

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad de ciencias sociales
Grupo de investigación Innovación, Gestión y Educación
Escuela de Educación
Especialización en Gestión Educativa**

“La autoevaluación como actividad para aseguramiento de la calidad: Aplicación en la Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda”

Informe final de investigación como requisito parcial para optar al título de Especialización en Gestión Educativa

**Presenta:
Bryan Federico Pineda Muñoz
Código: 1922010035**

**Asesor
Diana Raquel Benavides Cáceres, Magister en Educación**

Mayo 2021

ÍNDICE GENERAL

Contenido

Introducción	5
Descripción del problema	5
Formulación del problema	7
Justificación	7
Objetivos	8
General	8
Específicos	8
Marcos Referenciales	9
Marco teórico	9
Marco metodológico	21
Tipo y método de investigación	21
Población y muestra	23
Técnicas e instrumentos	23
Escala de Gradación	25
Categorías de Análisis	27
Resultados y Discusión	30
Conclusiones	48
Referencias	49
Anexos	51

Resumen

El proceso de autoevaluación permite el mejoramiento continuo de los procesos de la gestión educativa en los programas de Educación Superior, en el presente trabajo se realizó el proceso de autoevaluación del factor número cuatro denominado procesos académicos de los lineamientos de acreditación en alta calidad propuesto por el Consejo Nacional de Acreditación CNA (2008) para la Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda, asimismo como resultado del proceso de investigación se propuso un plan de mejoramiento acorde a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición propuestos.

El método utilizado fue la investigación-acción con el modelo propuesto por Suárez Pazos (2002) en cuatro fases, determinación de la temática de investigación, reflexión inicial o diagnóstica, planeación y observación-acción.

Abstract

The self-assessment process allows for the continuous improvement of educational management processes in higher education programmes, in this paper, the process of self-assessment of factor number four called academic processes of the high quality accreditation guidelines proposed by Consejo Nacional de Acreditación CAN (2008), It was carried out for the Master's Degree in Politics and International Relations of the Sergio Arboleda University, as well as a result of the research process, a plan of improvement was proposed according to the results obtained from the application of the proposed measurement instruments.

The method used was Action Research with the model proposed by Suárez Pazos (2002) in four phases, determining the topic of research, initial or diagnostic reflection, planning and observation-action.

Palabras Clave

Autoevaluación, Posgrado, Aseguramiento de la calidad, Mejora Continua, Gestión Educativa, Procesos académicos.

Key Words

Self-assessment, postgraduate, quality assurance, continuous improvement, education management.

Introducción

Descripción del problema

Los programas académicos de Educación Superior de acuerdo a lo establecido en la Ley 1188 del 2008 deben cumplir con una serie de características mínimas de calidad para poder obtener su licencia de funcionamiento denominado registro calificado, para esto el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES) brinda unos lineamientos y metodología para corroborar que los requisitos de calidad se cumplan.

Sin embargo, hoy en día las instituciones y programas no llegan solamente al cumplimiento mínimo de ellos y buscan la excelencia en calidad a través de otros procesos de autoevaluación como son los Modelos de Excelencia como EFQM, normas ISO e inclusive un reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Nacional denominado Acreditación en Alta Calidad. Al obtener estas distinciones se está demostrando a la comunidad que el programa o institución cumple con los mayores estándares de calidad, permitiéndoles ser más competitivos.

La Maestría en Política y Relaciones Internacionales es un programa reciente, con una trayectoria de 4 años. Dentro de su planeamiento estratégico se planteó la meta de obtener reconocimiento a nivel regional por su desempeño y altos estándares en calidad. Para cumplir con este objetivo, se hace necesario mejorar sus procesos en la gestión directiva, académica, comunitaria, administrativa y financiera, sin embargo esto se logra a través de la autoevaluación de los procesos misionales.

Dentro de la cultura de autoevaluación de la Universidad Sergio Arboleda, se realiza una verificación semestral sobre el cumplimiento del sistema de gestión la calidad SGC de todos sus programas de pregrado y posgrado a través de unos indicadores de gestión, que si bien son precisos para validar el cumplimiento del proceso de enseñanza desde una perspectiva administrativa, donde se evalúa porcentajes de notas, fechas en que se cargaron, asistencia docente y cumplimiento del contenido programático, no cumple con una función más allá de carácter académico, pedagógico y de formación.

Es importante, resaltar que si bien la Maestría en Política y Relaciones Internacionales cumple con este requisito institucional, es necesario evaluar otros aspectos de carácter metodológicos como es la estructura curricular, el proceso de formación de investigadores y una evaluación a nivel programa para la mejora permanente en procesos administrativos académicos para así ofrecer un mejor servicio a la comunidad estudiantil, a la comunidad en general y así proyectar un mejor posicionamiento a nivel nacional e internacional para cumplir con su planeamiento estratégico.

No obstante, es importante resaltar que este programa está afiliado a la Escuela de Política y Relaciones Internacionales, una unidad académica que para antes del año 2017 al igual que las demás Escuelas de pregrado no gestionaban ni tenían el conocimiento para administrar un posgrado ya que estos últimos estaban asociados a dos unidades específicas que eran la Escuela de Posgrados y PRIME.

Formulación del problema

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante preguntarse ¿Cómo la autoevaluación puede contribuir en mejoramiento la calidad del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda?

Justificación

Hoy en día, con los fenómenos de la globalización y estandarización de procesos y sectores a nivel internacional incluyendo el sector de la educación, hacen necesario realizar un nuevo planteamiento sobre los procesos educativos basados en los principios de calidad, excelencia y pertinencia (Pría Barros, y otros, 2016).

Dentro de los objetivos del Sistema de Aseguramiento de Calidad en la Educación Superior “SACES” debe hacer que las IES rindan cuentas la sociedad sobre la calidad de su servicio, brindar información confiable a los usuarios y promover el ejercicio de la autoevaluación permanente en IES y programas (Toledo Parra, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario buscar estrategias que permitan realizar la autoevaluación de los procesos académicos, investigativos y administrativos con miras a la mejora continua de los procedimientos, dando cumplimiento a las políticas del SACES y con miras al proceso de acreditación de la maestría.

Para el desarrollo de este proyecto, se seleccionará como el criterio a evaluar, los planteados en el factor número cuatro de los lineamientos de acreditación de programas de Maestría y Doctorados del CNA (2008) denominado “Procesos Académicos” ya que aborda tres características que se engloban para el mejoramiento metodológico del programa.

Objetivos

General

Analizar el proceso de autoevaluación del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda con fines de mejorar la calidad del programa.

Específicos

- a. Realizar un diagnóstico de la gestión académica del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales.
- b. Indagar instrumentos de gestión de la calidad que permitan mejorar los procesos del programa Maestría en Política y Relaciones Internacionales.
- c. Proponer un plan de mejoramiento que permita mejorar la gestión académica del programa.

Marcos Referenciales

Marco teórico

El sistema nacional de aseguramiento de la calidad en la educación superior en Colombia es un conjunto de políticas públicas por parte del Ministerio de Educación Nacional “MEN” que busca mejorar la calidad del servicio de la educación a través de la cultura de autoevaluación por parte de las Instituciones de Educación Superior permitiendo así el cumplimiento de sus objetivos.

Numerosos programas a nivel nacional han buscado a través de la cultura de la autoevaluación mejorar la calidad de su servicio. En Medellín, Rendón Giraldo (2008) realizó un investigación en la cual diseñó la primera etapa un diagnóstico sobre la situación actual de la especialización en gerencia de servicio de información de la Universidad de Antioquia, basado en los documentos que reposaban en la Institución.

Rendón Giraldo (2008) diseñó un instrumento de recolección de fuentes información primarias denominado encuesta con el fin de abordar las perspectivas de los diferentes actores de la comunidad académica del programa como la planta docente, estudiantes, egresados y administrativos, en ella les consultaba sobre su percepción sobre los procesos académicos y administrativos del programa y consultaba sobre posibles mejoras a realizar para el mejoramiento de la calidad. Al finalizar realizó una tabla de ponderación para identificar las acciones de mejora más relevantes.

Parte de las conclusiones del trabajo de investigación fue el diseño de un plan de mejoramiento diferido en diez factores en forma de recomendaciones a las directivas. Es interesante resaltar que existe similitud de la separación de los factores con los que se establecen en los lineamientos de calidad para el proceso de acreditación por parte del Consejo Nacional de Acreditación CNA.

A nivel internacional, en Cuba Barrios Osuna & Roque González (2010) realizaron un estudio comparativo sobre las variables de los sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación superior en programas de medicina en varios países de América Latina, esto con el fin de realizar una guía de autoevaluación para los posgrados del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso ubicado en la Habana- Cuba.

Es importante mencionar que dentro del proceso de revisión realizados por Barrios Osuna & Roque González (2010) hicieron la comparación de los sistemas de aseguramiento de la calidad de la educación en Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica entre otros, y además identificaron similitudes entre las variables o componentes a evaluar por las diferentes agencias de acreditación en América Latina.

Dentro del estudio realizado por ellas, representaron a través de una tabla la cantidad de repeticiones que ciertas variables tenían dentro de los sistemas de aseguramiento de la calidad en

los países que revisaron, y propusieron que las variables que se debían tener en cuenta eran las que tenían una frecuencia mayor a 6 repeticiones, algunas de ellas fueron, cuerpo docente, plan de estudios, administración, estudiantes entre otros.

Barrios Osuna & Roque González (2010) concluyeron que al realizar este tipo de estudios comparados de los sistemas de aseguramiento de la calidad y su posterior análisis, permitieron generar criterios para el diseño metodológico un plan de autoevaluación y posterior acreditación de Universidades en la región.

El proceso de autoevaluación puede ser desarrollado desde diferentes enfoques, no solo desde el administrativo, Toledo Parra (2016) en su tesis de maestría denominada “Modelo de autoevaluación para programas de posgrados” propone desde su área de conocimiento que es la ingeniería de sistemas el modelo mApp, que en palabras en palabras del autor, es el conjunto de acciones que a través de unos procesos claramente estructurados permite recopilar, construir y verificar información sobre el posgrado y que permite generar herramientas como insumo para la toma de decisiones.

En el documento expone el diseño de los sistemas de información para el proceso de autoevaluación desde un enfoque sistémico al cuál lo denomina sistemas triviales, ya que identificó que el problema con los posgrados de la Universidad Industrial de Santander era que predomina la toma de decisiones de acuerdo con el centro administrativo y no por sistemas de información estructurados.

En la revisión literaria realizada por Toledo Parra (2016) indicó que el sistema mApp es viable para el manejo de información para el proceso de autoevaluación y recomienda su uso en los posgrados, ya que organiza la información de acuerdo a la naturaleza del programa y es adaptable.

No solo es responsabilidad de los programas el proceso de autoevaluación para el aseguramiento de la calidad, sino también las instituciones de educación superior “IES” como parte íntegra del proceso, Rojas Ríos & López Stefoni (2016) realizaron una investigación donde se evaluaron los mecanismos y resultados de los procesos de acreditación institucional en universidades chilenas.

En la investigación, se diseñó e implementó una encuesta como instrumento de recolección de información el cual estaba dirigido a los directivos de siete universidades de la región de Valparaíso, el propósito de dicha encuesta era conocer la percepción sobre los dictámenes de la evaluación por parte del Comité Nacional de Acreditación “CNA” para la acreditación institucional. Al momento de analizar los datos obtenidos, Rojas Ríos & López Stefoni (2016) categorizaron los procesos a evaluar en internos y externos, y así lograron identificar los actores involucrados en el proceso de evaluación.

Se resalta que los criterios que fueron considerados como más relevantes están aquellos como misión y propósito, estructura organizacional, recursos humanos, recursos financieros, planeación, entre otros, y a estos Rojas Ríos & López Stefoni (2016) los identificaron como fortalezas y debilidades para así indagar sobre la situación actual del sistema en Chile.

Los autores concluyeron que los actores internos presentan menos debilidades que los externos, también evidenció que no existe en la literatura un análisis comparativo entre los informes de autoevaluación presentados por las universidades frente a los informes realizados por los pares externos, en el momento de la visita.

Razón por la cual Pérez (2016) en su tesis doctoral sobre un Modelo de autoevaluación para la mejora continua de los programas de posgrado de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, señaló que el proceso de aseguramiento de la calidad y acreditación de las instituciones de educación superior debe realizarlo las propias universidades, ya que permite de esta manera entender que cada IES cuenta con una cultura y manera de realizar los procesos misionales diferente y si son ellos mismos los que se encargan de autoevaluarse se puede identificar los factores más relevantes para mejorar.

El estudio lo desarrolló en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, país donde no existe un sistema nacional o una agencia pública o privada que asegure la calidad de los programas, la autora propone que el modelo de autoevaluación por excelencia a desarrollar se

debe basar en el ciclo PHVA de Deming (Planear, hacer, verificar y actuar) que es el modelo básico para la mejora continua.

Además Pérez (2016) desarrolló el modelo de autoevaluación basado en cinco áreas importantes que son; 1) el plan de estudios, 2) metodologías de enseñanza, 3) los recursos humanos, físicos y tecnológicos, 4) los resultados académicos y 5) la investigación y relación del programa con la comunidad.

En el documento manejó en su metodología el diseño no experimental y descriptivo, donde se apoyó de la información de tres maestrías de la Universidad Rafael Landívar y de sistemas internacionales de aseguramiento de la calidad en América Latina, con el fin de realizar una propuesta del modelo de autoevaluación.

Al abordar los factores más destacados en los procesos de autoevaluación, se evidencia en diversos modelos de aseguramiento de la calidad en la educación superior omiten o desfavorecen la evaluación, por tal motivo, Prieto Borrazás & González Morales (2016) indican que este debe ser uno de los componentes que más se debe prestar atención ya que es el core de la actividad docente, y de usarse adecuadamente permitiría actualizar los contenidos en función de las necesidades de la comunidad.

Dentro de su investigación, cuya metodología es de carácter cualitativo, realizaron una serie de actividades en una cohorte de la maestría en gestión educativa de la universidad del Altiplano de México.

Las tres actividades que desarrollaron con el fin de demostrar la importancia de la actividad de la evaluación fueron, en primer lugar, una autoevaluación diagnóstica sobre los conocimientos adquiridos en el programa y las necesidades actuales de la empresa y la sociedad. En segundo lugar se identificaron los retos de aprendizaje actuales con el fin de planificar los contenidos programáticos. Y por último se desarrolló una actividad en donde se socializó las percepciones positivas o negativas sobre el curso propuesto.

Como conclusiones, demostraron la aplicación de estrategias evaluativas permite el mejoramiento de los procesos para la autoevaluación con fines de acreditación, y la adaptabilidad de los programas frente a los fenómenos de la globalización y las actuales demandas de la comunidad en general.

En Cuba, Pría Barros, y otros (2016) realizaron un diagnóstico del estado actual del programa de especialización en bioestadística de la Escuela Nacional de Salud Pública “ENSAP” de la Habana de acuerdo a los parámetros establecidos por la Junta de Acreditación Nacional “JAN”.

Los autores indicaron que los procesos de acreditación de alta calidad en posgrados en la isla eran principalmente para los programas de nivel maestría. Sin embargo, a partir de junio del 2014, la JAN empezó a trabajar en el sistema de evaluación y acreditación para especialidades de posgrado (SEA- EP). Se realizó un estudio descriptivo a corte de mayo del 2015 teniendo en cuenta variables como pertinencia social, profesores, aseguramiento administrativo del programa, estudiantes entre otros.

En los resultados, se pudo observar una mejora continua en los factores de pertinencia social, aseguramiento administrativo, estudiantes y egresados, en este último se demostró que más del 80% de los estudiantes que ingresan al programa de especialidad en bioestadística de la ENSAP logra graduarse, sin embargo se buscan planes de acción para que el rezago pueda obtener el título cumpliendo con las normativas y adquisición de conocimiento.

Se concluyó que el programa estaba apto para iniciar su proceso de acreditación ya que dentro de la verificación de los lineamientos por parte del JAN cumplían con los estándares de calidad.

Esta vez, en la ciudad de Matanza- Cuba, Placeres Hernández, y otros(2017) realizaron la autoevaluación también con los parámetros establecidos por el JAN de los programas de posgrados de la Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Se tomaron en consideración siete variables que son; pertinencia social del programa, tradición de la institución, profesores, aseguramiento didáctico, escenario laboral (egresados), estudiantes y currículo.

También la normativa indica que la universidad que se somete al proceso de acreditación se puede categorizar como programa autorizado, avalado, certificado o de excelencia. A este último es el que va encaminado por la acreditación en alta calidad. Ellos indican que los programas de especializaciones de la Universidad de Matanza tienen una larga trayectoria en la actividad de sus egresados dentro de entidades como el Ministerio de Salud Pública, motivo por el cual ellos consideran que los posgrados de esa universidad cuentan con las condiciones para empezar su proceso de acreditación con la JAN.

Placeres Hernández, y otros (2017) recalcaron que además de la infraestructura de las instituciones, el manejo administrativo o los procesos de actualización curricular, el factor más importante para lograr la calidad en la educación superior es por el claustro docente, recalcan que los docentes deben estar altamente calificados además de estar comprometidos con la institución y sentir pasión por su labor, ya que son de primera mano, los formadores como profesionales y como personas, en cuanto a valores a los estudiantes del alma mater.

Ortiz Torres (2019) realizó una investigación sobre la calidad del programa de doctorado en ciencias pedagógicas de la Universidad Holguín de Cuba a través de la percepción de sus egresados del 2001 al 2015.

El estudio fue de carácter cualitativo y la herramienta para la recolección de información utilizada fue la aplicación de un cuestionario abierto a 20 egresados en el cual se hacían tres preguntas interrelacionadas a los egresados del programa donde se indagó sobre los percances relacionados en su proceso formativo, como por ejemplo, la no atención por parte de los tutores a los estudiantes, el mal acceso al internet, el poco seguimiento por parte de la dirección del programa, entre otros. Si se puede analizar, todas esas novedades hacen parte de alguna variable propuesta por el JAN.

Es interesante recalcar la cantidad de artículos que se presentan sobre el mejoramiento de la calidad de la educación superior de Cuba. Además se puede analizar que son estudios de caso presentados en programas relacionados en el área de la salud, sin embargo, también existe literatura colombiana relacionados en programas diferentes como el de servicios de la información y el modelo mApp.

Parte del aseguramiento de la calidad en los programas de posgrados están directamente correlacionados con los procesos de autoevaluación. En los primeros años de la década de los 30, comienzo del periodo Tyleriano se buscaba a través de la evaluación dar un orden e importancia a los contenidos dentro de la planificación curricular, sin embargo, Mora Vargas (2004) indica que existe un periodo posterior a los años 70 denominado periodo de la autoevaluación, donde el nacimiento de varias instituciones de educación superior hizo necesario que las universidades empezaran a competir por calidad en el servicio.

Por tal motivo, algunos países latinoamericanos empezaron a desarrollar sistemas de aseguramiento de la calidad como lo son CNA en Colombia y Chile, JNA en Cuba, la CONEAU en Argentina o CAPES en Brasil, con el fin de orientar a las instituciones en su proceso de acreditación, según Mora Vargas (2004) este periodo constituye a la cuarta generación: la constructivista, ya que en anteriores periodos, las evaluaciones y parámetros fueron construidos de forma a priori, es decir antes de la experiencia y que la autoevaluación permite generar nuevos procesos a partir de experiencias es decir de manera empírica.

En Colombia, el CNA ha delimitado en su proceso de autoevaluación la división de diez factores que son: 1. Proyecto Educativo de Programa (PEP), 2. Estudiantes, 3. Profesores, 4. Procesos académicos, 5. Investigación, 6. Extensión y articulación con el entorno, 7. Internacionalización, 8. Bienestar universitario, 9. Egresados e impacto en el medio y 10. Recursos físicos y financieros. Esta división está ampliamente conocido y aprobado por la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior “RIACES” (CNA, 2008).

Ahora, si nos basamos en los modelos de mejoramiento de la calidad en las organizaciones, el primer referente es el denominado Ciclo de Deming o ciclo PHVA, desarrollado por Edward Deming en 1950 y quién es denominado el padre de la Calidad Total. En esta metodología, se busca a través de la observación, evaluación, y acción el mejoramiento de la calidad en los procesos, que, aterrizado a la investigación, el proceso de evaluación y autoevaluación haría parte de la V de verificación, y el plan de mejora estaría en la A de actuar.

Dentro del proceso de evaluación y posterior plan de mejora de acuerdo a la autoevaluación del programa, se pretende adoptar teorías administrativas para la generación de herramientas como parte de la propuesta de mejoramiento del programa.

Tomando por ejemplo, el diagrama de Pareto creado por Vilfredo Pareto, permite identificar observar que el 20% de las variables que más afectaba la percepción favorable de la calidad son el 80% del problema, en palabras del autor “los pocos vitales, los muchos triviales”, con esto se trataba de indicar que existen variables que deben ser urgentemente abordadas para que la percepción de la calidad mejore notoriamente (Aiteco, s.f.).

Por otro lado, aprovechando la coyuntura de que el programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales atrae varios expertos internacionales para sus clases, la actualización de los fenómenos internacionales en materia de la corriente de conocimiento que aborda el programa puede realizarse a través del método DELPHI, creado por Norman Dalkey y Olaf Hermes en 1963, Pons Saracibar (2012) con el fin de lograr una técnica para llegar a un consenso de los expertos sobre un tema a futuro.

Marco metodológico

Tipo y método de investigación

Teniendo presente el objeto de estudio, se definió el enfoque de la investigación de carácter mixto y se desarrolló como estudio de caso, ya que se buscaba enfocar esta investigación para realizar una comprensión de la perspectiva en gestión de la calidad de los diferentes actores de la comunidad, como lo son los estudiantes, los docentes, los directivos y administrativos de la gestión académica.

A partir del proceso de autoevaluación con fines de acreditación del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales se indagó a partir de los lineamientos del CNA (2008) en el factor número cuatro sobre procesos académicos, las condiciones del programa y proponer un plan de mejoramiento con diferentes herramientas previstas en la Gestión de la Calidad Institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior, el alcance del proyecto de investigación fue de carácter explicativo, ya que más allá de describir el contexto actual del programa a partir de las características del factor cuatro de los lineamientos de acreditación por parte del CNA (2008), pretendió explicar las razones por las cuales ocurren los diferentes fenómenos hallados dentro del programa.

La metodología que se utilizó fue de carácter Investigación-Acción con el modelo propuesto por Suárez Pazos (2002) que se divide en cuatro fases;

la primera fase denominada la determinación de la preocupación temática sobre la que va la que se va a investigar; En el presente trabajo se reflejó en la descripción del problema, donde se

aborda la importancia del proceso de autoevaluación para el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos del programa a la luz de los lineamientos del CNA (2008).

La segunda fase es denominada la reflexión inicial o diagnóstica; Este paso se vio reflejado en el presente trabajo en la justificación del problema, ya que vemos que es necesario empezar a realizar el proceso de autoevaluación en aras de cumplir con el planeamiento estratégico del programa donde busca obtener reconocimiento a nivel regional por su desempeño y altos estándares en calidad.

La tercera fase, la planeación; Aquí se reflejó en los objetivos, tanto el general como los específicos, ya que a la luz de ellos elaboramos el plan general de abordaje de la aplicación de la autoevaluación en el factor número cuatro según los lineamientos del CNA (2008) denominado Procesos académicos.

Y por último, la fase cuatro se denomina la acción-observación; Esta fase fue la aplicación de los instrumentos y técnicas propuestas en el trabajo, el análisis de los resultados obtenidos en comparación a los lineamientos establecidos, y las conclusiones y debates que genera el presente trabajo.

Para identificar los instrumentos de investigación más pertinentes, se debe indagar en los lineamientos de acreditación del CNA (2008), el factor cuatro denominado “Procesos Académicos” y así revisar sus cuatro características:

Características Factor cuatro- Procesos Académicos

1. Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores: El papel de las Tutorías de Posgrado
2. Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes.
3. Flexibilidad del currículo
4. Evaluación del programa y mejora permanente

Fuente: Lineamientos de Acreditación de Programas CNA.

Población y muestra

La población definida para esta investigación se basó en los estudiantes de la Maestría en Política y Relaciones Internacionales cohorte 6, 7 y 8, además de docentes del programa para la identificación del componente flexible del currículo, sin embargo el tipo de muestra de los instrumentos fue de carácter no probabilístico.

Técnicas e instrumentos

Así mismo, dentro del diseño metodológico en su enfoque mixto se adoptó la Investigación-Acción ya que como se ha mencionado anteriormente, se buscar resolver problemas cotidianos y mejorar prácticas de la gestión académica dentro del programa de Maestría.

Teniendo presente los dos primeros objetivos específicos de la investigación, se distribuyeron de la siguiente manera para comprender el uso de los respectivos instrumentos de recolección de información a utilizar:

Objetivo específico	Característica del factor 4	Instrumento de medición
a. Realizar un diagnóstico de la gestión académica del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales.	1. Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores: El papel de las Tutorías de Posgrado	<u>Encuesta</u> a estudiantes que estén desarrollando su trabajo de grado (CH6, CH7 y CH8) ¹ para obtener la percepción sobre el proceso de acompañamiento del tutor o director del trabajo de grado
	2. Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes	<u>Encuesta</u> a los estudiantes (CH6, CH7 y CH8) que estén desarrollando su trabajo de grado para obtener la percepción sobre los seminarios, eventos y cursos de extensión que el programa ofrece para su formación profesional e investigativa
	3. Flexibilidad del currículo	Desarrollo una <u>encuesta</u> a expertos temáticos en Ciencia Política y Relaciones Internacionales para realizar una reflexión curricular de la malla del programa.
	4. Evaluación del programa y mejora permanente	<u>Encuesta</u> dirigido a los estudiantes de las CH6, CH7 y CH8 diseñado para aspectos académicos, metodológicos, docente, sistema de evaluación, y recursos de los módulos para evidenciar la cultura de autoevaluación y mejora.
b. Indagar sobre instrumentos de gestión de la calidad que permita mejorar los procesos del programa Maestría.		<u>Matriz de recolección</u> de información para el análisis comparativo de los instrumentos de medición de calidad propuestos por los expertos abordados en el marco teórico sobre la calidad total.

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos se aplicaron a través de formularios electrónicos y en la sección de anexos encontrará su diseño. Estas herramientas tienen una serie de categorías que se especificarán en su respectiva sección.

En los cuatro primeros instrumentos que de carácter cuantitativo, a continuación se definió la escala de gradación, la ponderación y triangulación de las características para el análisis numérico de los resultados:

Escala de Gradación

Con la finalidad de entregar un resultado específico sobre el diagnóstico del nivel de la calidad en el factor cuatro de la Maestría en Política y Relaciones Internacionales, a continuación se presenta la escala de gradación propuesta por CNA (2008) para indicar el cumplimiento del programa:

Grado de Cumplimiento	Gradación no numérica	Gradación numérica		Valor por porcentaje (%)	
		Desde	Hasta	Desde	Hasta
No se Cumple	E	Desde 1	Hasta 1,9	Desde 10	Hasta 19
Se Cumple insatisfactoriamente	D	Desde 2	Hasta 2,9	Desde 20	Hasta 39
Se Cumple aceptablemente	C	Desde 3	Hasta 3,4	Desde 40	Hasta 59
Se Cumple en alto grado	B	Desde 3,5	Hasta 3,9	Desde 60	Hasta 79
Se cumple plenamente	A	Desde 4,5	Hasta 5	Desde 80	Hasta 100

Fuente: Elaboración propia basado en los lineamientos del CNA 2008

Triangulación y Ponderación de las Características del factor 4

Teniendo presente la escala de gradación para el establecimiento de una calificación cuantitativa y cualitativa del factor número cuatro, se debe hacer un análisis comparativo de las cuatro características para así mismo asignarles una ponderación en el momento para la definición del grado de cumplimiento:

Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores: En esta característica se demuestra el rol del tutor o director del trabajo de grado de los estudiantes, se busca establecer un proceso para la formación metodológica y temática de la investigación a través del rol que

desempeña el docente asignado teniendo presente que existen dos tipos de maestrías, las de profundización y las de investigación, en ambos el componente investigativo debe ir más a fondo que en estudios de menor grado.

Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes: Si bien es importante el asesoramiento por parte de los tutores a los estudiantes, de igual forma es importante contar con los recursos bibliográficos, participación de seminarios y eventos académicos que aporten en su labor investigativa.

Flexibilidad del currículo: A diferencia de los programas de pregrado que deben seguir una estructura del programa determinada (prerrequisitos), los programas de Maestrías y Doctorados deben permitir el libre movimiento por su malla curricular a los estudiantes.

Evaluación del programa y mejora permanente: Los programas deben demostrar claros principios de evaluación periódica a sus procesos académicos, administrativos e investigativo, de igual forma evaluar si dichos criterios deben actualizarse.

La ponderación de las características dentro de un mismo factor, según CNA (2008) es definido por el mismo programa o institución con el fin de resaltar aquellas que se cumplen en mayor grado o se cuentan con mayor información relevante para el proceso de autoevaluación.

De acuerdo a lo anterior se define la siguiente ponderación:

Factor 4. Procesos Académicos	
Característica	Ponderación (%)
1. Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores	30
2. Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes	20
3. Flexibilidad del currículo	30
4. Evaluación del programa y mejora permanente	20
	100

Fuente: Elaboración propia basado en los lineamientos del CNA

Categorías de Análisis

Para el análisis de los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos, a continuación se relacionan las categorías y definiciones de cada uno de los instrumentos aplicados, no sin antes informar que en la sección de resultados y análisis se explicó al final de cada característica el significado de quedar en cada una de las categorías de la escala de gradación:

Instrumento 1: Evaluación Proceso Trabajo de Grado- Maestría en Política y Relaciones Internacionales:

Categoría	Definición
Aspectos Iniciales para el trabajo de grado	En esta categoría se pretende indagar sobre el proceso inicial de postulación del trabajo de grado para optar por el título de magister.
Aspectos de Formalización del trabajo de grado	Aquí se pretende indagar sobre el acompañamiento y desarrollo de la propuesta de trabajo de grado.
Aspectos de Entrega y Sustentación	Por último, esta categoría pretende investigar las deficiencias en el proceso de finalización del trabajo de grado.

Fuente: Elaboración propia

Instrumento 2: Participación Eventos Escuela de Política y Relaciones Internacionales

Categoría	Definición
Enfoque Académico	Pretende indagar sobre aspectos curriculares y metodológicos de los eventos.
Utilidad y Relevancia	En esta categoría se pretende indagar la pertinencia de los eventos y aporte que realiza en su proceso académico.
Enfoque Humanista	Sin desconocer el pilar humanístico y ético de la Universidad, en esta categoría se aborda aspectos profesionales en materia de la ética y moral del docente/panelista.

Fuente: Elaboración propia

Instrumento 3: Encuesta a Expertos- Flexibilidad Curricular Maestría en Política y Relaciones Internacionales

Categoría	Definición
Aspectos de Flexibilidad Curricular del Programa	Desde la perspectiva de los docentes del programa, se valida la alienación y pertinencia del programa frente a los nuevos retos y la globalización.

Fuente: Elaboración propia

Instrumento 4: Evaluación de Módulo/Asignatura- Maestría en Política y Relaciones Internacionales

Categoría	Definición
Aspectos Académicos y Metodológicos	En esta categoría se revisa la percepción y relevancia del estudiante sobre el contenido programático del módulo.
Docente	Aquí se revisan aspectos directamente relacionados con el docente, como el trato, dominio del temario y competencias sociales.
Sistema de Evaluación	Pretende indagar si los estudiantes conocen las reglas de la clase desde el inicio del módulo, el sistema y metodología de evaluación.
Recursos	Entendiendo que la Universidad debe brindar espacios y recursos que aporten al proceso de aprendizaje esta categoría

	busca indagar la percepción sobre el uso de estos instrumentos de apoyo en el aula.
--	---

Fuente: Elaboración propia

Instrumento 5: MEPRI- Matriz Recolección de Información- Herramientas para la Gestión a la Calidad

Categoría	Definición
Definición y Autor	Indagar el origen, autoría y definición de la herramienta de gestión de la calidad.
Aplicación en la Gestión Educativa	Como se puede utilizar la herramienta en cada una de las cuatro gestiones educativas (directiva, académica, administrativa/financiera y comunidad)
Implementación	Recursos y tiempos necesarios para su aplicación.

Fuente: Elaboración propia

Resultados y Discusión

Para el análisis de los resultados se tendrá en cuenta el orden de los objetivos específicos para responder la pregunta de investigación.

Objetivo específico 1: Realizar un diagnóstico de la gestión académica del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales:

A continuación se presenta los resultados de los cuatro primero instrumentos que buscan responder el grado de cumplimiento del factor número cuatro procesos académicos a través de sus características:

Instrumento 1: Evaluación Proceso Trabajo de Grado- Maestría en Política y Relaciones Internacionales:

Categoría 1: Aspectos Iniciales para el trabajo de grado

Pregunta	Excelente (5)	Muy bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	No sabe (0)	TOTAL
¿Es clara las diferentes modalidades del trabajo de grado?	5	3	2	0	0	0	10
¿Se explica en qué consiste cada modalidad?	5	3	2	0	0	0	10
El acompañamiento del docente de metodologías de investigación fue:	4	4	0	0	0	2	10
SUBTOTAL	14	10	4	0	0	2	30
PUNTAJE	70	40	12	0	0	0	122
PORCENTAJE	46,67%	33,33%	13,33%	0,00%	0,00%	6,67%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 1	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	150
Puntaje Obtenido	122
Porcentaje	81,33%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 2: Aspectos de Formalización del trabajo de grado

Pregunta	Excelente (5)	Muy bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	No sabe (0)	TOTAL
Es claro el cronograma para el desarrollo del trabajo de grado	3	4	0	1	1	1	10
La respuesta por parte de la Escuela para la formalización del trabajo de grado fue:	4	4	0	0	1	1	10
La asignación del tutor/director de trabajo de grado fue:	5	3	0	0	1	1	10
La comunicación con el tutor/director fue:	3	3	0	2	1	1	10
SUBTOTAL	15	14	0	3	4	4	40
PUNTAJE	75	56	0	6	4	0	141
PORCENTAJE	37,50%	35,00%	0,00%	7,50%	10,00%	10,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 2	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	200
Puntaje Obtenido	141
Porcentaje	70,50%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 3: Aspectos de Entrega y Sustentación

Pregunta	Excelente (5)	Muy bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	No sabe (0)	TOTAL
La socialización de los requisitos necesarios para la entrega del trabajo de grado fue:	1	0	2	0	0	7	10
La retroalimentación inicial del trabajo de grado por parte del jurado fue:	0	0	1	0	0	9	10
El tiempo de programación de la fecha de sustentación fue:	0	0	2	0	0	8	10
SUBTOTAL	1	0	5	0	0	24	30
PUNTAJE	5	0	15	0	0	0	20
PORCENTAJE	3,33%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	80,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 3	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	150
Puntaje Obtenido	20
Porcentaje	13,33%

Fuente: Elaboración propia

Resultado característica 1: Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores:

Categoría	Porcentaje
1. Aspectos iniciales para el trabajo de Grado	81,33%
2. Aspectos de formalización del trabajo de Grado	70,50%
3. Aspectos de Entrega y Sustentación	13,33%
Promedio	55,06%

Fuente: Elaboración propia

Puntaje Característica 1	Resultado Escala de Gradación
55,06%	Se Cumple aceptablemente

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la característica uno denominado Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores obtenido fue en cumplimiento aceptable (55,06%) esto quiere decir que hay deficiencias en aspectos relacionados a la entrega y sustentación del trabajo de grado, por lo cual se debe reforzar los proceso de finalización por parte de la Escuela para mejorar su percepción de organización del programa.

Instrumento 2: Participación Eventos Escuela de Política y Relaciones Internacionales

Categoría 1: Enfoque Académico

Pregunta	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	TOTAL
La presentación y definición de objetivos del módulo fue:	11	11	0	0	22
Los temas abordados correspondieron a los objetivos del módulo:	11	11	0	0	22
Cómo calificaría usted la calidad de las presentaciones y material utilizado por el docente:	13	7	0	2	22
Cómo evaluaría usted la metodología usada por el docente:	11	9	1	1	22
En general, cómo calificaría usted la calidad académica del módulo visto	13	8	1	0	22
SUBTOTAL	59	46	2	3	110
PUNTAJE	295	184	6	6	491
PORCENTAJE	53,64%	41,82%	1,82%	2,73%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 1	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	550
Puntaje Obtenido	491
Porcentaje	89,27%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 2: Utilidad y relevancia

Pregunta	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	TOTAL
Considera aplicables a su vida laboral actual o futura los temas abordados:	11	9	2	0	22
Considera usted que los temas tratados han sido de actualidad y relevancia:	13	7	2	0	22
El docente ha combinado los temas teóricos con actividades de práctica:	14	6	2	0	22
El docente aporta con ejemplos, anécdotas o casos desde su experiencia:	13	8	1	0	22
SUBTOTAL	51	30	7	0	88
PUNTAJE	255	120	21	0	396
PORCENTAJE	57,95%	34,09%	7,95%	0,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 2	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	440
Puntaje Obtenido	396
Porcentaje	90,00%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 3: Enfoque Humanista

Pregunta	Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Deficiente (2)	TOTAL
El docente/ panelista es respetuoso en el manejo de los horarios del evento:	15	6	1	0	22
Las dinámicas y ejercicios de clase permitieron al estudiante ser activo y socializar:	13	7	1	1	22
La capacidad y disposición del docente para escuchar diferentes puntos de vista fue:	14	6	2	0	22
El docente promueve la interacción entre estudiantes y el buen ambiente en la clase:	13	7	1	1	22
SUBTOTAL	55	26	5	2	88
PUNTAJE	275	156	5	0	436
PORCENTAJE	62,50%	29,55%	5,68%	2,27%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 3	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	440
Puntaje Obtenido	436
Porcentaje	99,09%

Fuente: Elaboración propia

Resultado característica 2: Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes:

Categoría	Porcentaje
1. Enfoque Académico	89,27%
2. Utilidad y relevancia	90,00%
3. Enfoque Humanista	99,09%
Promedio	92,79%

Fuente: Elaboración propia

Puntaje Característica 2	Resultado Escala de Gradación
92,79%	Se cumple plenamente

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la característica dos denominado Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes obtenido fue en cumplimiento plenamente (92,79%) esto significa que los eventos extracurriculares que diseña el programa y la Escuela son pertinentes para la investigación, participación y formación académica de los estudiantes.

Instrumento 3: Encuesta a Expertos- Flexibilidad Curricular Maestría en Política y

Relaciones Internacionales:

Categoría 1: Aspectos de Flexibilidad Curricular del Programa:

Pregunta	Muy Pertinente (5)	Pertinente (3,75)	Con Aspectos a Mejorar (2,5)	No es pertinente (1,25)	TOTAL
La forma en que se Implementan de los lineamientos institucionales para la formación integral de estudiantes.	3	3	0	0	6
Marco normativo y su aplicación en casos de homologación y equivalencia.	3	2	1	0	6
La movilidad estudiantil del programa con otras instituciones nacionales e internacionales.	1	0	4	1	6
La normatividad específica del programa sobre opciones de grado	2	3	1	0	6
La normatividad específica del Programa sobre doble titulación	2	1	2	1	6
El plan de estudios es acorde con el tiempo de dedicación y su articulación con diversos niveles de formación (pre y posgrado).	1	5	0	0	6
Tutorías Académicas, tanto para los módulos como para el trabajo de grado	2	2	0	2	6
SUBTOTAL	14	16	8	4	42
PUNTAJE	70	60	20	5	155
PORCENTAJE	33,33%	38,10%	19,05%	9,52%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 1	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	210
Puntaje Obtenido	155
Porcentaje	73,81%

Fuente: Elaboración propia

Resultado característica 3: Flexibilidad Curricular:

Categoría	Porcentaje
1. Aspectos de Flexibilidad Curricular del Programa	73,81%
Promedio	73,81%

Fuente: Elaboración propia

Puntaje Característica 3	Resultado Escala de Gradación
73,81%	Se Cumple en alto grado

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la característica tres denominado Flexibilidad Curricular del Programa fue en cumplimiento en alto grado (73,81%) esto significa que debe haber una mayor reflexión para el diseño de un proceso que permita la movilidad estudiantil y docente a nivel nacional e internacional, además de establecerse convenios de doble titulación que generen un valor agregado en la propuesta formativa de los estudiantes en la maestría.

Instrumento 4: Evaluación de Módulo Maestría en Política y Relaciones Internacionales

Categoría 1: Aspectos Académicos y Metodológicos:

Pregunta	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	TOTAL
Contenido del Programa	22	10	0	1	0	33
Aportes el Módulo al desarrollo Profesional	24	8	0	1	0	33
El cumplimiento de expectativas referentes al programa fue	19	11	1	1	1	33
¿Cómo evalúa la metodología de la clase?	18	9	1	1	4	33

¿La asignatura le permitió incorporar nuevos conocimientos y herramientas metodológicas?	23	7	1	2	0	33
SUBTOTAL	106	45	3	6	5	165
PUNTAJE	530	180	9	12	5	736
PORCENTAJE	64,24%	27,27%	1,82%	3,64%	3,03%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 1	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	825
Puntaje Obtenido	736
Porcentaje	89,21%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 2: Docente:

Pregunta	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	TOTAL
Es respetuoso con el grupo	28	4	0	1	0	33
Cumplió el cronograma asignado (fechas)	21	9	3	0	0	33
Soluciona dudas de los estudiantes	25	5	1	1	1	33
Promueve el desarrollo del pensamiento	25	6	0	2	0	33
Promueve la investigación autónoma y ofrece acceso a material complementario	24	6	1	2	0	33
Evalúe el conocimiento del docente sobre el tema del módulo desarrollado	26	5	0	1	1	33
SUBTOTAL	149	35	5	7	2	198
PUNTAJE	745	140	15	14	2	916
PORCENTAJE	75,25%	17,68%	2,53%	3,54%	1,01%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 2	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	990

Puntaje Obtenido	916
Porcentaje	92,53%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 3: Sistema de Evaluación:

Pregunta	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	TOTAL
Se explicaron de ante mano las pautas de evaluación	19	12	1	0	1	33
Correspondencia entre la evaluación y los contenidos	18	11	3	0	1	33
SUBTOTAL	37	23	4	0	2	66
PUNTAJE	185	92	12	0	2	291
PORCENTAJE	56,06%	34,85%	6,06%	0,00%	3,03%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 3	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	330
Puntaje Obtenido	291
Porcentaje	88,18%

Fuente: Elaboración propia

Categoría 4: Recursos:

Pregunta	Excelente (5)	Muy Bueno (4)	Aceptable (3)	Regular (2)	Malo (1)	TOTAL
Recursos tecnológicos (Video Beam, Salas de Sistemas, Audio, etc)	20	8	3	1	1	33
Planta física, infraestructura (Salones, Baños, etc)	16	4	13	0	0	33
Acceso de información Académica (Notas, Cronogramas, etc)	19	9	5	0	0	33
Aula Virtual	14	9	9	1	0	33
SUBTOTAL	69	30	30	2	1	132
PUNTAJE	345	120	90	4	1	560
PORCENTAJE	52,27%	22,73%	22,73%	1,52%	0,76%	1

Fuente: Elaboración propia

Resultados Categoría 4	
Ítem	Valor
Puntaje Máximo	660
Puntaje Obtenido	560
Porcentaje	84,85%

Fuente: Elaboración propia

Resultado característica 4: Evaluación del programa y mejora permanente:

Categoría	Porcentaje
1. Aspectos Académicos y Metodológicos	89,21%
2. Docente	92,53%
3. Sistema de Evaluación	88,18%
4. Recursos	84,85%
Promedio	88,69

Fuente: Elaboración propia

Puntaje Característica 4	Resultado Escala de Gradación
88,69%	Se cumple plenamente

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la característica cuatro denominado Evaluación del programa y mejora permanente obtenido fue en cumplimiento plenamente (88,69%) esto quiere decir que existe un mecanismo de evaluación de los módulos y que su aplicación y análisis conlleva a ajustes curriculares que permitan mejorar la percepción de calidad de la formación por parte de los estudiantes, basado en aspectos académicos, metodológicos, sistema de evaluación, recursos de apoyo y el personal docente.

Resultado global del factor cuatro: Teniendo presente la ponderación definida en el marco metodológico para cada una de las características frente a su peso en el factor y además de los resultados obtenidos en cada uno de ellos, a continuación se presenta el cálculo sobre procesos académicos y del objetivo específico uno:

Factor 4. Procesos Académicos			
Característica	Peso (%)	Puntaje Obtenido (%)	Cálculo 1
1. Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores	30%	55%	17%
2. Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes	20%	93%	19%
3. Flexibilidad del currículo	30%	74%	22%
4. Evaluación del programa y mejora permanente	20%	89%	18%
			75%

Fuente: Elaboración propia

Puntaje Factor 4	Resultado Escala de Gradación
75%	Se cumple en alto grado

Fuente: Elaboración propia

El cumplimiento en alto grado (75%) indica que si bien se está desarrollando procesos de autoevaluación y mejora dentro de cada una de las características evaluadas, existe una percepción por parte de los actores de no cumplimiento pleno que debe reflejar un programa para considerarse de alta calidad, esto conlleva a desarrollar un plan de mejoramiento que permita abordar las deficiencias visualizadas en este análisis para mejorar su cumplimiento.

Objetivo específico 2: Indagar sobre instrumentos de gestión de la calidad que permita

mejorar los procesos del programa Maestría en Política y Relaciones Internacionales:

Categoría 1: Definición y Autor:

	Herramienta 1	Herramienta 2	Herramienta 3	Herramienta 4
Nombre de la herramienta para la medición de la calidad	Cuadro de Mando BSC	Diagrama de Causa y Efecto (Diagrama cola de pescado)	Diagrama de Pareto	Ciclo PHVA
Autor	Robert Kaplan y David Norton	Kaoru Ishikawa	Vilfredo Pareto	Edwards Deming
Año de creación	1987	1943	1896	1950
Descripción de la herramienta	El Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral es una metodología utilizada para definir y hacer seguimiento a la estrategia de una organización.	Identifica desde varias categorías denominadas causas, la forma en como aporta a una problemática	A través de un diagrama de barras se puede identificar el 20-80 que es, en el 20% de los problemas se encuentra el 80% de frecuencia.	Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, se divide en Planear (P), Hacer (H), Verificar (V), Actuar (A)

Fuente: Elaboración propia

Categoría 2: Aplicación en la Gestión Educativa

	Cuadro de Mando BSC	Diagrama de Causa y Efecto (Diagrama cola de pescado)	Diagrama de Pareto	Ciclo PHVA
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión académica?	Desde las dimensiones para la gestión académica se definen las estrategias académicas para el semestre en curso y así mismo poder hacerles un seguimiento a través del establecimiento de indicadores.	Teniendo presente las características de la gestión en calidad de la Guía 34 del MEN se puede identificar las causas desde diferentes categorías como actores, métodos, tecnología etc aportan para la solución o un problema identificado, por ejemplo el	Identificar los factores más frecuentes que afectan el proceso de enseñanza aprendizaje para así mismo poderlos abordar.	Permite hacer seguimiento a las estrategias implementadas, evaluarlas y de ser necesario ajustarlas para el siguiente periodo académico

		seguimiento a estudiantes.		
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión directiva?	Desde la gestión directiva permite establecer las metas y estrategias a desarrollar por parte de la Unidad académica en el periodo en curso, así mismo saberlas medir para evaluar si se cumplió o no.	Para identificar los flujos de trabajo basado en tiempos, equipos, procesos para así mismo poder diseñar estrategias que aborden directamente las causas.	Desde una perspectiva directiva permite ver los problemas más recurrentes en el desarrollo de las funciones de la Unidad Académica y así mismo permite priorizar aquellas que son más relevantes para ajustar o corregir	Permite ajustar el horizonte institucional de acuerdo a las necesidades actuales de la Institución y permite hacer la autoevaluación para hacer los respectivos ajustes.
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión a la comunidad?	Permite diseñar estrategias que aborden la gestión a la comunidad, como también sus tiempos, indicadores de medición.	Permite indagar sobre las causas más recurrentes que afectan la relación de la EIS con sus diferentes actores para así mismo poder abordarlos con una estrategia.	Permite identificar los problemas más frecuentes en el momento de la gestión a la comunidad y sirve como herramienta para la toma de decisiones asignando prioridades.	Permite diseñar, aplicar y evaluar nuevas estrategias que aborden los actores de la comunidad y así mismo definir si son pertinentes para continuar realizando o si es necesario hacer ajustes.
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión a la Administrativa y financiera?	Permite hacer control a las actividades administrativas y financieras desde una perspectiva global demostrando cuales son los indicadores pertinentes para hacer la medición.	Entender los flujos de trabajo y así mismo poderlo optimizar para ser más eficiente	A través del sistema de PQR permite identificar las mayores falencias en los procesos administrativos y financieros, así mismo da priorización a aquellos que son más frecuentes.	Permite ajustar los procesos administrativos y financieros, evaluarlos y hacer nuevamente las correcciones de acuerdo a la perspectiva de los actores involucrados.

Fuente: Elaboración propia

Categoría 3: Implementación

	Cuadro de Mando BSC	Diagrama de Causa y Efecto (Diagrama cola de pescado)	Diagrama de Pareto	Ciclo PHVA
¿Cuáles son los recursos necesarios para aplicarlo?	Se pueden usar herramientas tecnológicas como excel, Trello o Monday.com para tener el cuadro de mando, posteriormente es necesario comunicarlo al equipo de trabajo para que tengan presente los objetivos	A través de herramientas digitales como Mindomo que permite diseñar mapas mentales para desarrollar el esquema de cola de pescado.	A través del sistema de PQR y su posterior análisis a través de gráficos de excel o se puede diseñar una encuesta a través de SurveyMonkey que reemplace el sistema PQR.	Se pueden aplicar herramientas tecnológicas como Excel, Trello que permita entender el flujo de la propuesta o estrategia a través de los cuadro componentes.
¿Cuánto demora en aplicarse y analizarse los datos? ¿Con qué periodicidad se puede realizar?	Se puede realizar de manera semestral para el diseño de las estrategias a implementar en el periodo.	Se puede realizar de manera semestral para identificar las causas de la problemática vista en el periodo académico.	Se puede realizar de manera semestral para identificar las mayores deficiencias o problemáticas más frecuentes en el periodo anterior.	Se puede realizar de manera semestral para planear nuevas estrategias, implementarlas, evaluarlas y hacer los respectivos ajustes para el siguiente periodo.

Fuente: Elaboración propia

Objetivo específico 3: Proponer un plan de mejoramiento que permita mejorar la gestión académica del programa

Característica	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta	Indicador	Presupuesto	Comentario
1. Formación, aprendizaje y desarrollo de investigadores	Seguimiento encuentros Tutor-Estudiante.	Diseñar un formulario que debe diligenciar el estudiante una vez termine el encuentro sincrónico con el tutor donde pueda evaluar la tutoría.	Dirección de Programa	jun-21	jun-22	Aumentar las tutorías para que los estudiantes tengan mayor acompañamiento del Tutor.	Frecuencia Tutorías por estudiante	\$ 1.200.000	Valor licencias zoom para encuentros sincrónicos.
	Asignación tutor trabajo de grado mediado por TIC	Diseñar un tablero de mando a través de Monday.com para la asignación y seguimiento de los trabajos de grado.	Coordinación del programa	jun-21	jun-22	Identificar los trabajos de grado que se encuentran más atrasados para hacerle un mayor seguimiento.	Status en la plataforma	\$ 2.500.000	Valor Licencia Monday.com
	Gestión del Repositorio Documental	Cargar en Sharepoint un repositorio de documentos de formalización de entrega del trabajo de grado, requisitos y cronograma	Coordinación del programa	jun-21	jun-22	Aumentar el conocimiento de los requisitos de la formalización de la entrega del trabajo de grado por parte de los estudiantes.	Trabajos de grado terminados en las fechas de sustentaciones	\$ -	Se utiliza las cuentas Office 365 que cuenta la universidad.

Característica	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta	Indicador	Presupuesto	Comentario
2. Formación del investigador con competencias sociales, éticas y de emprendimiento en los casos pertinentes	Apoyo en diseño de presentación	Generar plantillas en diferentes plataformas como Power Point, Genially con el fin de estandarizar los recursos que apoyan la gestión del aula con el docente	Asistente de Programa	jun-21	jun-22	Aumentar la comprensión de los estudiantes al material designado	Encuesta de Evaluación del módulo	\$ -	Se utiliza las cuentas Office 365 que cuenta la universidad.
3. Flexibilidad del currículo	Activación Convenios Internacionales para la Maestría	Gestionar y activar los convenios de intercambio internacional para estudiantes y docentes de la Maestría	Dirección de Programa	jun-21	jun-22	Incrementar el intercambio académico de los estudiantes en programas de posgrados en el extranjero	Informe de Intercambios de la ORI	\$ 3.000.000	Valor estimado para la publicidad de los convenios de intercambio.

Característica	Actividad	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta	Indicador	Presupuesto	Comentario
4. Evaluación del programa y mejora permanente	Revisión de la metodología de evaluación	Establecer un número mínimo de trabajos que deben presentar los estudiantes en cada módulo	Dirección de Programa	jun-21	jun-22	Brindar mayor oportunidades de obtener una buena nota a través del trabajo constante y no de un trabajo único	Encuesta de Evaluación del módulo	\$ -	
	Establecimiento del proceso PHVA	Aplicación del ciclo PHVA usando las herramientas de calidad y tecnológicas: Planear: Cuadro de Mando Hacer: Cuadro de Mando Verificar: Diagrama de Pareto Diagrama Cola de Pescado Actuar: Cuadro de Mando	Dirección de Programa	jun-21	jun-22	Abordar las problemáticas más frecuentes y minimizarlas con estrategias que se hará seguimiento a través del Cuadro de Mando.	Encuesta de satisfacción a través de SurveyMonkey	\$ 5.000.000	Valor estimado de las plataformas trello, surveymonkey, Monday.com y Creately.com para el desarrollo del proceso PHVA del programa.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

El desarrollo del proceso de autoevaluación del factor cuatro sobre procesos académicos en el programa de la Maestría en Política y Relaciones Internacionales permitió identificar los aspectos más débiles que cuenta la Escuela y en si el programa que fueron observados por los diferentes actores y se reflejaron en el presente trabajo.

Si bien, el programa cuenta con condiciones mínimas de calidad ya que en su proceso de autoevaluación del factor cuatro lo cumple en alto grado, es necesario generar la cultura de la mejora continua para generar avances en el cumplimiento de su planteamiento estratégico y aporte de la comunidad en la formación de magísteres más idóneos que aporten a la comunidad.

El aporte del presente estudio permitió generar un plan de mejoramiento del factor número cuatro para el programa de la Maestría en Política y Relaciones Internacionales enfocado en mejorar los aspectos más débiles de la gestión académica y que el presente trabajo permitió presentar el paso a paso del proceso de autoevaluación de acuerdo a los lineamientos del CNA, 2008.

Es importante resaltar que a partir de marzo del 2021, el Consejo Nacional de la Educación Superior CESU aprobó los nuevos lineamientos de acreditación de los programas. En él, el factor cuatro procesos académicos pasó a ser el factor cinco denominarse Aspectos Académicos y Resultados de aprendizaje y de cuatro características pasó a ocho características, sin embargo las características abordadas en el presente trabajo se ven incorporado en las características 19, 22, 25.

Referencias

- aiteco. (s.f.). *Diagrama de Pareto – Herramientas de la Calidad*. Obtenido de aiteco consultores desarrollo y gestión: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-pareto/>
- Barrios Osuna, I., & Roque González, R. (2010). Variables de calidad para una Guía de autoevaluación de programas de posgrado en ciencias médicas. *Educación Médica Superior*.
- CNA. (agosto de 2008). *Lineamientos Para la Acreditación de Alta Calidad de Programas de Maestría y Doctorado*. Obtenido de Procesos de Acreditación: <https://www.cna.gov.co/1741/article-186363.html>
- Dooner, C., Armanet, L., Busco, C., d'Alencon, A., & Salomon, A. (2016). *Impacto de los procesos de autoevaluación en la gestión de pregrado y posgrado de la Universidad de Chile (2011-2014)*. Santiago de Chile: Matching Deals Ltda.
- Gómez, L. F., & Valdés, M. G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones* .
- Mora Vargas, A. I. (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*.
- Ortiz Torres, E. A. (2019). La calidad en la formación de doctores en Ciencias Pedagógicas: una evaluación desde sus egresados y propuestas de mejora. *Revista Educación*.
- Pérez Contreras de Chen, M. R. (2016). Modelo de autoevaluación para la mejora continua de los programas de posgrado de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Bilbao, España.
- Placeres Hernández, J. F., de León Rosales, L. C., Martínez Abreu, J., del Huerto Marimón, M. E., Romeo Almanza, D., & Prado Sola, L. A. (2017). El Sistema de Evaluación y

Acreditación de Especialidades de Postgrado en la Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Revista Médica Electrónica*.

PONS SARACIBAR, J. A. (09 de febrero de 2012). *Origen y Aplicación del Método "Delphi"*.

Obtenido de Escuela de Organización Industrial:

<https://www.eoi.es/blogs/jesusantoniopons/2012/02/09/origen-y-aplicacion-del-metodo-delphi/>

Pría Barros, M., Álvarez Lauzarique, M. E., Corral Martín, A., Columbié Pileta, M., Bayarre Veá, H., & Pérez Piñero, J. (2016). Autoevaluación de la calidad del programa de la especialidad de bioestadística. *Educación Médica Superior*.

Prieto Borrazás, I., & González Morales, J. C. (Agosto de 2016). La autoevaluación. Una experiencia en el postgrado. Tlaxcala, Xicohtécatl, México: Debates en Evaluación y Currículum.

Rendón Giraldo, N. E. (2008). Proceso de autoevaluación de posgrado: aplicación de una metodología. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 125-160.

Rojas Ríos, M. J., & López Stefoni, D. A. (2016). *La acreditación de la gestión institucional en universidades chilenas*. Obtenido de Revista Electrónica de Investigación Educativa: <https://www.redalyc.org/pdf/155/15545663014.pdf>

Suárez Pazos, M. (2002). Algunas reflexiones sobre la investigación-acción. *Revista Electrónica de Enseñanza de las Ciencias*, 40-56.

Toledo Parra, C. A. (2016). Modelo de Autoevaluación para programas de posgrado. Bucaramanga, Santander, Colombia: Universidad Industrial de Santander.

Anexos

Anexo A: Instrumento 1.

Evaluación Proceso Trabajo de Grado- Maestría en Política y Relaciones Internacionales
Apreciado estudiante, La Universidad y en especial su programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales busca siempre mejorar, por lo que mediante la presente podrá evaluar su proceso de acompañamiento para el desarrollo del trabajo de grado.

Documento de Identificación:	
Nombre completo:	
Cohorte a la que pertenece:	

1. Aspectos iniciales para el trabajo de Grado:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
¿Es clara las diferentes modalidades del trabajo de grado?					
¿Se explica en qué consiste cada modalidad?					
El acompañamiento del docente de metodologías de investigación fue:					

2. Aspectos de formalización del trabajo de Grado:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
Es claro el cronograma para el desarrollo del trabajo de grado					

La respuesta por parte de la Escuela para la formalización del trabajo de grado fue:					
La asignación del tutor/director de trabajo de grado fue:					
La comunicación con el tutor/director fue:					

3. Aspectos de Entrega y Sustentación:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
La socialización de los requisitos necesarios para la entrega del trabajo de grado fue:					
La retroalimentación inicial del trabajo de grado por parte del jurado fue:					
El tiempo de programación de la fecha de sustentación fue:					

Anexo B: Instrumento 2.

Participación Eventos Escuela de Política y Relaciones Internacionales

Estimados estudiantes,

Mediante la presente deseamos saber si los eventos, cursos, talleres, conferencias, seminarios entre otros ofrecidos por la Escuela de Política y Relaciones Internacionales han sido un valor agregado en su proceso de formación, por tal razón, amablemente solicitamos diligenciar la siguiente encuesta:

Documento de Identificación:	
Nombre completo:	
Cohorte a la que pertenece:	

1. Enfoque Académico:

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
La presentación y definición de objetivos del módulo fue:				
Los temas abordados correspondieron a los objetivos del módulo:				
Cómo calificaría usted la calidad de las presentaciones y material utilizado por el docente:				
Cómo evaluaría usted la metodología usada por el docente:				
En general, cómo calificaría usted la calidad académica del módulo visto				

2. Utilidad y relevancia:

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Considera aplicables a su vida laboral actual o futura los temas abordados:				

Considera usted que los temas tratados han sido de actualidad y relevancia:				
El docente ha combinado los temas teóricos con actividades de práctica:				
El docente aporta con ejemplos, anécdotas o casos desde su experiencia:				

3. Enfoque Humanista:

Pregunta	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
El docente/ panelista es respetuoso en el manejo de los horarios del evento:				
Las dinámicas y ejercicios de clase permitieron al estudiante ser activo y socializar:				
La capacidad y disposición del docente para escuchar diferentes puntos de vista fue:				
El docente promueve la interacción entre estudiantes y el buen ambiente en la clase:				

Anexo C: Instrumento 3.

Encuesta a Expertos- Flexibilidad Curricular Maestría en Política y Relaciones Internacionales

Respetados expertos,

Con fines de autoevaluación del programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales, amablemente solicitamos de su apoyo con el diligenciamiento del siguiente cuestionario.

Nombre completo:

1. Enfoque Académico:

Pregunta	Muy pertinente	Pertinente	Con Aspectos a Mejorar	No es pertinente
La forma en que se Implementan de los lineamientos institucionales para la formación integral de estudiantes.				
Marco normativo y su aplicación en casos de homologación y equivalencia.				
La movilidad estudiantil del programa con otras instituciones nacionales e internacionales.				
La normatividad específica del programa sobre opciones de grado				
La normatividad específica del Programa sobre doble titulación				
El plan de estudios es acorde con el tiempo de dedicación y su articulación con diversos niveles de formación (pre y posgrado).				

Tutorías Académicas, tanto para los módulos como para el trabajo de grado.				
--	--	--	--	--

Anexo D: Instrumento 4.

Evaluación de Módulo/Asignatura- Maestría en Política y Relaciones Internacionales
<p>Apreciado estudiante, La Universidad y en especial su programa de Maestría en Política y Relaciones Internacionales busca siempre mejorar, por lo que mediante la presente podrá evaluar los módulos y a los docentes con los que ya han tenido Clase.</p>

Documento de Identificación:	
Nombre completo:	
Cohorte a la que pertenece:	
Módulo:	

1. Aspectos Académicos y Metodológicos:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
Contenido del Programa					
Aportes el Módulo al desarrollo Profesional					
El cumplimiento de expectativas referentes al programa fue					
¿Cómo evalúa la metodología de la clase?					
¿La asignatura le permitió incorporar nuevos conocimientos y herramientas metodológicas?					

2. Docente:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
Es respetuoso con el grupo					
Cumplió el cronograma asignado (fechas)					
Soluciona dudas de los estudiantes					

Promueve el desarrollo del pensamiento					
Promueve la investigación autónoma y ofrece acceso a material complementario					
Evalúe el conocimiento del docente sobre el tema del módulo desarrollado					

3. Sistema de Evaluación:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
Se explicaron de ante mano las pautas de evaluación					
Correspondencia entre la evaluación y los contenidos					

4. Recursos:

Preguntas	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Malo
Recursos tecnológicos (Video Beam, Salas de Sistemas, Audio, etc)					
Planta física, infraestructura (Salones, Baños, etc)					
Acceso de información Académica (Notas, Cronogramas, etc)					
Aula Virtual					

Anexo E: Instrumento 5.

MEPRI- Matriz Recolección de Información- Herramientas para la Gestión a la Calidad

Mediante el presente formulario se pretende recopilar diferentes herramientas de recolección de información propuestas desde la Calidad Total, con el fin de indagar su funcionamiento y aplicabilidad a la Maestría en Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Sergio Arboleda desde las diferentes gestiones que componen la Gestión Educativa (Académica, Directiva, Comunidad, Financiera y Administrativa)

1. Definición y Autor:

Nombre de la herramienta para la medición de la calidad	
Autor	
Año de creación	
Descripción de la herramienta	

2. Aplicación en la Gestión Educativa:

¿Cómo puede ser aplicable a la gestión académica?	
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión directiva?	
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión a la comunidad?	
¿Cómo puede ser aplicable a la gestión a la Administrativa y financiera?	

3. Implementación:

¿Cuáles son los recursos necesarios para aplicarlo?	
¿Cuánto demora en aplicarse y analizarse los datos? ¿Con qué periodicidad se puede realizar?	