

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS				   	
	CARTA DE AUTORIZACIÓN					
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA 1 de 1

Neiva, 20 enero de 2022

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

ISABEL CRISTINA PATIÑO QUINTERO, con C.C. No. 55177849

NANCY RAMIREZ LUGO, con C.C. No. 26425494

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o titulado_ **IMPACTO DE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL, DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA, EN LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN** presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de

MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS;

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.

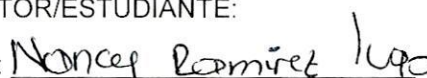
EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:



EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:



Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS					   			
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: Impacto de La Acreditación Institucional, de La Universidad Surcolombiana, en los Procesos de Organización, Gestión y Administración

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Patiño Quintero	Isabel Cristina
Ramírez Lugo	Nancy

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Rueda Ramírez	Humberto

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Magíster en Administración de Empresas

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Maestría en Administración de Empresas

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2021

NÚMERO DE PÁGINAS: 61

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: Ninguno

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

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

MATERIAL ANEXO: Ninguno

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

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Acreditación	Accreditation
2. Educación Superior	Higher Education
3. Autoevaluación	Self-evaluation
4. Calidad	Quality
5. Procesos de Gestión	Management Process

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Con el objetivo de establecer el impacto de la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Universidad Surcolombiana, en los procesos de Gestión, Organización y Administración, se realizó un análisis comparativo entre los informes de autoevaluación institucional de los años 2016 y 2020. Se trata de identificar en cuáles aspectos se ha mejorado, cuáles se deben fortalecer y si se han atendido las recomendaciones de los pares académicos en su informe de evaluación externa en el año 2017. Es un estudio descriptivo y el método deductivo, ya que inicia de lo general a lo particular; por conveniencia se utilizó una muestra no pirobalística y las técnicas de recolección de información implementadas fueron la encuesta, la entrevista y análisis documental. En la investigación participaron los diferentes estamentos de la Universidad, Docentes, Estudiantes, Administrativos y Directivos, que han sido y son protagonistas de primer orden en el quehacer institucional. Como resultado se identificaron las estrategias y acciones de mejora que ha realizado la institución en cumplimiento de las recomendaciones de los pares evaluadores y la percepción de los diferentes actores sobre los cambios logrados en la institución en materia de organización gestión y administración.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

In order to establish the impact of the High Quality Institutional Accreditation of the Surcolombiana University, in the Management, Organization and Administration processes, a comparative analysis was carried out between the institutional self-evaluation reports of

	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO					 ISO 9001	 ISO 14001	 ISO 45001	 IS-NET
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	3 de 3		

the years 2016 and 2020. It is about Identify in which aspects it has been improved, which should be strengthened and if the recommendations of the academic peers in their external evaluation report in 2017 have been attended. It is a descriptive study and the deductive method, since it starts from the general to the particular; For convenience, a non-pyro-ballistic sample was used and the information collection techniques implemented were the survey, the interview, and documentary analysis. The research involved the different levels of the University, teachers, students, administrators and executives, who have been and are leading players in institutional work. As a result, the improvement strategies and actions carried out by the institution were identified in compliance with the recommendations of the peer evaluators and the perception of the different actors about the changes achieved in the institution in terms of organization, management and administration.

APROBACION DE LA TESIS

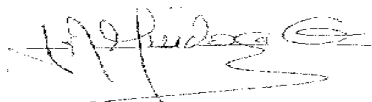
Nombre Presidente Jurado: Elías Ramírez Plazas

Firma:



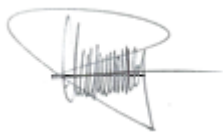
Nombre Jurado: José Alfonso Mendoza Gallego

Firma:



Nombre Jurado: Carlos Eduardo Aguirre Rivera

Firma:



**Impacto de la Acreditación Institucional, de la Universidad Surcolombiana, en los procesos
de Organización, Gestión y Administración**

Isabel Cristina Patiño Quintero y Nancy Ramírez Lugo

Maestría en Administración de Empresas, Universidad Surcolombiana

Seminario Metodología de la Investigación

30 noviembre 2021

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, noviembre 2021

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por darnos la vida, por bendecirnos, protegernos y fortalecernos cada día, brindándonos sabiduría para continuar y cumplir nuestros objetivos y mejorar en nuestra vida personal y profesional.

Agradecemos a nuestras familias, esposo e hijos por el apoyo incondicional recibido durante el tiempo que realizamos la Maestría, por ser parte de nuestra vida y nunca dejarnos desfallecer.

A nuestro Director de Tesis, el profesor Humberto Rueda Ramírez, a quien le expresamos nuestros agradecimientos por la paciencia, disposición, tiempo y dedicación que tuvo para que éste proyecto tuviera éxito.

A los docentes de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Surcolombiana que compartieron con nosotras sus conocimientos y nos han brindaron su apoyo para forjar tan anhelado logro.

A todos ellos, mil gracias.

Tabla de Contenido

Introducción	8
Formulación del Problema de Investigación	9
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Justificación.....	12
Marco de Referencia	13
Antecedentes	13
Marco Teórico.....	15
Calidad de la Educación en América Latina.....	15
Educación Superior en Colombia.....	18
Calidad Educativa en Colombia.....	20
Etapas de la Acreditación Institucional.	24
Metodología.....	26
La Muestra	26
Tipo de Estudio	26
Técnicas de Recolección de Información.....	26
Fuentes.....	26
Fuentes Primarias	26

Encuesta.	26
Entrevista.....	27
Fuentes Secundarias	27
Análisis Documental.....	28
Resultados.....	29
Resultados sobre la Característica 25. Administración y Gestión Administración y Gestión	32
Resultados del Instrumento sobre Aspectos de la Característica 25 Administración y Gestión.....	32
Resultados de la Entrevista sobre Aspectos de la Característica 25 Administración y Gestión.....	34
Acciones de Mejora sobre la Característica 25 en los Años 2016 a 2020 Administración y Gestión.....	37
Resultados sobre la Característica 26 Procesos de Comunicación	39
Resultados del Instrumento sobre Aspectos de la Característica 26 Procesos de Comunicación	39
Resultados de la Entrevista sobre Aspectos de la Característica 26 Procesos de Comunicación	43
Acciones de Mejora sobre la Característica 26 en los Años 2016 a 2020 Procesos de Comunicación	44
Resultados sobre la Característica 27 Capacidad y Gestión.....	45
Resultados del Instrumento sobre Aspectos de la Característica 27 Capacidad y Gestión ..	45

Resultados de la Entrevista sobre Aspectos de la Característica 27 Capacidad y Gestión ..	49
Acciones de Mejora sobre la Característica 27 en los Años 2016 a 2020 Capacidad y Gestión.....	50
Aspectos de Mejora en la Universidad Surcolombiana en Virtud de la Acreditación Institucional	51
Conclusiones.....	54
Bibliografía.....	58

Listado de Tablas

Tabla 1	Escala de Calificación de la Encuesta.	27
Tabla 2	Calificación Factor 10. Organización, Gestión y Administración.	29
Tabla 3	Fortalezas del Factor 10. Organización, Gestión y Administración 2016 – 2020.	30
Tabla 4	Aspectos a Mejorar Factor 10. Organización, Gestión y Administración 2016 – 2020.	31
Tabla 5	Resultados Encuesta Característica 25. Administración y Gestión.	32
Tabla 6	Acciones Realizadas en la Característica 25. Administración y Gestión 2016- 2020.	37
Tabla 7	Resultados Encuesta Característica 26. Procesos de Comunicación.	40
Tabla 8	Acciones Realizadas en la Característica 26. Procesos de Comunicación – 2016.	44
Tabla 9	Resultados Encuesta Característica 27. Capacidad y Gestión.	46

Introducción

El presente trabajo tiene como propósito determinar el impacto que ha tenido la acreditación institucional de la Universidad Surcolombiana, Usco, en los procesos de Organización, Gestión y Administración, correspondientes al Factor diez en los lineamientos promulgados por el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, en el año 2013.

Se realiza un análisis comparativo entre los informes de autoevaluación de la Usco en los años 2016 y 2020, para identificar cuáles son los aspectos en que se ha mejorado, cuáles se deben fortalecer y si se han atendido las recomendaciones de los pares académicos, consignadas en el informe de evaluación externa.

Mediante un cuestionario tipo Likert que se aplicó a una muestra de los diferentes estamentos de la Universidad, Docentes, Estudiantes y Administrativos y entrevistas personales a quienes han sido y son protagonistas de primer orden en el quehacer institucional, Directivos, miembros de los Consejos Superior, Académico y Estudiantil y miembros de los principales comités, se obtuvo información que permitió un panorama claro sobre los proyectos, políticas, estrategias, acciones y actividades que la Institución ha desarrollado, en cumplimiento del plan de mejoramiento planteado a partir del proceso de autoevaluación que culminó con la Acreditación Institucional.

Formulación del Problema de Investigación

Mediante Acuerdo 034 del año 2012, el Consejo Superior Universitario de la Universidad Surcolombiana creó el Comité de Acreditación Institucional para que se encargara de coordinar todas las actividades tendientes a lograr la acreditación institucional, como meta de mediano plazo. El comité estaba conformado por un representante de cada una de las facultades, un Representante Estudiantil, el Director General de Currículo, el Coordinador General de Acreditación y el Vicerrector Académico,

Durante el año 2013 el comité preparó el informe mediante el cual el rector solicitó al Consejo Nacional de Acreditación (CNA) la verificación de condiciones institucionales, enveto que se cumplió el día 02 de octubre de 2014, con la visita de dos consejeros del CNA. En su informe los consejeros dieron el visto bueno para la Universidad Surcolombiana iniciara formalmente el proceso de autoevaluación siguiendo los lineamientos del CNA, que incluían la evaluación de 12 factores, 36 características y 430 indicadores y, como resultado se elaboró el documento maestro, que fue radicado en el CNA para asignación de los pares externos. La visita de los pares externos (cinco colombianos y un boliviano) se cumplió en las instalaciones de la Universidad los días 07, 08 y 09 de junio de 2017.

A partir de los informes de autoevaluación presentado por la Universidad, el informe de evaluación externa presentado por los pares académicos y la información complementaria solicitada a la institución, el CNA conceptuó que la Universidad Surcolombiana cumplía las condiciones para la Acreditación Institucional de Alta Calidad por cuatro años, recomendación que fue acogida por el Ministerio de Educación Nacional y plasmada en la resolución 29501 de 29 de diciembre de 2017. Cumpliendo los plazos establecidos, el día 15 de julio del 2021 la universidad radicó la documentación necesaria para solicitar la reacreditación institucional.

En este contexto es válido preguntarse: ¿Qué tanto ha cambiado la Universidad Surcolombiana durante estos cuatro años de Acreditación Institucional, en lo que respecta a los procesos administrativos, de organización y de gestión?

Objetivos

Objetivo General

Determinar el impacto de la Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Universidad Surcolombiana, en los procesos de Gestión, Organización y Administración.

Objetivos Específicos

- Analizar el informe de Autoevaluación para la Acreditación Institucional de la Universidad Surcolombiana del año 2016 frente a los procesos de Gestión, Organización y Administración.
- Analizar las observaciones de los pares como resultado de la visita de evaluación externa.
- Definir qué estrategias ha desarrollado la Universidad Surcolombiana desde el año 2016 para mejorar el proceso de Organización, Gestión y Administración.
- Determinar los cambios o mejoras en los procesos de Gestión, Organización y Administración de la Universidad Surcolombiana, a partir de la vigencia de la Acreditación Institucional de Alta Calidad.

Justificación

Este trabajo se justifica en la necesidad de evaluar la importancia que ha tenido para la Universidad, el hecho de estar acreditada de alta calidad, particularmente respecto al factor diez que incluye los procesos de Gestión, Organización y Administración.

En este sentido es importante determinar la situación de estos procesos antes de obtener la acreditación; conocer los resultados presentados en el informe de la autoevaluación institucional realizada en los años 2014 y 2015; establecer las recomendaciones de los pares académicos que realizaron la visita de evaluación externa; determinar las acciones de mejora que ha realizado la institución en cumplimiento de estas recomendaciones; conocer los resultados presentados en el informe de la autoevaluación institucional realizada en el año 2020 con miras a renovar la acreditación y conocer la percepción de los diferentes actores institucionales sobre los cambios logrados en la institución en materia de organización gestión y administración, durante la vigencia de la acreditación.

Igualmente, este trabajo motiva a realizar la evaluación del impacto de la acreditación en los otros factores, y además es un aporte al fomento de la cultura de autoevaluación permanente que debe implantarse en la institución, como parte sustancial del mejoramiento continuo.

Marco de Referencia

Antecedentes

A partir de la lucha y el deseo de varios sectores de la sociedad huilense, principalmente los sectores científicos, políticos y económicos, que presionaron al gobierno de turno para la creación de un centro de estudios y formación superior, se crea el Instituto Universitario Surcolombiano Itusco, mediante la Ley 55 de 1968, el cual inició labores académicas el 30 de marzo de 1970 con 3 programas tecnológicos, Administración de Empresas, Administración Educativa y Contaduría Pública; 4 docentes de tiempo completo y 305 estudiantes. Posteriormente, mediante la Ley 13 de 1976 el Instituto Universitario Surcolombiano Itusco se transformó en Universidad Surcolombiana Usco.

En 1980, la Usco ofertaba los programas de Educación Preescolar, Lingüística y Literatura, Administración Educativa, Educación Física, Matemáticas y Física, Contaduría Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Agrícola y Enfermería, e incursionaba en la educación a distancia con los programas de Tecnología Agropecuaria y Tecnología Educativa y contaba con 2.958 estudiantes y 102 docentes de tiempo completo, algunos catedráticos y docentes de medio tiempo. (Usco, Plan de Regionalización Sedes regionales , 2021)

La Universidad Surcolombiana continuó ampliando su oferta académica y en el año de 1982 crea los programas de Ingeniería de Petróleos mediante el Acuerdo 066 del CSU del 24 de junio y Medicina mediante el Acuerdo 065 22 junio, en cooperación con la Universidad Nacional de Colombia.

Asimismo, durante esta época se ofertaron los primeros programas de posgrados que fueron Especialización en Gestión del Desarrollo Regional y en convenio con la Universidad Nacional los programas de Especialización en Matemáticas, Especialización en Administración de Sistemas y Especialización en Auditoría de Sistemas.

En 1995 mediante el Acuerdo 027 el CSU se crea las sedes de la Universidad Surcolombiana en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata iniciando su actividad académica con los programas de Contaduría Pública y Administración de Empresas, en jornada nocturna.

La Universidad Surcolombiana empieza a fomentar la cultura de la evaluación y autoevaluación de sus programas y obtiene la acreditación de alta calidad para los programas de Medicina el 8 agosto de 2007, Enfermería el 30 noviembre de 2007, Ingeniería Agrícola el 8 diciembre 2007, Contaduría Pública el 06 de febrero de 2008, Ingeniería Petróleos y Administración de Empresas el 23 octubre de 2008. La institución continuó acreditando los programas y para el año 2020, según el Informe de Autoevaluación del año 2020, la Universidad contaba con 15 programas académicos de pregrado acreditados en Alta Calidad, con 12.968 matriculados en los programas de pregrado y 12.968 en programas de posgrado y con 269 Docentes de Planta Tiempo Completo, 49 Docentes de Planta Medio Tiempo, 59 Docentes Ocasionales Tiempo Completo, 3 Docentes Ocasionales Medio Tiempo, 624 Docentes Catedráticos e invitados y 27 Docentes Visitantes Tiempo Completo. (pág. 33)

Paralelo a estos desarrollos, en el año 2012, la Universidad considerando que sus procesos misionales de formación, investigación y proyección social tenían suficientes fortalezas, decidió a través de sus directivas iniciar el proceso tendiente a lograr la Acreditación Institucional. En este sentido como primera actividad, mediante el Acuerdo 034, el CSU creó el Comité de Acreditación Institucional integrado por un representante de cada una de las facultades, un representante estudiantil, el director general de currículo, el coordinador general de acreditación y el vicerrector académico.

El comité elaboró el informe mediante el cual el rector solicitó al CNA la verificación de condiciones iniciales, evento que se realizó por parte de dos consejeros del Comité Nacional de Acreditación en octubre 2 de 2014.

El informe que realizaron los consejos sobre la visita de verificación de condiciones iniciales fue positivo y de esta forma la Universidad tuvo el aval del CNA para iniciar formalmente la autoevaluación institucional, la cual se realizó durante los años 2015 – 2016 siguiendo rigurosamente los lineamientos promulgados para tal fin, por parte del CNA en el año 2013, y se contó con el acompañamiento de la Universidad EAFIT durante algunos meses.

El proceso de autoevaluación culminó con la construcción de un documento maestro que fue radicado en el CNA, con los respectivos soportes.

El CNA designó los pares académicos que hicieron la verificación del informe de autoevaluación en visita que realizaron a la Universidad los días 7, 8 y 9 de junio de 2017, y elaboraron el respectivo informe de evaluación externa.

Como resultado de los informes tanto de autoevaluación presentado por la Usco como de evaluación externa presentado por los pares académicos y la información complementaria presentada por la Universidad en la etapa de completitud, la Universidad Surcolombiana recibió la Acreditación Institucional, por cuatro años, mediante resolución 29501 el 29 de diciembre de 2017, fecha que se pospuso al día 13 julio de 2018 luego de resolverse un recurso que la Universidad Surcolombiana interpuso solicitando ampliar la vigencia de la acreditación.

Marco Teórico

Calidad de la Educación en América Latina

Las instituciones de educación superior en América Latina, durante la década de los noventa, comenzaron a interesarse particularmente por reformar sus sistemas de educación con el fin de ser más competitivas, alcanzar los estándares internacionales y estructurar sus mecanismos de aseguramiento de la calidad de la educación, tarea nada fácil para una región con sistemas de estudio tan heterogéneos, que no tienen definido y acordado un concepto de calidad, ni políticas de evaluación y acreditación. La Unesco en la Conferencia Mundial de Educación

(1998) sostuvo que hay que prestar especial atención a los progresos de los conocimientos mediante la investigación y que las instituciones de estudios superiores deben someterse a evaluaciones internas y externas, siempre teniendo en cuenta la diversidad institucional de las mismas. Países como Argentina, México, Brasil, Colombia, Costa Rica, entre otros trabajaron en la creación de organismos que promovieran los procesos y la cultura de evaluación y acreditación de alta calidad.

Casi todos los países de América Latina crearon, a partir de la década de 1990, sus organismos de acreditación. Por ejemplo, se creó la Comisión Nacional para la Evaluación de la Educación Superior y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (México), el Consejo Superior de Educación (Chile), el Consejo Nacional de Acreditación (Colombia), la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (Argentina), el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (Centroamérica), la Asociación de Instituciones Terciarias del Caribe (ACTI/CARICOM), el Mecanismo Experimental de Acreditación de Carreras para el Reconocimiento de Títulos de Grado Universitario (MEXA/MERCOSUR). (Sobrinho, 2007, pág. 4)

El desarrollo en cada país fue diferente, pero como resultado “se crearon agencias de acreditación de alta calidad, algunas de carácter público y otras privadas” (Casillas, 2015, pág. 11)

Todos estos organismos implementaron modelos y lineamientos de acreditación articulados al sistema de educación de cada país y comprendiendo la acreditación como un proceso de certificación que garantiza el control y la calidad educativa, además de representar para la comunidad académica, estudiantes, docentes, egresados y administrativos, mayores posibilidades de internacionalización, convalidación de títulos, empleabilidad y mejoramiento continuo de la institución.

La expansión y acogida de estos organismos generaron experiencias significativas en algunos países como Argentina, México y Chile, que tienen un sistema de educación de alta calidad y continúan promoviendo la evaluación interna y externa, en universidades y programas académicos. En algunos países el proceso está orientado a obtener la acreditación y en otros solamente a autorregular. Aspectos como indicadores, factores, metodología, estándares o parámetros son establecidos por cada organismo, la adopción e implementación de los procesos de evaluación y acreditación son voluntarios u obligatorios y la comunidad académica está integrada por estudiantes, docentes, egresados y administrativos.

En Argentina, el organismo que coordina los procesos de acreditación y evaluación institucional es el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, CONEAU, y es un ente autónomo. En Chile la acreditación es un proceso voluntario y es el CNA, Comisión Nacional de Acreditación, el encargado de “implementar los procesos de acreditación y de los programas de pre y postgrado. En el caso de estos últimos, la ley otorga facultades a agencias privadas, para que bajo la supervisión de la CNA lleven a cabo procesos de acreditación” (S., Víctor Cancino C. & Rodolfo Schmal, 2014)

Por su parte, México cuenta con diversos organismos evaluadores especializados en las diversas disciplinas, pero son dos las instancias que aglutinan estas tareas: a) los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior CIEES, surgidos en 1991, que concentran su actividad en el diagnóstico y la evaluación de los programas educativos con base en la asignación del nivel 1, programas de calidad o preacreditados; b) el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, COPAES, creado en el año 2000 y que constituye el único organismo avalado por la Secretaría de Educación Pública (SEP) para otorgar la acreditación de los programas, o por decirlo de algún modo, funge como el "acreditador de los acreditadores" (Ochoa, 2014)

Existen experiencias en desarrollo en otros países como Costa Rica, Bolivia, Venezuela, que están consolidando sus sistemas de Acreditación.

Es posible que la acreditación en América Latina y el Caribe esté caminando hacia ajustes de lenguaje, criterios y prácticas, debido al aliento de la internacionalización, a los esfuerzos de integración regional y subregional y a las experiencias llevadas a cabo en conjunto con diferentes países en el marco de proyectos y programas de colaboración. (Sobrinho, 2007)

Educación Superior en Colombia

Durante la última década, la educación en Colombia viene enfrentando desafíos y transformación en el sistema de educación superior que condicionan su funcionamiento y desarrollo, algunas de estas problemáticas son acceso, financiamiento, pérdida de autonomía, mercantilización de la educación, entre otras.

Según el Dane (2018) citado por Ruiz Rodgers (2020) “hay alrededor de 740.000 jóvenes residentes de zonas rurales dispersas, de los cuales cerca de 273.000 jóvenes entre 17 y 25 años son bachilleres, de estos, 174.000 reportan no haber accedido a la educación superior” (Rodgers, 2020). Aun así, se han desarrollado estrategia para fortalecer la presencialidad de las instituciones de educación superior en las zonas rurales y brindar una oferta académica acorde a las necesidades de la región, una de ellas es la construcción de los planes de regionalización “que permitan crear estrategias encaminadas a la caracterización regional, la orientación vocacional profesional, la formación docente y la articulación entre la educación media y superior” (Rodgers, 2020, pág. 221) Igualmente se han creado los Centros Regionales de Educación Superior Ceres “que busca desconcentrar la oferta en educación superior (hoy centrada en las ciudades) y ampliar su cobertura” (Ministerio de Educación, 2017)

De acuerdo con López (2020) la mercantilización de la educación y búsqueda de aceptación y competitividad internacional ha permitido la implementación de modelos y políticas

educativas planteadas a nivel mundial, lo cual ha generado pérdida en la autonomía, falta de inversión en tecnología, investigación e innovación.

Respecto a la autonomía académica “existen presiones por la mayor internacionalización del currículo que facilite la movilidad estudiantil entre países; igualmente, pasa con la pertinencia educativa, cuya concepción pasó de ser un principio orientador a largo plazo de la educación superior en aras del entendimiento y fortalecimiento de las capacidades endógenas del territorio mediante la consolidación de valores sociales, a entenderse como un requerimiento casi exclusivo de articulación de la formación profesional, constantemente adaptado a las demandas por capital humano del sector empresarial” (Rodríguez, 2020, pág. 267)

De acuerdo con el Scimago Journal y Country Rank, entre 1996 y 2018, Colombia ocupó el puesto 50 a nivel mundial en términos de producción científica y el 5 puesto entre los países de América Latina en 2018” (Cardona, L.M, Pardo, M., Dasí, A., 2020, pág. 258). Esto se debe a que “la actividad básica investigativa como proceso de búsqueda y generación de conocimiento ha sido relegada por la investigación aplicada como gestor de la tecnología y la innovación, que puede ser financiado por el sector empresarial” (Rodríguez, 2020, pág. 268)

Cabe recordar que la financiación de la educación superior se encuentra regulada por la Ley 30 que en el Artículos 86 plantea que los presupuestos de las universidades estarán constituidos por aportes del Presupuesto Nacional para funcionamiento e inversión, por los aportes de los entes territoriales, por los recursos y rentas propias de cada institución. Además, que las universidades nacionales reciben anualmente aportes de los presupuestos nacional y de las entidades territoriales, que signifiquen siempre un incremento en pesos constantes, tomando como base los presupuestos de rentas y gastos. El artículo 87 garantiza que el Gobierno Nacional incrementará sus aportes para las universidades estatales u oficiales, en un porcentaje no inferior al 30% del incremento real del Producto Interno Bruto. (Congreso de la República, 1992)

De acuerdo con lo planteado anteriormente, existen grandes retos para la educación superior en Colombia y aunque es un proceso que exige acciones inmediatas, se han ido implementado algunas estrategias para fortalecer y establecer una educación que permita responder a las necesidades de los educandos, la región y el país. Y como órgano rector de la educación superior en Colombia, el Ministerio de Educación Nacional, MEN, (2021) tiene como objetivo “liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas, para cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación y en la prestación de un servicio educativo con calidad”. Además, el MEN plantea que “la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, busca formar al ser humano y brindar las competencias necesarias para enfrentar los retos profesionales y laborales”. Esta formación puede ser a través de una educación técnica, tecnológica o profesional con una duración de dos a cinco años.

Con el fin de establecer un marco legal el Congreso de la República promulga la Ley 30 de 1992 que regula la Educación Superior en Colombia y uno de sus objetivos es “profundizar en la formación integral de los colombianos dentro de las modalidades y calidades de la Educación Superior, capacitándolos para cumplir las funciones profesionales, investigativas y de servicio social que requiere el país” y que las Instituciones de Educación Superior IES, son “aquellas facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas y programas de especialización”. (Congreso de la República, 1992)

Calidad Educativa en Colombia

Miguel Díaz plantea que la calidad educativa es un concepto multidimensional, que puede ser operativizado en función de variables muy diversas, en tanto que afecta su aceptación así: calidad como excepción, calidad como perfección o mérito, calidad como adecuación a propósitos, calidad como producto económico, calidad como transformación y cambio. (Díaz,

1991, pág. 342). Por su parte, Arrien García sostiene que la calidad está muy asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo del educando, desarrollo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes del educando como sujeto, haciendo que este crezca y se desarrolle personal y socialmente mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierten en un ciudadano útil y solidario. (al, 1998)

Para Casassus (1995) citado por Monarca (2018) definir la calidad implica “la conceptualización tres pilares principales: insumos, procesos y resultados. Según el autor, la calidad está intrínsecamente ligada al tema de la equidad y entre sus componentes básicos figuran: calidad en el diseño, calidad en los procesos y calidad de los resultados”. Igualmente, Monarca luego de explorar el concepto de calidad educativa y conocer las recomendaciones dadas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura en la Declaración Mundial sobre Educación para Todos, identifica tres dimensiones que integran el concepto de calidad educativa, los cuales son; calidad del docente, calidad de los aprendizajes y calidad de los recursos e infraestructura.

Respecto a la calidad de los docentes, se plantea la necesidad de brindarles una formación y preparación inicial idónea para cumplir con sus responsabilidades y las exigencias de una educación de calidad. Monarca (2018) en “el documento sobre políticas docentes de Unesco (2013) identificó cuatro claves para fortalecer la formación inicial, vinculadas a: 1. las políticas de ingreso a la profesión, 2. las políticas curriculares, 3. las políticas de tutorías y 4. las políticas de evaluación docente”. En cuanto a la calidad del aprendizaje, muchas instituciones centraron sus actividades académicas en el uso e implementación de las Tics en el proceso de enseñanza aprendizaje, sin embargo, los resultados no fueron los mejores, “a pesar de este enorme esfuerzo de inversión pública y las expectativas y promesas iniciales depositadas en las Tics como recurso para la mejora de calidad

educativa” (pág. 147). Por último, la calidad de los recursos e infraestructura requiere mayor inversión.

De manera conceptual, la calidad de la educación según el Decreto 1330 de 2019 es “el conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, que permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, culturales y de extensión”. (MEN M. d., 2019, pág. 4) Igualmente, el Sistema Nacional de Acreditación (2021), considera que la calidad educativa es “el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir con las exigencias de las labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión” y, según el acuerdo 02 del CESU-CNA(2020), la calidad de la educación hace “referencia a las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo, correspondiente al carácter académico y prestación del servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados”. (pág. 6)

Es decir, es la asociación e integración de múltiples factores y características, evaluadas e interpretadas por parte de la institución y organismos como el CNA, con el fin de garantizar la calidad educativa.

Para efectos de los procesos de evaluación y autoevaluación, la calidad de la educación en Colombia se considera en dos niveles que son el registro calificado y la acreditación de calidad.

El registro calificado está reglamentado por el Decreto 1330 de 2019, se otorga con una vigencia de 7 años y consiste en darle a los programas académicos la certificación de cumplimiento de las condiciones ya sea para obtener el Registro Calificado por primera vez o para renovarlo si el Programa ya está en funcionamiento. Las instituciones deben cumplir unas condiciones de calidad institucional los cuales son, mecanismos de selección y evaluación de

estudiantes y profesores; estructura administrativa y académica; cultura de la autoevaluación; programa de egresados; modelo de bienestar y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las metas. Una vez certificadas las condiciones institucionales, se puede solicitar el registro calificado, para creación de un programa o la renovación para programas que ya existen. En ambos casos se debe demostrar el cumplimiento de las condiciones de programa las cuales son denominación; justificación; aspectos curriculares; organización de actividades académicas y proceso formativo; investigación, innovación y/o creación artística y cultural; relación con el sector externo; profesores; medios educativos e infraestructura física y tecnológica.

Un aspecto a resaltar es que las universidades que tengan acreditación de alta calidad sólo deben cumplir con las nueve condiciones de calidad de programa.

La Instancia encargada de evaluar los informes, designar los pares evaluadores y pronunciarse frente a la asignación o renovación del registro calificado es la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CONACES.

La Acreditación de Alta Calidad “es el reconocimiento de la alta calidad que otorga el MEN a los programas académicos y a las instituciones que cumplen con los más altos criterios de calidad y que se realizan sus propósitos y objetivos, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica, identidad, misión, tipología, niveles de formación y modalidades” (CESU C. N., 2020, pág. 9)

El Acuerdo 02 de 2020 reglamenta y presenta los lineamientos para la acreditación y el proceso de autoevaluación se elabora con base en unos factores, características y aspectos. Para las instituciones los doce factores que se deben evaluar son identidad institucional; gobierno institucional y transparencia; desarrollo, gestión y sostenibilidad institucional; mejoramiento continuo y autorregulación; estructura y procesos académicos; aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación; impacto social; visibilidad nacional e

internacional; bienestar institucional; comunidad de profesores; comunidad de estudiantes; comunidad de egresados.

Sin embargo, más allá de obtener la certificación de alta calidad “la principal y más efectiva inversión realizada en el contexto de la acreditación es la inversión que han hecho las Instituciones en sus planes de mejoramiento como condición para ingresar al Sistema o como resultado de la autoevaluación y los informes de los pares académicos. (CNA, 2018).

Es decir, la acreditación ha brindado la oportunidad a la IES de autoevaluar sus procesos misionales y como lo afirma Orozco Silva (2010), se “demuestra que la acreditación como mecanismo de aseguramiento de la calidad, en la medida en que sea asumida por las instituciones como parte de su cultura, puede ser un dispositivo apto para el mejoramiento de la calidad de la educación superior”. (pág. 31)

Etapas de la Acreditación Institucional. Para obtener la certificación de alta calidad las IES deben cumplir con unas etapas establecidas por el Consejo Nacional de Acreditación.

De acuerdo con los parámetros del CNA (2021) la primera etapa es la verificación de condiciones iniciales donde se analiza si la institución o programa tiene potencial para cumplir con los lineamientos establecidos y la realizan los miembros del Consejo Nacional de Acreditación. La segunda etapa es la autoevaluación, es la revisión y reconocimiento interno que desarrolla la institución con la participación de los diferentes estamentos, donde se evalúan todos los procesos y componentes del modelo de Acreditación, culminando con la entrega de un informe con los resultados obtenidos y el plan de mejoramiento. La tercera etapa es evaluación externa por pares académicos, los pares académicos son docentes destacados por su cultura y desarrollo académico, son los encargados de verificar y emitir un juicio sobre la calidad educativa que brinda la institución “con base en el informe de autoevaluación y la visita realizada por ellos mismos, y conduce a la elaboración y presentación de un informe sobre la calidad del programa

académico o de la institución”. La cuarta y última etapa es el seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento, como resultado del proceso de autoevaluación, se establece un plan de mejoramiento donde se proponen proyectos y acciones teniendo en cuenta las recomendaciones del CNA.

Por último, el Sistema de Acreditación en Colombia tiene componentes del sector público, porque “es financiado por el Estado y se rige por la Ley y las políticas del CESU y los actos de acreditación son promulgados por el MEN; y privado, ya que el proceso es conducido por las mismas instituciones, por los pares académicos y por el CNA, conformado por académicos pertenecientes a las distintas IES”. (CNA, 2018)

Metodología

La Muestra

Se utilizó la muestra no probalística por conveniencia, ya que “permite seleccionar aquellas personas accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Manterola, 2017, pág. 230)

La muestra fue de 150 estudiantes, 255 docentes y 45 administrativos, que es una muestra representativa.

Tipo de Estudio

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, se determinó que el tipo de estudio más pertinente es el descriptivo y el método deductivo, ya que inicia de lo general a lo particular, tomando como base el informe de Autoevaluación para la Acreditación Institucional de la Universidad Surcolombiana del año 2016, donde se presentaron los resultados del proceso de autoevaluación. Pero para esta investigación se seleccionó y analizó solamente los resultados del factor 10, que contiene los procesos de Organización, Gestión y Administración.

Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas de recolección de información que se implementaron fue la encuesta, la entrevista y análisis documental.

Fuentes

Fuentes Primarias

Encuesta. Se elaboró y aplicó a los diferentes estamentos un cuestionario tipo Likert, que consistente en una serie de enunciados relativos a los aspectos que se evalúan en el factor 10 y que los estudiantes, administrativos y docentes debían responder con una calificación de 1 a 5 según la escala recomendada por el Consejo Nacional de Acreditación CNA, sobre el cumplimiento de los aspectos, de la siguiente forma:

Tabla 1

Escala de Calificación de la Encuesta.

Calificación	Grado de cumplimiento
5	La afirmación se cumple plenamente
4	La afirmación se cumple en alto grado
3	La afirmación se cumple aceptablemente
2	La afirmación se cumple insatisfactoriamente
1	La afirmación no se cumple plenamente
0	No sabe

Nota: Los aspectos a evaluar se plantearon a partir de los resultados del informe de autoevaluación del año 2016 y el informe de autoevaluación para la renovación de la acreditación de alta calidad del año 2020.

El instrumento se envió a los diferentes actores a enviar el instrumento a través de los correos electrónicos institucionales, utilizando la plataforma de Google Formulario ya que esta forma de aplicación ahorra tiempo, costos y su cobertura es mayor.

Entrevista. Se aplicó como complemento de la encuesta, se basó en la comunicación directa con los docentes y administrativos y se realizó con el fin de conocer las opiniones e ideas que tienen frente al impacto de la Acreditación de Alta Calidad en los procesos de Organización, Gestión y Administración.

Fue una entrevista semiestructurada, con unas preguntas concretas que permitió mayor dinamismo y a los actores entrevistados ampliar sus razones y opiniones. Según Lopezosa C. (2020) la entrevista sirve para obtener respuestas verbales a los interrogantes planteado, “se trata de una técnica que se caracteriza por tratarse de una conversación dirigida entre el investigador y el sujeto de estudio con un fin determinado y enfocado a la resolución de los objetivos y preguntas de investigación de trabajos”. (Carlos, 2020, pág. 4)

Fuentes Secundarias

Análisis Documental. Esta técnica de recolección de información es necesaria para identificar y analizar el panorama con el que se inició la investigación, además de dar las pautas para el desarrollo de la misma. De acuerdo con Valencia López (2020) la revisión documental permite:

Identificar las investigaciones elaboradas con anterioridad, las autorías y sus discusiones; delinear el objeto de estudio; construir premisas de partida; consolidar autores para elaborar una base teórica; hacer relaciones entre trabajos; rastrear preguntas y objetivos de investigación; observar las estéticas de los procedimientos (metodologías de abordaje); establecer semejanzas y diferencias entre los trabajos y las ideas del investigador; categorizar experiencias; distinguir los elementos más abordados con sus esquemas observacionales; y precisar ámbitos no explorados. (López, pág. 2)

Se seleccionaron los documentos e informes de la autoevaluación para la Acreditación y Reacreditación de Alta Calidad de la Universidad Surcolombiana para realizar un análisis del proceso y resultados obtenidos y poder comparar los avances e identificar el impacto que ha generado en los procesos de Gestión, Organización y Administración de la Universidad Surcolombiana.

Resultados

A continuación, se exponen los resultados del estudio. En primer lugar, se presenta el resultado de la revisión documental de forma general para el factor y luego se expone el resultado de la aplicación del instrumento y las entrevistas, para cada una de las tres características en que se desglosa el factor.

Resultado de la Revisión Documental Factor 10. Factor Organización, Gestión y Administración

Texto de la característica: “Una institución de alta calidad debe tener una estructura administrativa y procesos de gestión al servicio de sus funciones sustantivas. La administración no debe verse en sí misma, sino en función del Proyecto Educativo Institucional”. (CESU C. N., 2014)

En el comparativo de la calificación de las características del factor, consignada en los informes de autoevaluación, tanto de 2016 como de 2020, en la Tabla 2 se observa que en una de las tres características la calificación de mantuvo igual mientras en las otras características la calificación aumentó.

Tabla 2

Calificación Factor 10. Organización, Gestión y Administración.

Factor	Característica	Calificación Usco	Calificación Pares	Calificación Usco
		2016	2016	2020
Factor 10	25. Administración y Gestión	4.4	4.0	4.7
	26. Procesos de Comunicación	4.4	4.0	4.4
	27. Capacidad de Gestión	4.4	4.0	4.6
	Calificación total del factor	4.4	4.0	4.6

Nota: En esta tabla se muestra la calificación de cada una de las características por parte de la Universidad Surcolombiana y pares evaluadores externos, en el proceso de autoevaluación del

año 2016 y la calificación de la Usco en el proceso de autoevaluación del año 2020. Tomado de (Usco U. S., 2016)

Este hecho permite suponer que se encontraron más fortalezas en la autoevaluación del año 2020, seguramente como resultado de la implementación de mejoras durante la vigencia de la acreditación y justamente eso es lo que se corrobora en la Tabla 3, según la cual, respecto al año 2016, en 2020 se enuncian nuevas fortalezas tales como, la estructura orgánica actualizada, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la sistematización de procesos tecnológicos, certificaciones de los Sistemas de Gestión ISO, entre otras.

Tabla 3

Fortalezas del Factor 10. Organización, Gestión y Administración 2016 – 2020.

Fortalezas 2016	Fortalezas 2020
- La Institución cuenta con un Plan de Desarrollo Institucional construido de manera participativa y unos planes quinquenales que brindan orientaciones claras frente a la gestión institucional en todas las áreas. - La Institución desarrolla políticas de estímulos, promoción y cualificación de sus funcionarios. - La Universidad cuenta con un amplio portafolio de medios de comunicación que se orientan a informar a la comunidad universitaria sobre sus actividades, acciones y prospectivas. - La Universidad cuenta con una plataforma tecnológica que le permite soportar el portal institucional en el que se registra, consulta y archiva toda la información académica y administrativa de la Institución, gracias a la existencia de una red de fibra óptica propia para facilitar la conectividad.	- Adopción voluntaria del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con sus respectivos planes y políticas - Una estructura orgánica definida y actualizada con las necesidades institucionales. - Implementación voluntaria de SECOP y audiencias públicas en los procesos de licitación - Sistematización de procesos a través de desarrollos tecnológicos - Renovación de las Certificaciones de los Sistemas de Gestión (ISO 14001 (Ambiental), ISO 9001 versión 2015 (Calidad). Migración de la Certificación de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 a ISO 45001 versión 2018. - Adopción del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el proceso de certificación de la norma NTC ISO / IEC 27001

-
- Operatividad de la Comisión de Personal (Aprobación anual del plan de capacitación individual y colectivo) y Comisión Universitaria de Carrera Administrativa Especial (Garantía de transparencia en los procesos de Carrera Administrativa)
 - Aprobación de capacitación para docentes catedráticos
 - Apoyo en formación posgradual para docentes ocasionales y catedráticos
-

Nota: Tomado del Informe de Autoevaluación para la Acreditación y Renovación de Alta Calidad, Universidad Surcolombiana, 2016 – 2020.

En la tabla 4 se exponen las acciones de mejora que se han desarrollado atendiendo las recomendaciones hechas por los pares académicos. Se han desarrollado procesos, procedimientos y desarrollos tecnológicos adecuados para los trámites académicos y administrativos y se han rediseñando los procedimientos para la recolección y organización de la información en sistemas integrados, para soportar, y dar seguridad, a la toma de decisiones calificadas.

Tabla 4

Aspectos a Mejorar Factor 10. Organización, Gestión y Administración 2016 – 2020.

Aspectos por mejorar 2016	Aspectos por mejorar 2020
• Se requiere reformar la estructura organizacional y administrativa para ponerla en concordancia con los desarrollos actuales de la Institución. • Se requiere construir un liderazgo directivo con legalidad, idoneidad e integridad. • Se requiere consolidar un personal de apoyo a los procesos, altamente calificado, designado de manera transparente con base en competencias.	• Implementación de procesos, procedimientos y desarrollos tecnológicos adecuados para los trámites académicos y administrativos

Nota: En la tabla presenta la disminución que hubo en los aspectos de mejora del factor 10, del año 2016 al 2020. Tomado del Informe de Autoevaluación para la Acreditación y Renovación de Alta Calidad, Universidad Surcolombiana, 2016 – 2020.

Resultados sobre la Característica 25. Administración y Gestión

Texto de la característica: “Organización, Gestión y Administración de la Institución, orientadas al servicio de las necesidades de la docencia, la investigación y de la extensión o proyección social definidas. Así mismo, la institución desarrolla políticas de estímulo, promoción y cualificación de sus funciones”. (CESU C. N., 2014)

Resultados del Instrumento sobre Aspectos de la Característica 25 Administración y Gestión

En la Tabla 5 se presentan los resultados de la encuesta, en la que se preguntó sobre el cumplimiento de los diferentes aspectos que conforman la característica 25. Administración y Gestión. Como se observa, para los docentes y administrativos la mayoría de los aspectos se cumple entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; el único aspecto que consideran debe mejorar es la aplicación de políticas de estímulos y promoción del personal administrativo, ya que manifiesta que se cumple insatisfactoriamente, no se cumple o desconocen si se cumple.

Tabla 5

Resultados Encuesta Característica 25. Administración y Gestión.

Aspectos a evaluar	Estamento	Calificación					
		5	4	3	2	1	0
La USCO aplica de políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión o proyección social.	Docentes	32%	52%	9%	6%	1%	0%
	Administrativos	36%	43%	21%	0%	0%	0%
En la USCO existen mecanismos que permitan conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución.	Docentes	18%	47%	27%	5%	2%	1%
	Administrativos	14%	43%	36%	7%	0%	0%
La estructura organizacional de la USCO define funciones y asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza y complejidad de la Institución.	Docentes	28%	45%	16%	8%	3%	0%
	Administrativos	14%	57%	14%	15%	0%	0%
	Docentes	25%	39%	22%	8%	5%	1%

En la USCO hay coherencia de la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos.	Administrativos	14%	50%	21%	8%	7%	0%
La USCO aplica políticas de estímulos y promoción del personal administrativo.	Docentes	14%	44%	21%	6%	2%	13%
	Administrativos	14%	14%	29%	36%	0%	7%
La USCO tiene una política de capacitación que redundan en la cualificación del desempeño de sus funcionarios y el mejoramiento de la gestión.	Docentes	27%	41%	21%	6%	3%	2%
	Administrativos	21%	14%	57%	8%	0%	0%
En la USCO hay sistemas de información y de gestión documental que regulan y conservan la memoria de la gestión administrativa.	Docentes	19%	41%	27%	5%	2%	6%
	Administrativos	21%	36%	29%	14%	0%	0%

Nota: Elaboración Propia. El instrumento presenta algunos aspectos que analizan dentro de la característica para que los diferentes estamentos evalúen su cumplimiento

El 89% de los docentes y el 85% de los administrativos opinan que la estructura organizacional de la Usco define funciones y asignación de responsabilidades, acordes con la naturaleza y complejidad de la Institución, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; un porcentaje restante, 11% docentes y 15% administrativos, considera que no se cumple o se cumple insatisfactoriamente. Así mismo, el 86% de los docentes y 85% del personal administrativo consideran que en la Usco hay coherencia, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, en la estructura y función de la administración con la naturaleza y complejidad de sus procesos académicos, sin embargo, el 15% de los administrativos y 16% de los docentes manifiestan que se cumple insatisfactoriamente, no se cumple o no saben al respecto.

Frente a la existencia de mecanismos que permiten conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas de las distintas unidades en la institución, el 93% de los docentes y administrativos consideran que existen dichos mecanismos y cumplen con su función entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, sin embargo, un 7% de los administrativos y docentes consideran que se cumple insatisfactoriamente o no se cumple.

Los docentes y administrativos de la Usco tienen una percepción positiva frente al cumplimiento de la aplicación de las políticas administrativas al desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión o proyección social, el 93% de los docentes y 100% de los administrativos manifiestan que este aspecto se cumple entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, mientras que el 7% restante considera que no se cumple o se cumple insatisfactoriamente. Con relación a las políticas de capacitación y estímulo, consideran que la Usco aplica políticas de estímulos y promoción del personal administrativo, entre un alto grado, plenamente y aceptablemente, según el 79% de los docentes y 57% de los administrativos, no obstante 43% de los administrativos consideran que se cumple insatisfactoriamente o no se cumple y 21% de los docentes manifiestan no saber, que no se cumple o que se cumple insatisfactoriamente.

También se preguntó si la Institución tiene una política de capacitación que redunde en la cualificación del desempeño de sus funcionarios y el mejoramiento de la gestión, para el 89% de los docentes y el 92% de los administrativos se cumple entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, aunque un porcentaje menor, 11% docentes y 8% administrativos, considera que se cumple insatisfactoriamente, no se cumple o no sabe nada al respecto.

Para el 86% de los administrativos y 87% de los docentes en la Universidad hay sistemas de información y de gestión documental que regulan y conservan la memoria de la gestión administrativa entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, sin embargo, un 14% de los administrativos considera que se cumple insatisfactoriamente, mientras que el 13% de los docentes manifiestan que no se cumple, no saben y si se cumple es de manera insatisfactoria.

Resultados de la Entrevista sobre Aspectos de la Característica 25 Administración y Gestión

La entrevista realizada a docentes y administrativos evidencia que durante los últimos cuatro años la Universidad ha implementado estrategias y acciones propias de la docencia,

investigación y proyección social, al igual que de estímulos y capacitación del personal administrativo, reconocidas por su pertinencia dentro del proceso de Reacreditación de la Institución. Sin embargo, se plantea una falta aceptación y aprovechamiento de los recursos de capacitación, especialmente por parte de los docentes y la aplicabilidad de capacitaciones y estímulos para el área administrativa, el cual continúa desarticulada a los procesos de proyección social, investigación y docencia.

Ramírez y Aguirre (2021) manifiesta que la universidad y algunas facultades han realizado esfuerzos suficientes en términos de descargas de tiempos en las agendas de los docentes y el apoyo económico brindado para la formación doctoral.

“Desde el punto de vista de docencia, se avanzó en la actualización del estatuto docente, en la regulación de apoyos económicos para estudios posgradual a docentes catedráticos y ocasionales, se incrementó el valor de apoyo económico para capacitación docente de los docentes ocasionales y se creó un apoyo base para la capacitación docente de los docentes catedráticos” (García, 2021)

En materia de investigación, Ramírez (2021) expresa que “se logró incrementar los grupos de investigación reconocidos y categorizados por Colciencias, se incrementó el número de grupos de investigación en categoría A1 y se ha fortalecido los procesos de convocatorias para grupos y semilleros de investigación”. Asimismo, para Aguirre la institución ha realizado mayor inversión económica a los procesos de investigación y proyección social con el fin de fortalecerlos.

“En los procesos de investigación, en temas de formación continuada a los grupos de investigación, revistas científicas adscritas a cada facultad, convocatorias internas para trabajos de investigación de docentes y estudiantes (semilleros de investigación). Igual ocurre con la proyección social, aunque la asignación de recursos no es tan amplia como ha ocurrido con la

investigación, se ha intentado mejorar los indicadores a través de convocatorias internas para proyectos de mayor y menor cuantía” (Rivera, 2021)

Ramírez (2021) también resalta la labor que se ha desarrollado en materia de Proyección Social, “se ha venido fortaleciendo los consultorios contables, que funciona en cada una de las sedes, y jurídicos, tiene presencia en Pitalito. Asimismo, el Centro de Emprendimiento e Innovación ha ampliado su cobertura y posicionado la modalidad de grado proyecto de emprendimiento”. Sin embargo, para Martínez (2021) “los procesos académicos se ven cuestionados en su aislamiento, es decir, en la desconexión que existe entre la docencia, la investigación y la proyección social”.

Respecto a los aspectos de estímulos y capacitación del personal, consideran que la Usco ha asignado un presupuesto suficiente para capacitación institucional, “hay tres aspectos que se deben evaluar, capacitación institucional por parte de la universidad, individual docente y formación de alto nivel. La primera es coordinada por la vicerrectoría académica y la capacitación individual es escogida por el docente según su necesidad”. Sin embargo, existe un desinterés o desconocimiento por parte de los docentes, quienes no hacen uso de los recursos que asigna la Universidad, especialmente en la capacitación individual docente.

Por su parte, Martínez manifiesta que la Universidad al encontrar los vacíos que existían en la formación de alto nivel, doctorados, por parte de los docentes, se ha enfocado a fortalecer este aspecto, “en los últimos cuatro años se han formado o se están formando más de veinte docentes en este nivel. No obstante, para el plano administrativo los efectos no se ven con la misma intensidad”. (Martínez, 2021) Sin embargo, para Ramírez “la Universidad ha venido fortaleciendo los estímulos y apoyos para capacitaciones del personal administrativo y bajo los parámetros de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG”, también ha actualizado el estatuto del personal administrativo mediante el Acuerdo 061 de 2016, regulando todo lo

relacionado con becas por convención colectiva mediante la Resolución 018 de 2018 y las becas de estudio para personal de planta, mediante la Resolución 0236 de 2017.

Acciones de Mejora sobre la Característica 25 en los Años 2016 a 2020 Administración y Gestión

Respecto a las acciones de mejora realizadas en aspectos de la característica 25, como se observa en la Tabla 6, hay dos proyectos terminados y uno cuyo desarrollo va hasta el 2026.

Tabla 6

Acciones Realizadas en la Característica 25. Administración y Gestión 2016- 2020.

Año	Acciones Realizadas en la Característica 25. Administración y Gestión	Plazo
2016	Socialización del proyecto de estructura organizacional y administrativa de la Universidad Surcolombiana con la comunidad universitaria.	07/02/2017 - 12/12/2017
2016	Definición de la política y rediseño de programas de capacitación del personal de apoyo orientada a las necesidades para cualificar el desempeño de los funcionarios y el mejoramiento de la gestión.	07/02/2017 - 30/11/2017
2020	Identificar los procesos y procedimientos académicos y administrativos susceptibles de sistematización.	01/07/2021 – 5/07/2026
	Implementar desarrollos tecnológicos, para los trámites académicos y administrativos	

Nota: Elaboración Propia con información tomada del Informe de Autoevaluación para la Acreditación de Alta Calidad, Universidad Surcolombiana, 2016 – 2020.

La Universidad elaboró y socializó el proyecto de estructura organizacional y administrativa de la Universidad Surcolombiana, esta actividad se articuló al Subsistema Administrativo – Revisión reforma y actualización de la plataforma jurídico normativo institucional. Su cumplimiento fue al 100%.

Mediante el Acuerdo 059 de 2017 del C.S.U. se expide el Estatuto de Estructura Orgánica y se determinan las funciones de las dependencias académicas y administrativas de la Universidad Surcolombiana. También se destaca, la creación de la Oficina de Aseguramiento de Calidad, la Dirección de Graduados y la Oficina de Relaciones Nacionales e Internacionales. (Usco, 2021)

Para definir las políticas y rediseñar los programas de capacitación del personal de apoyo, la universidad estructuró “el proyecto N. 18 que tiene como meta el diseño de políticas institucionales que contemple los programas de capacitación al personal administrativo y trabajadores oficiales, para la cualificación del desempeño y el mejoramiento de la gestión” (Usco, 2021).

Este proyecto está articulado al subsistema administrativo - formación y capacitación del personal administrativo y operativo, y su cumplimiento hasta el año 2020 fue del 56%. La universidad fortalece este aspecto mediante los planes de capacitación anual, “realiza la aprobación al personal administrativo y de trabajadores oficiales de los diversos cursos de educación continua y apoya la financiación para la participación en los encuentros de mejoramiento de habilidades personales y laborales de los administrativos”, (Usco, 2021, pág. 79) Lo cual se ve evidenciado en la Resoluciones 002 de 2018, Resolución P0506 del 28 de enero de 2019 y Resolución 053 de 2020 y Actas de la Comisión de Personal, donde se proponen los programas de capacitación del área administrativa.

Igualmente, la Universidad continúa desarrollando actividades de formación e incentivos laborales para dar cumplimiento a este proyecto, algunas estrategias son:

Adopción del sistema funcional para la administración del personal, denominada La Carrera Administrativa, que está encaminada a garantizar la eficiencia de la administración y ofrecer estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público en la Institución. También la adopción del Manual de Funciones, Requisitos, Equivalencias y Competencias Laborales para los empleos públicos de la Planta de Personal de la Universidad y en conjunto con los sindicatos se contemplan estímulos educativos como becas, exoneración del 100% o 5% de los derechos de grado, descuentos en la matrícula 10% para cursos en Ileusco y destinación del 25% del monto del total del rubro presupuestal, para capacitación de los

trabajadores afiliados. Estímulos especiales de maternidad, funerario, accidente de trabajo e incapacidad médica y garantía de la prima de servicio, navidad, vacaciones, antigüedad, prima técnica, entre otras. (Usco, 2021, pág. 188)

Respecto al apoyo económico para la formación doctoral de los docentes la Universidad mediante el Acuerdo 033 de 2017, fijó las condiciones para otorgar comisiones y apoyos económicos para la realización de estudios de posgrado.

Resultados sobre la Característica 26 Procesos de Comunicación

Texto de la característica: “La Institución mantiene procesos y mecanismos de comunicación eficientes, actualizados, con alta cobertura y transparencia que promuevan y garanticen el derecho de acceso a la información. Sus sistemas de registro, consulta y archivo de información se desarrollan con alto nivel de sistematicidad” (CESU C. N., 2014)

Resultados del Instrumento sobre Aspectos de la Característica 26 Procesos de Comunicación

En la Tabla 7 se presentan los resultados de la encuesta, en la que se preguntó sobre el cumplimiento de los diferentes aspectos que conforman la característica 26. Procesos de Comunicación. Como se observa los diferentes estamentos consideran que en la Universidad Surcolombiana hay sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que faciliten la comunicación interna y externa, que existe la página web institucional, actualizada y de fácil acceso a toda la comunidad académica y administrativa e incluye información detallada sobre los planes de estudio y sobre los profesores, incluyendo su formación y trayectoria.

Aunque los administrativos reconocen la existencia de un sistema de consulta, registro y archivo de la información académica de los estudiantes y los profesores y la existencia de instrumentos archivísticos para la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa, consideran que son aspectos que se cumplen insatisfactoriamente. Asimismo, los estudiantes manifiestan que los sistemas de información y

los mecanismos de comunicación institucionales y la tecnología para garantizar una adecuada conectividad a los miembros de la comunidad académica, no son eficientes y estos aspectos se cumplen insatisfactoriamente, no se cumplen o desconocen si se cumple.

Tabla 7

Resultados Encuesta Característica 26. Procesos de Comunicación.

Aspectos a evaluar	Estamento	Calificación					
		5	4	3	2	1	0
Hay sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que faciliten la comunicación interna y externa de la institución.	Docentes	15%	39%	32%	13%	1%	0%
	Administrativos	29%	21%	50%	0%	0%	0%
	Estudiantes	6%	46%	29%	11%	4%	4%
Existe la página web institucional, actualizada con temas de interés institucional y de fácil acceso a toda la comunidad académica y administrativa.	Docentes	42%	39%	14%	5%	0%	0%
	Administrativos	29%	29%	36%	6%	0%	0%
	Estudiantes	35%	31%	19%	8%	4%	3%
La página web incluye información detallada y actualizada sobre los planes de estudio y sobre los profesores, incluyendo su formación y trayectoria.	Docentes	21%	41%	24%	7%	5%	2%
	Administrativos	7%	36%	43%	14%	0%	0%
Existe un sistema eficiente de consulta, registro y archivo de la información académica de los estudiantes y los profesores.	Docentes	24%	44%	22%	8%	1%	1%
	Administrativos	21%	36%	14%	29%	0%	0%
	Estudiantes	15%	40%	23%	19%	3%	0%
Existen instrumentos archivísticos para la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa en todo su ciclo vital.	Docentes	19%	38%	21%	7%	2%	13%
	Administrativos	0%	29%	36%	35%	0%	0%
Los sistemas de información y los mecanismos de comunicación institucionales son eficaces	Docentes	14%	46%	29%	6%	2%	3%
	Administrativos	14%	43%	21%	22%	0%	0%
	Estudiantes	13%	33%	25%	15%	10%	4%

Existe tecnología eficiente para garantizar una adecuada conectividad a los miembros de la comunidad académica.	Docentes	18%	48%	21%	8%	2%	3%
	Administrativos	21%	36%	21%	14%	7%	0%
	Estudiantes	6%	31%	31%	10%	15%	6%
Existen mecanismos de comunicación para facilitar que la población estudiantil tenga acceso a la información.	Docentes	20%	45%	24%	8%	0%	3%
	Administrativos	21%	50%	14%	15%	0%	0%
	Estudiantes	4%	44%	29%	8%	13%	2%

Nota: Elaboración Propia. El instrumento presenta algunos aspectos que analizan dentro de la característica para que los diferentes estamentos evalúen su cumplimiento.

Para el 87% de los docentes, el 78% de los administrativos y el 68% de los estudiantes en la Universidad existe tecnología eficiente para garantizar una adecuada conectividad a los miembros de la comunidad académica, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, sin embargo, un 13% de los docentes, 21% de los administrativos y un 31% de los estudiantes manifiestan que se cumple entre insatisfactoriamente, no se cumple o no saben al respecto.

En relación e integración de los sistemas de información y los mecanismos de comunicación que faciliten la comunicación interna y externa de la institución, el 81% de los estudiantes y el 100% de los administrativos consideran que se cumple entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente, no obstante, un 19% estudiantes y 14% de los docentes opinan que existen mecanismo, pero no cumplen o cumplen insatisfactoriamente con su objetivo de comunicación. Para el 89% de los docentes, el 85% de los administrativos y el 77% de los estudiantes existen mecanismos de comunicación que facilitar a la población estudiantil el acceso a la información, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; aunque un 23% de los estudiantes, 15% de los administrativos y 11% de los docentes desconocen que existen o consideran que se no se cumple o se cumple insatisfactoriamente. Igualmente, para el 89% de los docentes, el 78% de los administrativos y el 71% de los estudiantes los sistemas de información y

los mecanismos de comunicación institucionales son eficaces, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; un porcentaje restante de docentes 11%, administrativos 22% y estudiantes 29% manifiestan que este aspecto no se cumple, no saben si se cumple o se cumple insatisfactoriamente.

Un medio en concreto que se analizó fue el portal web universitario, para el 86% de los docentes y administrativos la página web incluye información detallada y actualizada sobre los planes de estudio y los profesores, incluyendo su formación y trayectoria, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; un porcentaje restante, 14%, manifiesta que no se cumple, no saben si se cumple o se cumple insatisfactoriamente. Asimismo, la mayoría de los docentes 95%, administrativos 94% y estudiantes 85% opinan que existe la página web institucional, actualizada con temas de interés institucional y de fácil acceso a toda la comunidad académica y administrativa, y un porcentaje restante, 5% docentes, 6% administrativos, 15% estudiantes, consideran que esta afirmación no se cumple, no saben si se cumple o se cumple insatisfactoriamente.

Respecto a la existencia de un sistema eficiente de consulta, registro y archivo de la información académica de los estudiantes y los profesores, el 90% de los docentes, el 71% de los administrativos y 78% de los estudiantes opinan que sí existen y son eficientes entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; sin embargo, para el 22% de los estudiantes, 29% de los administrativos y 10% de los docentes se cumple entre insatisfactoriamente, no se cumple o no sabe si se cumple.

Por último, se consultó si existen instrumentos archivísticos para la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa en todo su ciclo vital, el 78% docentes y 65% administrativos manifestaron que se cumple entre

plenamente, en un alto grado y aceptablemente y el 35% de los administrativos y el 22% de los docentes se cumple entre insatisfactoriamente, no sabe si se cumple o no se cumple.

Resultados de la Entrevista sobre Aspectos de la Característica 26 Procesos de Comunicación

Referente a los aspectos relacionados con la Tecnología y Gestión de la información, debe mejorarse la inversión que la Universidad Surcolombiana ha realizado, ya que la mayor actualización tecnológica se centra en el área administrativa más que en la académica. “Muchas salas informáticas cuentan con equipos desactualizados. La inversión en software, especialmente en simuladores, es baja. Además, hace falta integrar la información que permita la actualización y uso de la información por parte del personal interesado, no solo para fines administrativos” (Rivera, 2021)

Para el ex Vicerrector Administrativo, la Institución ha venido fortaleciendo la inversión en los sistemas de información y ha implementado unos cambios significativos para garantizar la seguridad, el tratamiento y la confianza de la información, algunos de los cambios son:

Portal Institucional: Micrositios; Sistema de Talento Humano: se cambió de tecnología y de intranet a web; Sistema de Contratación: Cuentas de Cobro; Sistema de Liquidación de servicios académicos: Carga del certificado electoral estudiantes para descuento; Sistema de Registro y Control: Oferta y Admisión, Inscripciones, Matricula primer semestre, Matricula, adiciones y Cancelaciones extemporáneas, Planes de Estudios y homologaciones, se desarrolló nuevo cambio de tecnología de intranet a web; Sistema de Consejerías Académicas: módulos de Consejería Académica, Sistema de Programación Académica y Planta Física: Planta Física y Programación académica se cambió de intranet a web; Sistema de Gestión Documental: Ingreso de deudas estudiantes; Sistema de Bienestar Universitario: Agendación de citas, Usco Saludable, Encuesta general Covid; Sistema de Apoyo: Consultorio Jurídico. (García, 2021)

Finalmente, Martínez (2021) considera el fortalecimiento de los aspectos tecnológicos y de las comunicaciones no como algo propio de los procesos de la institución sino como consecuencia de “los aislamientos derivados del Covid-19, que obligó a las universidades a explorar e implementar nuevas formas de educación, comunicación y conectividad”.

Acciones de Mejora sobre la Característica 26 en los Años 2016 a 2020 Procesos de Comunicación

Tabla 8

Acciones Realizadas en la Característica 26. Procesos de Comunicación – 2016.

Año	Acciones Realizadas en la Característica 25. Administración y Gestión	Plazo
2016	Rediseño de los procedimientos para la recolección y organización de la información en sistemas integrados que sirvan para la toma de decisiones calificadas y la visibilización interna y externa de la imagen de la Institución.	07/02/2017 - 30/11/2017

Nota: Elaboración propia con información tomada del Informe de Autoevaluación para la Acreditación de Alta Calidad, Universidad Surcolombiana, 2016.

Para el rediseño de los procedimientos para la recolección y organización de la información en sistemas integrados para la toma de decisiones calificadas y la visibilización interna y externa, la Universidad Surcolombiana ha implementado acciones que se encuentran articuladas al subsistema de investigación y proyección social.

Como estrategia se crea el sistema de información para los procesos de investigación y proyección social SIVIPS que desarrolla cuatro módulos, de los cuales solo dos han culminado el módulo 1 que “posibilita las convocatorias, el registro de los proyectos de investigación, validación de requisitos mínimos, gestión de reclamaciones, entre otras actividades. El Módulo 3, permite la activación e inicio de proyectos de investigación, legalización de acta de compromisos, seguimiento financiero” (Universidad Surcolombiana, 2021, pág. 76)

El avance de estas actividades es del 68% y como evidencia están los módulos del SIVIPS desarrollados durante estos años.

Del mismo modo se ratifica la existencia y utilización de sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que facilitan la comunicación interna y externa de la institución que cuenta con una página web y un portal Universitario debidamente actualizado en temas de interés académico y administrativo, al respecto la Universidad cuenta con una unidad responsable, con personal profesional y técnico capacitado para su administración y funcionamiento, adicional a esto la institución cuenta con el módulo del Sistema de Gestión Documental SGD, creado por el Centro de Información, Tecnologías y Control Documental, diseñado como “un aporte de la Institución a políticas nacionales como estrategia de Gobierno Digital, racionalización de procesos del estado y política de Cero Papel”. (Usco, 2021, pág. 458)

De igual manera, se dispone de medios de comunicación impreso, radial y audiovisual como la Emisora institucional Radio Universidad Surcolombiana, Frecuencia FM 89.7, el Canal Universitario Zoom, Redes sociales, aplicación para dispositivo móvil USCO App (Sistema Android) y un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicitaciones PQRSDCF, permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés como oportunidad para fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Resultados sobre la Característica 27 Capacidad y Gestión

Texto de la característica: “Liderazgo legítimo en la gestión, cuyas orientaciones están claramente definidas, son conocidas por los distintos estamentos y contribuyen efectivamente a la estabilidad administrativa de la institución y a la continuidad de sus políticas” (CESU C. N., 2014, pág. 27)

Resultados del Instrumento sobre Aspectos de la Característica 27 Capacidad y Gestión

En la Tabla 9 se presentan los resultados de la encuesta, en la que se consultó sobre el cumplimiento de los diferentes aspectos que conforman la característica 27. Capacidad y Gestión. Como se observa la mayoría de los aspectos que se analizan en esta característica se cumple entre plenamente, un alto grado y aceptablemente, de acuerdo con los diferentes estamentos. Se resaltan solamente dos aspectos que deben fortalecerse, el primero es la transparencia en la actuación de los responsables de las funciones y procedimientos que deben seguirse dentro de la institución, según los estudiantes este aspecto se cumple insatisfactoriamente o no se cumple. El segundo, respeto a los reglamentos, en la provisión de cargos directivos, para los administrativos se cumple de manera insatisfactoriamente.

Tabla 9

Resultados Encuesta Característica 27. Capacidad y Gestión.

Aspectos a evaluar	Estamento	Calificación					
		5	4	3	2	1	0
Los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias, son personas de reconocido liderazgo, integridad e idoneidad	Docentes	24%	39%	24%	9%	2%	2%
	Administrativos	36%	36%	28%	0%	0%	0%
	Estudiantes	8%	44%	25%	11%	6%	6%
Los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias asumen su compromiso en coherencia con la misión y del Proyecto Educativo institucional.	Docentes	21%	47%	21%	9%	2%	0%
	Administrativos	36%	43%	14%	7%	0%	0%
	Estudiantes	8%	40%	31%	9%	8%	4%
Hay transparencia en la actuación de los responsables de las funciones y procedimientos que deben seguirse dentro de la institución	Docentes	14%	44%	22%	9%	5%	6%
	Administrativos	21%	36%	21%	14%	0%	8%
	Estudiantes	2%	44%	23%	10%	15%	6%
Existe total respeto a los reglamentos, en la provisión de cargos directivos.	Docentes	19%	46%	16%	12%	1%	6%
	Administrativos	14%	29%	29%	28%	0%	0%

La estructura organizacional y administrativa permite la estabilidad institucional y la continuidad de políticas, dentro de criterios académicos.	Docentes	12%	48%	24%	8%	5%	3%
	Administrativos	21%	14%	43%	22%	0%	0%
Los procesos administrativos están debidamente certificados de acuerdo con normas de gestión de calidad.	Docentes	27%	42%	15%	2%	2%	12%
	Administrativos	21%	43%	29%	0%	0%	7%
El sistema de atención al ciudadano es eficiente	Docentes	14%	38%	36%	2%	5%	5%
	Administrativos	7%	43%	43%	7%	0%	0%
Existe un archivo institucional técnicamente organizado con la información que evidencia desarrollo de los procesos académicos y administrativos	Docentes	11%	46%	20%	7%	4%	12%
	Administrativos	7%	14%	57%	22%	0%	0%

Nota: Elaboración Propia. El instrumento presenta algunos aspectos que analizan dentro de la característica para que los diferentes estamentos evalúen su cumplimiento

Con el fin de analizar la capacidad de gestión de la Universidad Surcolombiana, se consultó a los diferentes estamentos si los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias, son personas de reconocido liderazgo, integridad e idoneidad; para los docentes 87%, administrativos 100% y estudiantes 77% esta afirmación se cumple entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente y para un 13% docentes y 23% de estudiantes no se cumple, se cumple insatisfactoriamente o no saben si se cumple.

La mayoría de los docentes 89%, administrativos 93%, estudiantes 79%, consideran que los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias asumen su compromiso en coherencia con la misión y del Proyecto Educativo Institucional, entre plenamente, en un alto grado y aceptablemente; sin embargo, para un 21% de los estudiantes, 7% de los administrativos y 11% de los docentes no se cumple, se cumple insatisfactoriamente o no se cumple.

Para el 80% de los docentes, 78% de administrativos, 69% de estudiantes, hay transparencia en la actuación de los responsables de las funciones y procedimientos que deben seguirse dentro de la institución, mientras que el 20% de los docentes, el 22% del personal administrativo y el 31% de los estudiantes manifiestan que no se cumple, no saben si se cumple o se cumple insatisfactoriamente. Así mismo, el 81% de los docentes y el 72% de los administrativos califican como plenamente, en un alto grado y aceptablemente el respeto a los reglamentos en la provisión de cargos directivos no obstante el 19% y el 28% de docentes y administrativos respectivamente declaran insatisfactorio, que no se cumple o no saben.

De acuerdo con el 84% de los docentes y 79% de los administrativos la estructura organizacional y administrativa permite la estabilidad institucional y la continuidad de políticas, dentro de criterios académicos, entre un alto grado, aceptablemente y plenamente; sin embargo, para el 21% de los administrativos y 16% de los estudiantes se cumple insatisfactoriamente, no se cumple o desconocen si se cumple.

En cuanto a si los procesos administrativos están debidamente certificados de acuerdo con normas de gestión de calidad el 84% de los docentes y el 93% del personal administrativo lo califica en grado alto, plenamente y aceptable solo un 7 % de administrativos no sabe al respecto y el 16 % de docentes cree que no se cumple o se cumple insatisfactoriamente.

El 88% de los docentes y el 93% de los administrativos consideran que el sistema de atención al ciudadano es eficiente entre un alto grado, aceptablemente y plenamente; sin embargo, para un 12% de los docentes y 7% de los administrativos no se cumple, se cumple insatisfactoriamente o no saben.

Por último, el 77% de los docentes y 78% de los administrativos manifiestan que existe un archivo institucional técnicamente organizado con la información que evidencia desarrollo de los procesos académicos y administrativo entre un alto grado, aceptablemente y plenamente, pero un

23% del personal administrativo y 22% del cuerpo docente considera lo contrario que no se cumple, se cumple insatisfactoriamente o no saben.

Resultados de la Entrevista sobre Aspectos de la Característica 27 Capacidad y Gestión

Como resultado de las entrevistas realizadas a los diferentes actores que han liderado procesos académico administrativos en la Universidad Surcolombiana, se presenta la percepción que tienen frente a los cambios presentados como consecuencia de la Acreditación de Alta Calidad.

En cuanto al liderazgo, compromiso y responsabilidad que tienen los directivos de la Institución, consideran que el Consejo Superior Universitario debe trazar un objetivo común y dejar de lado los intereses particulares que tengan sus integrantes, ya que las decisiones de índole administrativo, académico, de investigación y proyección social están bajo su responsabilidad, “las facultades y el Consejo Académico intentan mantener objetividad, pero CSU no actúa de la misma forma” (Rivera, 2021) y para el Director Currículo de la Universidad Surcolombiana, “el compromiso de las directivas obedece más a la obligatoriedad de cumplir con un mandato legal del MEN y no como la generación de una verdadera conciencia colectiva sobre lo que implica tener la certificación de acreditación de alta calidad”.

Respecto a la transparencia en los procesos, Ramírez García (2021) manifiesta que la institución ha venido fortaleciendo sus sistemas de información, tratando de garantizar una mayor transparencia en el desarrollo de sus procesos de contratación y procesos precontractuales, “por ejemplo, se ha implementado el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP para las licitaciones”. Igualmente, Aguirre (2021) considera que “los procesos de vinculación administrativa terminan siendo un proceso conforme a la Ley y el proceso de selección de docentes de planta, catedrático y ocasional es transparente”.

De acuerdo al fortalecimiento del proceso de autoevaluación y autorregulación, “es un proceso que ha ido avanzando, lo que ocurre es que el cambio de la administración, rectores, genera que no se dé continuidad al proceso de autoevaluación” (Rivera, 2021)

Martínez (2021), por su parte considera que uno de los efectos positivos de la Acreditación de Alta Calidad es que ha puesto a la universidad a analizarse con detenimiento y a descubrir sus fortalezas y debilidades. Y Ramírez (2021) aprecia lo avances que ha realizado la institución, creó mediante la nueva estructura orgánica la oficina de aseguramiento de la calidad, encargada de liderar los sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo, los procesos de acreditación institucional y de programas. De igual forma se implementaron los subcomités de autocontrol y el sistema de control interno de acuerdo con lo dispuesto por los estándares de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Acciones de Mejora sobre la Característica 27 en los Años 2016 a 2020 Capacidad y Gestión

Según los informes de autoevaluación con fines de Acreditación de Alta Calidad que ha elaborado la Universidad Surcolombiana en el año 2016 y 2020, es esta característica no se identificó ningún aspecto de mejora, pero la Institución ha desarrollado actividades encaminadas a fortalecerla. Por ejemplo, ha definido las funciones y responsabilidades de todos los cuerpos colegiados, así como de los cargos académicos y administrativos, se encuentran debidamente definidas y reglamentadas en las diferentes normas que dan lineamientos a la vida universitaria, lo cual brinda mayor confianza y solidez respecto a los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias. También se actualizó el Código de Buen Gobierno y de Ética y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para fomentar las buenas prácticas de transparencia, dar mayor credibilidad a la Universidad y mejorar el clima organizacional.

Debido a la pandemia de Covid-19 se aprobó el voto electrónico, Acuerdo 033 del 2020, como nuevo mecanismo de participación y se “define del Estatuto General y el Estatuto Electoral, los procesos y procedimientos de elección o designación de los responsables de cargos de dirección” (Universidad Surcolombiana, 2021, pág. 193)

Adicionalmente, se implementó el Sistema de Gestión de Calidad, SGC, se creó el Comité Coordinador de Control Interno y Gestión de Calidad de la Universidad, esta es la instancia que se encarga de definir, impulsar y poner en marcha estrategias para la debida implementación y mejoramiento continuo de los sistemas de Control Interno y de Calidad. (Universidad Surcolombiana, 2021)

Y, mediante la Resolución Rectoral 013 de 2020, se crea el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, SIAC, como sistema integrador de todas las dependencias que promueven, gestionan y mejoran la calidad en la Universidad.

De acuerdo al Estatuto presupuestal en que se planteó las políticas y proyectos para satisfacer las necesidades académicas y administrativas de la institución y mediante el Acuerdo 040 de 2018 se expidió el Estatuto de Contratación, el Plan financiero, el Plan de Compras, el Plan de Acción, el Plan Operativo Anual de Inversiones POAI y el Presupuesto Anual de Ingresos y gastos.

Aspectos de Mejora en la Universidad Surcolombiana en Virtud de la Acreditación Institucional

En la aplicación del instrumento, encuesta, se identificó la percepción que tienen los docentes, estudiantes y administrativos de los cambios, favorables o desfavorables, evidenciados durante los últimos cuatro años y en virtud de la Acreditación Institucional de la Universidad Surcolombiana. En algunos aspectos la opinión de los estamentos fue similar y positiva, reflejando un mejoramiento de la Institución, en otras no mucho, sin embargo, la opinión de los

estamentos es acorde al avance realizado por la Universidad en los procesos de Organización, Gestión y Administración y presentados anteriormente.

Los administrativos han identificado varios aspectos de mejora, los cuales son importantes resaltar como es la calidad y seguimiento a los procesos misionales, fortalecimiento de la gestión institucional y actualización de la teleología de la Universidad, la consolidación de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, con el diseño de un sistema y procesos de sensibilización sobre Acreditación Institucional, el fortalecimiento del Sistema de Comunicación, tanto interno como externo, la agilidad en la atención al usuario, consolidación y organización del sistema de archivo, la nueva oferta académica y el aumento de los programas acreditados. En cuanto a aspectos administrativos, la implementación de nuevo proceso de contratación de personal calificado y competente en todas las sedes de la Institución, el compromiso de los mandos medios y estabilidad de las personas en los cargos administrativos y el aumento en los indicadores de bienestar.

Por su parte, los docentes reconocen que la Acreditación Institucional ha llevado a la Universidad a organizar la Oficina de Aseguramiento a la Calidad, realizar autoevaluación permanente y reevaluación de políticas institucionales. Elegir un líder para el proceso de acreditación con el fin mantener una estructura y orden, ya que es una tarea ardua que requiere participación de varios actores de la comunidad académica.

También se ha fortalecido los procesos de capacitación docente, provisión permanente de docentes en plazas vacantes y consejería a los estudiantes; se ha incentivado el compromiso de los empleados en el desarrollo de sus responsabilidades y el sentido de pertenencia en estudiantes, profesores y colaboradores y aumentado la inversión para los laboratorios y material bibliográficos.

Los estudiantes reconocen que la Universidad ha mejorado en su infraestructura, en el mejoramiento de las aulas e inversión en los laboratorios, ha incrementado la financiación en el área de investigación, emprendimiento, becas y convenios internacionales. Asimismo, consideran que existe más transparencia en los procedimientos académico administrativos, mayor vinculación de nuevos y mejores maestros, eficacia en los asuntos de atención a los estudiantes y frente a la emergencia sanitaria presentada en los últimos meses, la rápida adaptabilidad de la institución a la virtualidad y accesibilidad a la universidad y sus plataformas. Sin embargo, algunos manifiestan desconocimiento total de los aspectos que han mejorado desde la Acreditación de Alta Calidad de la Universidad Surcolombiana o que no ha generado ningún cambio y debería fortalecerse los procesos de adición y cancelación, ya que han presentan muchos inconvenientes; adaptar los espacios e infraestructura para las personas en condición de discapacitada, mejorar la calidad del internet, invertir en la remodelación de los escenarios deportivos, establecer espacios y desarrollar actividades de responsabilidad social de la Universidad con la ciudad.

Conclusiones

Como consecuencia de la Acreditación Institucional, la universidad Surcolombiana, realizó las siguientes acciones de mejora, referidas a los procesos de Organización, Gestión y Administración:

- Se aprobó una nueva Estructura Orgánica Institucional (Acuerdo 059 de 2017) y se fijó las condiciones para otorgar comisiones y apoyos económicos para la realización de estudios de posgrado (Acuerdo 033 de 2017) y El Consejo Superior Universitario expidió el Estatuto de Estructura Orgánica y se determinan las funciones de las dependencias académicas y administrativas, especialmente el numeral 4.11 oficina de Aseguramiento de la Calidad – 4.11.1 Grupo Subsistemas de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

- Se expidió el Estatuto de Contratación, el Plan financiero, el Plan de Compras, el Plan de Acción, el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) y el Presupuesto Anual de Ingresos y gastos (Acuerdo 040 de 2018, CSU) y se Adoptó el modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Resolución. 014 de 2021, Rectoría).
- Se reglamentó la labor académica de los Docentes (Acuerdo 048 de 2018) y se formalizó el Acta Final de negociación de Acuerdo Colectivo entre la Universidad Surcolombiana y el Sindicato de Profesores de la Universidad Surcolombiana SINPROUSCO (Resolución 263 de 2020).
- Se Estableció un Comité de Trabajo de Archivo Central de la Institución (Resolución 099 de 2017), asimismo adoptó el Programa de Gestión Documental PGD (Resolución 321 de 2018), las Tablas de Retención Documental TRD y autoriza la convalidación ante la AGN (Resolución 260 de 2019) y crea el Comité de Seguridad de la Información (Resolución 079B de 2020).
- Se Actualizó el Código de Buen Gobierno y de Ética de la Universidad Surcolombiana (Acuerdo 022 de 2017) y actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 para fomentar las buenas prácticas de transparencia y contribuyendo al fortalecimiento del Índice de transparencia por Colombia.

- Se expidió el Manual de Funciones, Requisitos, Equivalencias y de Competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Personal Administrativo de la Universidad Surcolombiana en la Resolución 005 del 2018, CSU y reglamentó mediante la Resolución 236 de 2017 del C.S.U el otorgamiento de Becas de estudio para personal administrativo de planta y mediante las Resoluciones 077, 121, 225 y 226 del año 2020 se evidencia el otorgamiento de las becas para estudio en los Programas propios de Pregrado y Postgrados, como estímulo educativo para los empleados públicos de la planta administrative.
- La oficina de aseguramiento de la calidad de la Universidad Surcolombiana es reconocida por los docentes y administrativo gracias al compromiso y liderazgo demostrado por sus directivos y responsables con los sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y sobre todo con el proceso de Renovación de la Acreditación Institucional de la Institución y los programas académicos.
- La opinión que tienen los administrativos frente a los cambios realizados en virtud de la Acreditación Institucional es positiva, dentro de los aspectos que más reconocen por su cumplimiento están las políticas de desarrollo de la docencia, investigación y proyección social, al igual que las políticas de capacitación enfocadas al desempeño de sus funcionarios y el mejoramiento de la gestión, los procesos administrativos debidamente certificados de acuerdo con normas de gestión de calidad, los mecanismos que permiten conocer y satisfacer las necesidades académico administrativas, los sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que facilitan la comunicación interna y externa y la eficiencia del sistema de atención al ciudadano. Asimismo, reconocen que las personas encargadas de la

dirección de la Universidad y las diferentes dependencias son personas reconocidas por su liderazgo, integridad e idoneidad y su compromiso es coherente con la misión y el Proyecto Educativo institucional. Aunque la mayoría consideran que se presentaron cambios significativos también consideran que se debe fortalecer los instrumentos archivísticos para la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa, los reglamentos en la provisión de cargos directivos y en la aplicación de las políticas de estímulos y promoción del personal administrativo.

- Los docentes consideran que se han presentado importantes cambios en los procesos de Organización, Gestión y Administración desde que la Universidad Surcolombiana obtuvo la Acreditación Institucional en el año 2017, los aspectos que más reconocen y consideran que se cumple en un alto grado es la aplicación de las políticas para el desarrollo de la docencia, la investigación y proyección social, la existencia de mecanismos para conocer y satisfacer las necesidades académicas y administrativas y la página web institucional, actualizada con temas de interés institucional y de fácil acceso a toda la comunidad académica y administrativa. Sin embargo, estiman que se debe continuar trabajando en la implementación de las políticas de estímulos y promoción del personal administrativo, en el uso de instrumentos archivísticos para la adecuada organización, consulta, disposición y preservación de la información académica y administrativa y en la transparencia en la actuación de los responsables de las funciones y procedimientos que deben seguirse dentro de la institución.

- Los estudiantes consideran que los cambios en virtud de la Acreditación Institucional han sido importantes, reconocen el fortalecimiento de los sistemas de información integrados y mecanismos eficaces que facilitan la comunicación interna y externa, que la página web institucional que está actualizada con temas de interés institucional y de fácil acceso a toda la comunidad académico administrativa y que los responsables de la dirección de la institución y sus dependencias asumen su compromiso en coherencia con la misión y del Proyecto Educativo Institucional. También consideran que se debe mejorar en la eficiencia de los sistemas de información y los mecanismos de comunicación institucionales, en la tecnología para garantizar una adecuada conectividad a los miembros de la comunidad académica y la transparencia en la actuación de los responsables de las funciones y procedimientos que deben seguirse dentro de la institución.

Bibliografía

- al, A. G. (1998). *Educación en concertación para un Proyecto Educativo Nacional*. Managua, Nicaragua.
- Cardona, L.M, Pardo, M., Dasí, A. (2020). El cambio organizativo en la educación superior en Colombia: Perspectivas y retos. *REDU Revista de Docencia Universitaria*, 18(1), 249 - 273. Obtenido de <https://doi.org/10.4995/redu.2020.12878>
- Carlos, L. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. *Methodos*, 97.
- Casillas, J. C. (2015). Calidad y Acreditación en la Educación Superior: Realidades y Rteos para América Latina. *Páginas de Educación* 7.

- CESU. (26 de mayo de 2021). *Consejo Nacional de Educación Superior*. Obtenido de <https://www.dialogoeducacionsuperior.edu.co/1750/w3-article-321513.html>
- CESU, C. N. (2014). *Acuerdo 03*.
- CESU, C. N. (2014). *Acuerdo 03*.
- CESU, C. N. (2020). *Acuerdo 02* .
- CNA, C. N. (2018). *Documento de Autoevaluación del Consejo Nacional de Acreditación (Colombia) con fines de evaluación externa por parte de la*. Recuperado el 2021
- CNA, C. N. (2018). *Documento de Autoevaluación del Consejo Nacional de Acreditación (Colombia) con fines de evaluación externa por parte de la*. Recuperado el 2021
- CNA, C. N. (s.f.). *Ministerio de Educación Nacional de Colombia*. Recuperado el Septiembre de 2021, de <https://www.mineduacion.gov.co/CNA/1741/article-186365.html>
- Colombia, C. d. (1992). *Ley 30*. Bogota.
- Congreso de la República . (1992). *Ley 30*. Bogota.
- Congreso de la República. (1992). *Ley 30*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia : http://www.legal.unal.edu.co/rlunal/home/doc.jsp?d_i=34632
- Constitución Política de Colombia* . (1991). Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Díaz, F. M. (1991). Utilización de indicadores en la evaluación de la docencia universitaria. En S. R. Francisco Mario de Miguel Díaz, *La evaluación de las instituciones universitarias* (pág. 370). España.
- Fiegehen, L. E. (2005). El impacto del proceso de acreditación en las universidades de América Latina 2005.

- García, J. C. (10 de 2021). Impacto de la Acreditación Institucional en los Procesos de Organización, Gestión y Administración en la Universidad Surcolombiana. (I. C. Ramírez, Entrevistador)
- Ligia Melo Becerra, et al. (2017). La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. *Revista Desarrollo y Sociedad*. Obtenido de <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/epub/10.13043/dys.78.2>
- López, V. E. (s.f.). *Revision Documental en el Proceso de Investigacion*. Recuperado el 2020, de <https://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/1000/1771/1771.pdf>
- Manterola, T. O. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 232.
- Martínez, C. J. (10 de 2021). Impacto de la Acreditación Institucional en los Procesos de Organización, Gestión y Administración en la Universidad Surcolombiana. (N. R. Patiño, Entrevistador)
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 47.
- MEN, M. d. (31 de 12 de 1994). *Decreto 2904*. Obtenido de https://www.cna.gov.co/1779/articles-401324_norma.pdf
- MEN, M. d. (2019). *Decreto 1330*.
- MEN, M. d. (s.f.). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior SACES*. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227123.html>
- Midgley, M. (2000). *Utopias, Dolphins and Computers Problems in Philosophical Plumbing*. Londres: Routledge.

- Ministerio de Educación. (13 de 02 de 2017). *Ministerio de Educación*. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-187077.html?_noredirect=1
- Monarca, H. (2018). *Calidad de la Educación en Iberoamérica: discursos, políticas y prácticas*. Madrid : Dykinson.
- Ochoa, A. A. (2014). Evaluación y acreditación de programas educativos en México: revisar los discursos, valorar lo efectos. *Revista de la Educación Superior*, 43(172), 151 - 157.
- OEI. (2010). *Metas Educativas 2021. La educación que queremos para la generación de los bicentenarios*. Cudipal.
- Prieto, Alvares, Loayza, Cañón, Mosquera, Zubieta et al. (2017). *Informe de Autoevaluación Externa con Fines de Acreditación Institucional*. Neiva.
- República, C. d. (1994). *Ley 115*. Bogotá.
- Rivera, C. E. (10 de 2021). Impacto de la Acreditación Institucional en los Procesos de Organización, Gestión y Administración en la Universidad Surcolombiana. (N. R. Patiño, Entrevistador)
- Rodgers, N. R. (2020). La educación superior desde el territorio: entre un pasado parsimonioso y un futuro que apremia. En *La educación superior en Colombia: retos y perspectivas en el siglo XXI* (pág. 310). Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Rodríguez, M. d. (2020). *La educación superior en la era del capitalismo global: perspectivas de región para Colombia*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- S., Víctor Cancino C. & Rodolfo Schmal. (2014). Sistema de Acreditación Universitaria en Chile: ¿Cuánto hemos avanzado? *Estudios Pedagógicos*, 40(1).
- Silva, L. E. (2010). Calidad académica y relevancia social de la educación superior en América Latina. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, 1(1), 24 - 36.

- Sobrinho, J. D. (2007). Acreditación de la Educación Superior en America Latina y el Caribe . *La educación superior en el mundo 2007: La financiación de las universidades*, 282 - 295.
- Universidad Surcolombiana. (2021). *Informe de Autoevaluación Primera Renovación de Acreditación Institucional Multicampus*.
- Usco. (2021). *Informe de aspectos a evaluar, renovación de la acreditación Institucional modalidad multicampus*. Neiva Huila.
- Usco. (2021). *Informe de Autoevaluación para Primera Renovación de Acreditación Institucional Multicampus*. Neiva.
- Usco. (2021). *Plan de Regionalización Sedes regionales* .
- Usco, U. S. (2016). *Informe de Autoevaluación para la Acreditación de Alta Calidad*.