en <https://www.cna.gov.co/portal/Divulgacion/Noticias/404965:CNA-presenta-nuevos-Lineamientos>.

Cruz Núñez, F., & Quiñones Urquijo, A. (2012). Importancia de la evaluación y autoevaluación en el rendimiento académico. *Zona Próxima*, (16), 96-104.

Delahoz-Dominguez, E. J., Guillen-Ibarra, S. & Fontalvo-Herrera, T. (2020). Análisis de la acreditación de calidad en programas de ingeniería industrial y los resultados en las pruebas nacionales estandarizadas, en Colombia. *Formación universitaria*, 13(1), 127-134.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Escudero Sánchez, C. L. & Cortez Suárez, L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica.

García, A. C. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista general de información y documentación*, 3(1), 11.

Gavira, S. A. & Osuna, J. B. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Pixel-bit. Revista de medios y educación*, (47), 73-88.

Gómez, P. A. U. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Fedumar Pedagogía y Educación*, 3(1).

González, L. & Espinoza, Ó. (2008). Calidad en la educación superior: concepto y modelos. *Calidad en la Educación*, (28), 248-276 <https://doi.org/10.31619/caledu.n28.210>.

Íñiguez Rueda, L. (1999). Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales.

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Juran, J. M. (1993). Mode in USA: A Renaissance in Quality. *Harvard business review*, 71(4), 42-47.

Lemaitre, M. J. (2005). LA CALIDAD COLONIZADA: UNIVERSIDAD Y GLOBALIZACION. *Revista de la Educación Superior*, vol. XXXIV (1), núm. 133, enero-marzo, 2005, pp. 123-134.

López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 22 de enero de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

Martí-Noguera, J. J., Licandro, Ó. & Gaete-Quezada, R. (2018). La responsabilidad social de la educación superior como bien común. Concepto y desafíos. *Revista de la educación superior*, 47(186), 1-22.

MEN (1992). Ley 30: Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículo 5. Documento recuperado <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-86437.html>.

MEN (2009). Decreto 1306: Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional, y se determinan las funciones de sus dependencias. Artículo 41.

Documento recuperado https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-189345.html?_noredirect=1.

MEN (2019). Decreto 1330: “Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación”. Documento recuperado

<https://www.mineduacion.gov.co/portal/normativa/Decretos/387348:Decreto-1330-de-julio-25-de-2019>.

MEN (2019). Sistema Nacional de Información de la Educación Superior: Glosario. Documento recuperado www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912_glosario.pdf.

MEN (2020). Acuerdo 02 de 2020: Actualización del modelo de acreditación de alta calidad. Documento recuperado <https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-399567>.

Mollis, M. (2014). Administrar la crisis de la educación pública y evaluar la calidad universitaria en América Latina: dos caras de la misma reforma educativa. *Revista de la educación superior*, 43(169), 25-45.

Murillo-Vargas, G., González, C. H. & Urrego-Rodríguez, D. (2020). Transformación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia 2019-2020. *Educación y Humanismo*, 22(38).

Navarrete, J. M. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, 4(5), 165-180.

Nussbaum, M. C. (2010). *Sin fines de lucro. Por qué la democracia necesita de las humanidades*. Katz editores.

OCDE (2016). *Revisión de políticas nacionales: La educación en Colombia*. Ministerio de Educación Nacional. Documento recuperado <https://www.mineducacion.gov.co/portal/decadas/356787:Informe-OCDE-La-Educacion-en-Colombia>.

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Panadero, E., & Alonso-Tapia, J. (2013). Autoevaluación: Connotaciones Teóricas y Prácticas. Cuándo Ocurre, Cómo se Adquiere y qué Hacer para Potenciarla en nuestro Alumnado. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 11(2), 551-576.

Pardo, M. y Ospina, R. (2020). Acreditación de un programa de pregrado de Odontología según Lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación de Colombia, (CNA 2013), la Red Internacional de Evaluadores (RIEV) y el Sistema de Acreditación Regional de Carreras Universitarias (ARCU-SUR)- un estudio de caso *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 209 – 224. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6311>.

Paz, M. (2003). *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Editorial Mcgraw Hill. México DF.

Peña Vera, T. & Pirela Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad*, (16), 55-81.

Plata, L. A. M., Rodríguez, L. H. R. & Vega, D. F. M. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. *Revista historia de la educación latinoamericana*, 21(32), 273-290.

Quintana-Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y educadores*, 21(2), 259-281.

Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 16 de enero de 2023, de <https://dle.rae.es/acreditar>.

Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 12 de febrero de 2023, de <https://dle.rae.es/repercutir>.

Rodríguez-Páez, F. G., Vaca, D. A. & Manrique, L. V. (2012). Revisión de los conceptos de territorio, población y salud en el contexto colombiano. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12010/9621>.

Rosales, M. (2014). Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación formativa y Assesment su impacto en la educación actual. In *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación* (Vol. 4, p. 662).

Salas Durazo, Iván Alejandro. (2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. *Calidad en la educación*, (38), 305-333.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000100009>

Schettini, P. & Cortazzo, I. (2016). Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa. Series: Libros de Cátedra.

Simons, H. (2011). El estudio de caso: Teoría y práctica. Ediciones Morata.

Stake, R. E. (1995). The art of case study research. sage.

UNESCO (2015). Foro Mundial sobre la Educación. Disponible en https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000233137_spa. Consultado el 24 de septiembre de 2021.

Universidad Católica de Colombia (2014). Guía para la creación, modificación y supresión de programas académicos. Bogotá, Universidad Católica de Colombia. Editorial Universidad Católica de Colombia.

Universidad Surcolombiana (2017). Misión y Visión. Disponible en <https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/mision-y-vision/>. Consultado el 13 de enero de 2022

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento análisis documental

<p>Objetivo específico 1: Analizar los documentos relacionados con la acreditación de alta calidad referenciando los siguientes factores evaluados</p> <p>FACTOR: 3 PROFESORES: Se evidencia en el nivel académico, la dedicación, el tipo de vinculación, la calidad y pertinencia de los profesores, de acuerdo con el nivel de formación y modalidad del programa académico. Asimismo, se hace seguimiento al desarrollo académico y pedagógico, a la permanencia y a la cualificación permanente de los profesores.</p> <p>CARACTERÍSTICAS: Característica 8: Selección, vinculación y permanencia, Característica 9: Estatuto profesoral, Característica 10: Número, dedicación, nivel de formación y experiencia, Característica 11: Desarrollo profesoral, Característica 12: Estímulos a la trayectoria profesoral, Característica 13: Producción, pertinencia, utilización e impacto de material docente, Característica 14: Remuneración por méritos, Característica 15: Evaluación de profesores</p>			
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN 2018	INFORME DE PARES MAYO 2019	RESOLUCIÓN 021325 2020	PLAN DE MEJORAMIENTO 2017-2021

Anexo 2. Consentimiento Informado para realizar las entrevistas

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZAR ENTREVISTA CON FINES INVESTIGATIVOS

El presente documento tiene la intención de reconocer si el o la participante ha sido informado/informada debidamente sobre las implicaciones del proyecto de investigación y además si declara libre y voluntariamente que desea participar en este.

Yo _____ con
Cédula de Ciudadanía No _____ de _____ como
egresado/egresada del programa de Licenciatura en Inglés de la Universidad
Surcolombiana, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente DECLARO que:

- El señor Álvaro Javier Sánchez Montaña me ha enviado una carta en la que me ha explicado el objetivo general del proyecto de investigación y las preguntas sobre los temas a tratar en la entrevista.
- Me ha sido explicada la razón por la cual he sido escogido/escogida como participante idóneo/idónea para el estudio.
- He tenido la oportunidad de comunicar mis dudas y han sido resueltas de manera eficaz.
- Se me ha advertido sobre el manejo de la información y los fines de esta resaltando que cualquier resultado de la entrevista o informe será sometido a consideración del entrevistado o la entrevistada.

Manifiesto, además, que estoy satisfecho/satisfecha con la información recibida y comprendo el manejo que se le dará a los datos obtenidos a partir de la entrevista.

En tales condiciones, **CONSIENTO** que se realice una entrevista y se registre la información a través de la herramienta que yo apruebe (videograbación, grabación de voz u otra).

Neiva, Huila, _____ (día) de _____ (mes) de 2022

Firma del profesor participante: _____

Anexo 3. Instrumento entrevista en profundidad para docentes

#	Calidad
	INTRODUCCIÓN SOBRE POLÍTICAS DE ACREDITACIÓN
1	¿Podría hacer una descripción suya y de su trayectoria profesional en el programa en el que se encuentra laborando?
2	¿Cómo ha sido su experiencia trabajando para lograr el reconocimiento de alta calidad de un programa?
3	¿Cuáles son los cambios en su quehacer docente que considera se han dado a partir de las políticas de aseguramiento de la calidad? ¿O qué procesos no relacionados con la acreditación han aportado a los cambios más trascendentales en sus labores como docente?
4	¿Cuál es su opinión acerca de las políticas de aseguramiento de la calidad? ¿Cómo podrían mejorar los procedimientos del aseguramiento de la calidad? ¿Cómo percibe la comunidad del programa las políticas de aseguramiento de la calidad y sus implicaciones? (Trabajo adicional, discrepancias o resistencias, cooperatividad).
5	¿Podría describir algún factor del programa que considere relevante? ¿Cómo ha sido su evolución? ¿Cuáles piensa que son los procesos que aportaron para que este factor mejorara la calidad del programa? (¿A qué se debe esta evolución? Acreditación, plan de desarrollo u otro).
6	¿Cuáles son las expectativas que tiene del programa? ¿De qué manera relaciona su reflexión con las políticas de aseguramiento de la calidad?
7	¿Cuáles son los factores del programa que más se han visto optimizados? ¿Podría describir estas mejoras y las causas de las mismas?
8	¿Cuáles han sido los puntos críticos del programa en el mejoramiento de la calidad? ¿Cómo afectaron las políticas de acreditación las decisiones que determinaron las modificaciones más adecuadas para el programa?

Anexo 4. Instrumento entrevista en profundidad para egresados

#	Calidad
	Las políticas de Aseguramiento de la Calidad de la Educación en Colombia se han consolidado como una serie de procesos y estrategias que se direccionan hacia el otorgamiento del reconocimiento de Acreditación de Alta Calidad. Estos procesos tienen como ejes cuatro premisas: Diga lo que hace, Haga lo que dice, Pruébelo y Mejórelo. Teniendo en cuenta estos aspectos las instituciones de educación superior y los programas académicos se han visto inmersos en una serie de reflexiones y modificaciones relacionadas con las funciones inherentes del sistema educativo. En la actualidad, las universidades y los programas académicos tienen la posibilidad de postularse voluntariamente para llevar a cabo una serie de orientaciones diseñadas por el Consejo Nacional de Acreditación y a través de estas guías se demuestre que una institución o un programa ofrece un servicio de calidad, cumpliendo sus propósitos y llevando a todas las instancias la cultura de la calidad la cual propende por la continua reflexión y autorregulación de los actores involucrados en el sistema educativo.
1	¿Podría hacer una descripción suya y de su trayectoria profesional como egresado del programa de Lengua Extranjera?
2	¿Cómo ha sido su experiencia poniendo en práctica las habilidades adquiridas en su proceso de formación profesional? ¿Cómo cree que la calidad del programa ha aportado a su desempeño laboral?
3	¿Cómo describe el funcionamiento de los diferentes procesos del programa y en qué grado los actores se ven inmersos en la cultura de la calidad? (Estudiantes, Docentes, administrativos, egresados y otros)
4	¿Cuál es su opinión acerca de las políticas de aseguramiento de la calidad? ¿Cómo podrían mejorar los procedimientos de aseguramiento de la calidad del programa de Lengua Extranjera?
5	¿Cuáles piensa que son los procesos o funciones que más aportan a la calidad del programa? ¿Cómo fue su experiencia con esos procesos que más aportaron a su formación profesional?
6	¿Cuál es su percepción respecto a la calidad del programa? ¿De qué manera relaciona su reflexión con las políticas de aseguramiento de la calidad?
7	¿Cuál es su grado de participación como egresado en las políticas de aseguramiento de la calidad del programa? ¿Podría describir de qué manera el programa podría integrar los egresados con el fin de aportar a la calidad de este?
8	¿Cuáles han sido los cambios más notables y relevantes que ha tenido el programa en el mejoramiento de la calidad? ¿Cómo afectaron las políticas de acreditación esas modificaciones?