

**Modelo Gerencial para optimizar el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa
Trabajo Social en la Universidad del Quindío**

Mg. LEIDY CAROLINA CARDONA HERNANDEZ

DOCENTE:

Mg. ALEJANDRO JARAMILLO ARENAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA

MANIZALES

2016-2017

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Escenario de Apertura	6
1.2 Descripción de la institución	6
2. Descripción del problema	9
3. Problema de conocimiento	16
4. Escenario de formulación	16
Objetivos.....	16
4.1. Objetivo General.....	16
4.2. Objetivos Específicos	17
5. Justificación	17
6. Fundamentación Teórica	18
Desarrollo Categorías Conceptuales	19
La Acreditación Institucional en el Sistema Educativo Colombiano	19
Alta Calidad.....	24
Trabajo Social.....	27
Gerencia en la Educación Superior	31
Modelos Matemáticos y su relación con la Gerencia	33
Importancia de los modelos gerenciales en la educación	35
Reingeniería.....	37
Modelo Gerencial	39
El Análisis Envolverte de Datos	40
Formulación del modelo.....	40
7. METODOLOGÍA.....	41
Técnicas e instrumentos de investigación	42
8. Análisis y discusión de resultados	44
Capítulo I: Factores y características en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social	44
Capítulo II: Lineamientos de autoevaluación del Programa de Trabajo Social	56
Capítulo III: Modelo gerencial para la optimización de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social	64

CONCLUSIONES	74
Referencias Bibliográficas	78
ANEXOS81

Lista de Tablas

Tabla I: Categorías Conceptuales.....	18
Tabla II: Análisis Contextual Trabajo Social.....	28
Tabla III: Técnicas e instrumentos.....	43
Tabla IV: Ponderación de factores para la Universidad del Quindío.....	55
Tabla V. Oportunidades de mejoramiento en el programa Trabajo Social.....	59
Tabla VI: Variables de entrada y salida para el modelo gerencial (DEA).....	65
Tabla VII: DMUs Modelo gerencial.....	68
Tabla VIII: Datos de factores y características de entrada.....	69
Tabla IX: Datos factores y características de salida.....	70
Tabla X y XI: DMU1 Y DMU2 intervenidos.....	70

Lista de Figuras

Figura I: Línea de tiempo acreditación institucional.....	44
Figura II: Proceso histórico del Programa Trabajo Social.....	47
Figura III: Grupos de investigación del programa Trabajo Social.....	48
Figura IV: Actividades académicas 2012-2016.....	52

Lista de Gráficas

Gráfica I: Indicador 177 Número de estudiantes vinculados como integrantes de semilleros.....	49
Gráfica II: ponderación de factores para la Universidad del Quindío.....	55
Gráfica III. Tipo de vinculación y formación.....	57

Introducción

En el nuevo orden del contexto territorial donde los cambios en la sociedad son constantes es incuestionable el compromiso que debe asumir la educación superior, mediado desde su rol formativo y la necesidad latente de integrar al individuo a una intersubjetividad permanente con las realidades del entorno, que son cada vez más complejas. Desde dicha perspectiva las instituciones universitarias y a la par los programas académicos que estas ofrecen, son permeados por constantes transformaciones visibles desde diversos niveles, entre los que se cuentan el directivo, académico, investigativo, administrativo, financiero y por supuesto social; el sustento de tales cambios responde sin duda a fuertes reformas estructurales fundadas en el ámbito económico y que tienen una relación concomitante con lo social, político, cultural, ambiental; desde el inicio de la era globalizante los cambios no han cesado y su nombre pasa de un escenario a otro sin que sea suficiente para interpretar todo lo que implica para la sociedad.

El argumento expuesto da claridad al por qué el quehacer educativo reclama un hacer reflexivo, existe la necesidad de leer las realidades dadas en el entorno a partir de una relación imperiosa educación-sociedad que fundamente la construcción de territorios del conocimiento; frente a las dinámicas expuestas la universidad requiere una autoevaluación permanente que le permita resignificar su Proyecto Educativo en coherencia con las realidades dadas en cada una de las dimensiones del desarrollo, ello sin duda se ha convertido en una condición sine qua non que a la vez ha permitido la puesta en marcha de estrategias desde el ámbito Nacional con leyes, decretos y ordenanzas que conlleven a cumplir dicho proceso y desde el ámbito institucional se evidencia la necesidad de ir a la par con los lineamientos exigidos en cuestión de calidad; al respecto Munive (2007) afirma que el “mejor instrumento para fortalecer la mejora de la calidad

de la educación superior es la acreditación a partir de la reflexión permanente”(p.3). Se traduce entonces en que efectivamente se puede lograr la calidad educativa bajo ciertas condiciones.

Como estudio de caso, la Universidad del Quindío ha reformulado su Política Académica Curricular (PAC) y su Proyecto Educativo Uniquindiano (PEU) 2016-2025 en el cual se expresan los principios académicos que guían el quehacer de los actores educativos y se configura el camino por el cual se ha de transitar como Institución de Educación Superior en busca de una Universidad pertinente, creativa e integradora. Los pilares estratégicos bajo los que se estructura el PEU son calidad académica, investigación, extensión y desarrollo social, su búsqueda permanente hacia la Acreditación de Alta Calidad.

La acreditación es el camino para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las instituciones de educación superior y de programas académicos, una ocasión para comparar la formación que se imparte con la que reconoce la comunidad académica como válida y deseable. La acreditación también es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo institucional; por consiguiente, implica la promoción de la cultura de la calidad en las instituciones y, por ende, la generación de sistemas de evaluación permanente y de mejoramiento continuo. (MEN, 2013, p. 7)

Desde estas y otras circunstancias surge la necesidad de encontrar los mecanismos y estrategias que permiten re-significar y reconfigurar de manera permanente los campos del conocimiento, en tal sentido el Consejo Nacional de Acreditación como órgano de control adscrito al Ministerio de Educación Nacional reglamenta la Acreditación de Alta Calidad como parte del sistema integrado de aseguramiento de la calidad, asunto que inspira la autoevaluación

como un proceso continuo para la verificación del cumplimiento de las condiciones en las cuales los programas académicos de la Universidad se convierten en actores indispensables.

Tomando como referente los lineamientos expuestos, esta investigación se centrará en plantear un modelo gerencial que permita optimizar los procesos de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del Quindío, a partir de los factores y características propuestas desde el CNA, la revisión y análisis del Plan de Mejoramiento, los procesos de autoevaluación, las recomendaciones dadas por los pares colaborativos y la utilización de diferentes técnicas e instrumentos estipuladas en el proceso metodológico.

1. Escenario de Apertura

1.1 Ámbito Localización:

1.2 Descripción de la institución

Desde su fundación, el 14 de octubre de 1960, la Universidad del Quindío se ha consolidado como el más importante centro de educación superior del departamento y actor fundamental del desarrollo académico, investigativo y, por tanto, social de la región. Rol que la Institución asume de manera responsable desde cada una de las políticas y estatutos que rigen su quehacer, y que se funda en la excelencia de la labor educativa que desarrolla en la modalidad presencial y distancia (tradicional y virtual).

La Universidad del Quindío, primera institución de educación pública superior en el departamento, comenzó a funcionar en 1962 con los programas de Agronomía y Topografía,

marcando la pauta de una nueva década en la formación académica de la región. Con este evento se dio inicio a la búsqueda de alternativas educativas y la Institución se convirtió en actor indispensable del desarrollo del conocimiento científico y tecnológico del occidente del país. En 1964 inicia labores la Facultad de Educación con la apertura del Programa de Pedagogía y Administración Educativa. Luego de que en 1975 el Programa de Ingeniería Civil recibiera licencia por parte de ICFES para iniciar labores, nace en 1977 la Facultad de Ingeniería con los programas de Ingeniería Civil y Tecnología en Topografía y en ese mismo año, se impulsa la creación del programa de Medicina.

En 1976, la Universidad del Quindío se constituye, con la implementación del programa “Extra Muros”, en una de las instituciones pioneras de la Educación a Distancia en el país. Con este programa la Institución hizo presencia en Sevilla y Caicedonia (Valle del Cauca). A partir de las orientaciones dadas en 1980 por el Gobierno Nacional sobre política educativa, en la que enunciaba “la creación de programas de universidad abierta y a distancia”, la Universidad del Quindío, a través del Acuerdo N° 0022 de junio de 1983 del Consejo Superior, aprobó la creación del Centro General de Educación Abierta y a Distancia como otra dependencia académica inscrita a la Vicerrectoría Académica. Esto dio lugar a un reconocimiento por parte del Instituto Colombiano para la Educación Superior – ICFES – al nombrar a la Universidad del Quindío piloto en el programa de universidad abierta y a distancia en la zona centro occidental colombiana.

Posteriormente, mediante Acuerdo N° 039 de 28 de julio de 1983, el Consejo Superior autoriza la apertura de programas en la modalidad a distancia como Tecnología Agropecuaria, Tecnología en Obras Civiles, Licenciatura en Educación Básica Primaria y Licenciatura en Pre-escolar. Como parte de su trasegar educativo y bajo el lente de visibilizar sus cambios en el año

2005, se inicia en la Universidad del Quindío la oferta del Programa Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, en la modalidad virtual.

Actualmente la Universidad del Quindío cuenta con las facultades de Ciencias Humanas y Bellas Artes, Ciencias de la Salud, Ingeniería, Ciencias Agroindustriales, Ciencias Básicas y Tecnológicas, Ciencias Económicas y Administrativas, y Educación, en la metodología presencial y distancia (tradicional y virtual). En total, las siete facultades comprenden 34 programas académicos de pregrado y 11 programas académicos de posgrado. La consolidación de una oferta académica como la de la Universidad del Quindío, pertinente y de calidad, ha sido producto del desarrollo histórico de la Institución y del dinamismo de su relación con el entorno.

Observando lo anterior y considerando que el Estatuto General de la Universidad del Quindío, en su Artículo 1, establece que “La Universidad del Quindío es un ente universitario autónomo, de carácter público, con régimen especial [...] con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente y podrá elaborar, aprobar y ejecutar su presupuesto acorde con su misión y principios institucionales”, así como en los procesos de construcción colectiva, que a su vez, constituyeron un escenario para el Plan de Desarrollo Institucional (PDI, 2016-2025).

Haciendo alusión a los principales elementos históricos del programa Trabajo Social donde se ha planteado el desarrollo del presente proyecto, es de resaltar que este surge en 1985 se denominó para el momento Licenciatura en Promoción Social, “tenía como objetivo formar un profesional en el trabajo de educación y organización de las comunidades (urbanas y rurales) y cuya acción se traduzca en el desarrollo de las mismas, a través del mejoramiento de sus condiciones de vida” (PEP, p. 2).

Suscitaron cambios en el año 1995 donde se cambia el ámbito de Licenciatura por el de Promotoría de Desarrollo Comunitario atendiendo lineamientos por parte del ICFES, posterior a ello se realizó una evaluación interna del programa y se encontraron falencias relacionadas con la titulación y la ubicación laboral de los egresados por lo cual se le asigna el nombre de Desarrollo Social y Comunitario, su propósito era formar profesionales con capacidades para estimular procesos de transformación en el ámbito de lo social y lo comunitario, teniendo como base fundamental la formación específica en investigación de determinados grupos humanos apoyándose en las diferentes disciplinas que se articulan para la comprensión de problemas sociales y/o comunitarios. (Plan de estudios, Facultad de Ciencias Humanas, 2000)

Las transformaciones del contexto sin duda obligan a cada programa a estar a la par con las exigencias y necesidades de la región, tomando este referente y de manera colectiva se dan cambios sustanciales en el plan de estudios y respaldado por el Acuerdo 012 del Consejo Superior del 10 de julio de 2006 se pasa a la denominación de Trabajo Social.

Después del cambio de denominación del programa, sugerido por la Sala de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes del Ministerio de Educación Nacional y aceptado por los profesores y la Dirección, el programa de Trabajo Social continuó sus labores tratando de cumplir las recomendaciones sugeridas por la Sala, en relación con la adquisición de bibliografía especializada, el nombramiento de profesionales en Trabajo Social como docentes y el aumento del número de profesores de planta.

2. Descripción del problema

El proceso enseñanza-aprendizaje se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para hacer de Colombia, la más educada en el año 2025. Para ello, el Ministerio de Educación

Nacional, mediante un proceso, aparentemente “voluntario”, busca que tanto los programas académicos, como las propias instituciones de Educación Superior (IES), obtengan la Alta Calidad.

Desde enero del 2013, el MEN trazó unos lineamientos para lograr la Acreditación de Alta Calidad de todos los programas académicos que se encuentran estipulados en el Sistema Nacional de Acreditación, siendo el resultado de una construcción conjunta entre el Consejo Nacional de Acreditación, asociaciones de instituciones de Educación Superior y la comunidad académica, basada en la experiencia acumulada, tanto por el Consejo como por las instituciones participantes. La nueva propuesta refleja el esfuerzo por mejorar los procesos de autoevaluación y armonizar los criterios con los nuevos retos de la educación superior en el contexto de las dinámicas nacionales y globales.

El documento fortalece la estructura del modelo de acreditación del CNA que conoce la comunidad académica nacional en el marco legal vigente. Con estos lineamientos se orienta la evaluación de los programas académicos de pregrado, incluyendo los programas de formación profesional, técnico profesional y tecnológica, tanto en metodología presencial como a distancia, teniendo en cuenta la síntesis de características que permitan reconocerlos mediante un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en ese programa académico se presta el bien público de la educación y el óptimo que corresponde a su naturaleza. (CNA, 2013, p. 5)

Este modelo ha logrado la suficiente legitimación en la comunidad académica Nacional y el reconocimiento en el medio Internacional, con claras manifestaciones de mejoramiento de la calidad de la educación superior en el país, y es por ello que desde la Universidad del Quindío, se

viene buscando que el Programa de Pregrado Trabajo Social, perteneciente a la Facultad de Ciencias Humanas y bellas Artes, mediante un trabajo armonioso entre docentes, estudiantes y directivos alcancen en poco tiempo la anhelada acreditación de Alta Calidad.

Cabe resaltar que el proceso de acreditación de alta calidad supone el cumplimiento de las condiciones previas o básicas de calidad para la oferta y desarrollo de un programa; se refiere fundamentalmente a cómo una institución y sus programas orientan su deber ser hacia un ideal de excelencia, y pueden mostrar alta calidad mediante resultados específicos, tradición consolidada, impacto y reconocimiento social.

Las características de alta calidad, desde la perspectiva de la acreditación, son referentes a partir de los cuales un programa académico orienta su acción y supone retos de alta envergadura. En la actualidad, no es posible pensar la calidad de la educación superior al margen de los aspectos que se encuentran consignados en el Sistema Nacional de Acreditación Institucional (2013, p. 8)

- a) La incorporación de profesores con altos niveles de cualificación y con modalidades de vinculación apropiadas, que lideren los procesos académicos.
- b) La investigación científica, tecnológica, humanística y artística en sintonía con el saber universal y con alta visibilidad.
- c) La formación integral de las personas hacia el desarrollo de la capacidad de abordar con responsabilidad ética, social y ambiental los retos de desarrollo endógeno y participar en la construcción de una sociedad más incluyente.

d) La pertinencia y relevancia social que supone ambientes educativos más heterogéneos y flexibles, en perspectiva de responder adecuadamente a los requerimientos formativos y de investigación de los respectivos entornos.

e) El seguimiento a egresados que permita validar el proceso formativo y un adecuado aporte al programa de sus experiencias profesionales.

f) La generación de sistemas de gestión transparentes, eficaces y eficientes que garanticen los derechos y los deberes de las personas.

g) La internacionalización, con todo lo que ello implica como movilidad de profesores y estudiantes, reconocimientos académicos transnacionales, redes, alianzas multinacionales, publicaciones conjuntas, entre otras.

h) Los procesos formativos flexibles e interdisciplinarios sustentados en un trabajo de créditos académicos y el desarrollo de competencias, especialmente actitudes, conocimientos, capacidades y habilidades.

i) Los recursos físicos y financieros adecuados y suficientes.

Es importante resaltar que el proceso de acreditación se desarrolla en las siguientes fases:

1. Cumplimiento de condiciones iniciales, de acuerdo con los lineamientos específicos para tal fin, definidos por el Consejo Nacional de Acreditación.

2. La autoevaluación consiste en el ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo un programa académico con el objetivo de valorar el desarrollo de sus funciones sustantivas en aras de lograr la alta calidad en todos sus procesos, tomando como referentes los lineamientos propuestos por el Consejo Nacional de Acreditación. La institución

debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la amplia participación de la comunidad universitaria.

3. La evaluación externa o evaluación por pares académicos que, con base en el proceso de autoevaluación y la visita, conduce a la elaboración de un juicio sobre la calidad del programa en atención a su organización, su funcionamiento y el cumplimiento de su función social. Dicho juicio es acompañado de recomendaciones para su mejoramiento, cuando sea necesario.

4. La evaluación final que realiza el Consejo Nacional de Acreditación a partir de los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa.

5. El reconocimiento público de la calidad que se hace a través del acto de acreditación que el Ministerio de Educación emite con base en el concepto del Consejo Nacional de Acreditación.

Una institución solamente podrá utilizar el calificativo de acreditada cuando haya culminado satisfactoriamente el proceso de acreditación institucional. La acreditación de programas académicos no conduce automáticamente a la acreditación institucional; ésta se concibe como un acto separado; no obstante, supone la acreditación de programas y se apoya en ella.

En el modelo del Consejo Nacional de Acreditación, los juicios finales que se han de emitir sobre la calidad de un programa académico son el resultado de una consideración integrada de los diez factores que lo conforman. A su vez, cada factor es valorado con base en una consideración integrada de las distintas características de calidad que lo constituyen. El grado de cumplimiento de cada característica de calidad debe ser establecido mediante una valoración integral de los diferentes aspectos a evaluar incorporados en estos lineamientos.

De esta manera, las decisiones finales están basadas en síntesis sucesivas de juicios sobre conjuntos de elementos de complejidad creciente (aspectos a evaluar, características y factores). En este enfoque integral, los juicios sobre conjuntos no resultan de la suma de juicios sobre elementos individualmente considerados.

Todo lo anterior se concreta en factores que permiten apreciar las condiciones de desarrollo de las funciones sustantivas de cada programa académico de alta calidad. Dichos factores se pueden individualizar de la siguiente manera:

1. Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa
2. Estudiantes
3. Profesores
4. Procesos académicos
5. Investigación y creación artística y cultural
6. Visibilidad nacional e internacional
7. Impacto de los egresados sobre el medio
8. Bienestar institucional
9. Organización, administración y gestión
10. Recursos físicos y financieros

De acuerdo al proceso de autoevaluación se ha detectado en el Programa de Trabajo Social, las siguientes debilidades:

1. A nivel de Docencia:
 - Ampliar el número de docentes de planta con formación posgradual.
 - Analizar el currículo del programa de acuerdo a la nueva política educativa de la Universidad del Quindío.

- Reducir el número de docentes catedráticos y en lo posible llevarlos a ocasionales tiempo completo.
- Establecer un nuevo reglamento de Trabajos de grado, donde se fortalezca las capacidades de docentes y estudiantes.

2. A nivel de Investigación:

- Actualizar el CvLac de todos y cada uno de los docentes que realizan investigación con los diferentes grupos del Programa, Facultad y Universidad.
- Publicar en revistas indexadas, según publlindex, especialmente en A1 y Q1 y Q2.
- Aumentar la participación en ponencias nacionales e internacionales.
- Apoyar y fortalecer los semilleros de investigación del Programa de forma interdisciplinaria.
- Realizar mayor movilidad tanto de profesores nacionales como internacionales, logrando así mayor visibilidad internacional.
- Formar redes de investigación a nivel nacional e internacional.
- Crear una revista propia de investigaciones.
- Establecer convenios de cooperación entre entidades oficiales y privadas a nivel nacional e internacional, que sean efectivos.
- Fortalecer la movilidad estudiantil
- Diseñar proyectos de investigación de forma interdisciplinaria.

3. A Nivel de Extensión Social

- Establecer convenios marco y específico con entidades gubernamentales y no gubernamentales del Departamento y el país.

- Incluir a todos los actores del municipio y el Departamento en sus proyectos remunerados y solidarios.

Es importante mencionar que este proceso de autoevaluación es ante todo un proceso reflexivo permanente para asegurar la calidad formativa, es el procedimiento mediante el cual se dice lo que se hace, se hace lo que se dice, se evalúan y mejoran programas tal y como lo asevera (Restrepo,2015).

A la vez, cada factor presenta unas características propias que deben ser valoradas con objetividad. Dado lo anterior, desde el Programa de Trabajo Social, se viene realizando un proceso de Autoevaluación, que responde a una visión general de cómo está la Universidad del Quindío, frente a los aspectos anteriores, resaltando cuál debe ser el Plan de Mejoramiento a seguir para cumplir con todas y cada una de los factores y características, surgiendo la siguiente pregunta problema:

3. Problema de conocimiento

¿Qué estrategia gerencial puede aplicarse para optimizar el proceso de acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del Quindío?

4. Escenario de formulación

Objetivos

4.1. Objetivo General

Plantear un modelo gerencial que optimice el proceso de acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del Quindío.

4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar factores y características que tienen incidencia en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.
2. Analizar los lineamientos de autoevaluación en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social en la Universidad del Quindío.
3. Plantear un modelo gerencial que involucren las principales variables que inciden para la optimización de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.

5. Justificación

Las nuevas políticas educativas del país, han llevado a que todas las instituciones de educación superior IES, se comprometan de forma voluntaria, a certificar y acreditar que todos y cada uno de sus programas académicos que ofertan, tengan un estándar mínimo de calidad, que conlleve posteriormente de forma integral a una acreditación institucional de Alta Calidad. Es así, como a partir de estrategias metodológicas, vista desde un punto gerencial, se pretende plantear un modelo que optimice el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social, adscrito a la facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes.

Hablar de acreditación encierra una serie de actividades que abarca los tres ejes misionales de cualquier institución de Educación Superior, tales como son: La docencia, la investigación y la proyección social. Es por ello, que para la realización de éste proyecto de desarrollo, con enfoque investigativo, se han identificado todos y cada uno de los factores y características que repercuten con mayor incidencia en el proceso de Acreditación del Programa de Trabajo Social, siendo éste, el punto de partida que muestra con mayor claridad las principales fortalezas y debilidades que afronta el programa y que son soportadas mediante una autoevaluación y un plan de mejoramiento continuo.

Mediante el análisis de los lineamientos que propone el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, se busca encontrar parámetros característicos que permitan formular un modelo gerencial en donde se involucran las principales variables que inciden para la optimización de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social; esto, a simple vista parece sencillo, pero realmente, aquí concurren una serie de variables, factores y características que lo hacen complejo, pero mediante reingeniería, se pretende plasmar de forma general dicho modelo.

Con éste proyecto de desarrollo con enfoque investigativo, se busca, además de alcanzar el sello de Alta Calidad del programa, innovar a nivel local, regional y nacional, con un modelo gerencial, que sea fácilmente reproducible en cualquier institución de educación superior, y que permita de forma rápida tomar decisiones, cuando se enfrentan a este tipo de procesos, que conllevarán a que en el año 2025, Colombia, esté a la vanguardia en educación a nivel de Latinoamérica y sea “la más Educada” (PND, 2014-2018).

6. Fundamentación Teórica

En la siguiente matriz se compendian las principales categorías conceptuales que servirán de referente teórico a lo largo del proyecto.

Tabla I: Categorías Conceptuales

Ámbito Temático	Pregunta de Problema	O. General	O. Específicos	Categorías	Subcategorías
Acreditación de Alta Calidad de las Instituciones Educativas de Educación Superior	¿Qué modelo gerencial puede aplicarse para optimizar el proceso de acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social adscrito a la	Plantear un modelo gerencial que optimice el proceso de acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social adscrito a la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del	1. Identificar factores y características que tienen incidencia en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.	Acreditación Institucional Alta Calidad	Calidad y gestión en la institución

	Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes de la Universidad del Quindío?	Quindío.	2. Analizar los lineamientos de autoevaluación en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social en la Universidad del Quindío.	Trabajo Social	Modelo Reingeniería
			3. Plantear un modelo gerencial que involucre las principales variables que inciden para la optimización de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.	Gerencia	

Fuente: Elaboración propia, 2016

Desarrollo Categorías Conceptuales

La Acreditación Institucional en el Sistema Educativo Colombiano

En respuesta a las tendencias de la sociedad contemporánea, se ha venido gestando en el país una serie de reformas educativas que hacen repensar el quehacer de las Instituciones de Educación Superior en distintas direcciones, a partir de ello muchas han sido las reformas propuestas y ejecutadas desde el sistema educativo que se han dado durante los últimos años; partiendo de dichos cambios la “Ley General de Educación estableció que todo programa de formación de docentes debe demostrar previamente que satisface ciertas exigencias mínimas de calidad” (CNA, 2015), para el caso que ocupa es necesario abordar lo referente a la Acreditación Institucional, más que un tema de moda o un nuevo concepto, es una necesidad inminente que se

ha propuesto desde estamentos educativos como el Ministerio de Educación Nacional en aras de ser un referente de calidad a nivel nacional e internacional.

La acreditación es el camino para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las Instituciones de Educación Superior y de los programas académicos. En este sentido, la acreditación tiene un carácter voluntario y canaliza los esfuerzos de las instituciones para llevar a cabo la evaluación sistemática de la institución y de sus programas y, en general, del servicio que prestan a la sociedad. La voluntariedad de los procesos de acreditación tiene sentido en la medida en que promueve en las Instituciones de Educación Superior la decisión de incrementar sus niveles de calidad mediante la autorregulación y autocontrol en ejercicio pleno de la autonomía. (Sistema Nacional de Acreditación, 2014 p. 4)

Es necesario referir que dicho proceso no es obligatorio, no obstante aquella IES que no esté a la par de dichos lineamientos necesariamente tendrá que pasar página, llegando el momento de que no sólo sus programas, sino toda la institución obtenga menos oportunidades y por supuesto menos recursos para funcionar; otro aspecto no menos importante para la acreditación son los mal llamados rankings, que hace que muchas instituciones sobre todo privadas, paguen altas sumas de dinero para hacer parte de entidades que se encargan de tales fines. Por ejemplo, se tienen a nivel investigativo, a nivel social, a nivel ambiental, y en otros tantos aspectos, en los que los más débiles, se ven imposibilitados para pagar membresías y así, ser reseñados como instituciones con acreditación.

No es fácil hablar de acreditación en un país donde los lineamientos estratégicos se convierten en procesos obligatorios y cuya materia prima que llega a formarse como profesional, carece de competencias específicas, entre las que se cuenta lecto-escritura, comprensión lectora,

análisis espacial, razonamiento abstracto, lógica matemática, competencias ciudadanas y tantas otras que de una u otra forma alteran el proceso de acreditación que se pretende lograr; por tanto desde la escuela primaria e incluso desde el preescolar, se deben tener muy claras las políticas para que los jóvenes de entidades oficiales puedan acceder a la educación universitaria, con igual o mayores ventajas, que la población que estudia en centros privados, en donde desde un principio se les da las herramientas para enfrentarse al ciclo profesional.

Visto desde este contexto, la Acreditación se ha convertido en un imperativo en la sociedad actual, no sólo para el país eso es claro, tiene un papel estratégico toda vez que busca promover una política orientada al mejoramiento de la educación superior.

El modelo que ahora se propone para la acreditación institucional perfecciona la tarea del que ha venido siendo sometido a prueba con éxito en la acreditación de programas. En ambos modelos, la calidad aparece como una síntesis de aspectos que recogen la complejidad de los objetos considerados. En ambos casos se parte de un ideal de educación superior, aunque en la acreditación institucional éste se refiera a óptimos de calidad relacionado con la misión, objetivos, organización y funciones de la institución como un todo. (Opcit, 2014)

Pensar que en el 2025 Colombia sea la más educada, es un reto inmenso que tienen el actual gobierno, y no se va lograr si se siguen implementando a la fuerza políticas mal fundamentadas o simplemente caprichosas, en este sentido es necesario hacer un análisis sobre los procesos de acreditación, simplemente no puede ser vista como el diligenciamiento de formatos y la verificación por parte de pares académicos si fuese así ¿se justificaría hacer tanto esfuerzo por tener acreditación institucional?

Es claro que la Acreditación Institucional no debe convertirse en un momento de sólo papel o de cumplimiento, allí se debe reflexionar frente a los procesos académicos y formativos de los programas, del fortalecimiento del capital humano con el que cuenta cada institución, en la correspondencia del plan de estudios con el perfil profesional y ocupacional y si está dando respuesta a las necesidades del entorno; este ejercicio se ha evidenciado en el Programa de Trabajo Social de la Universidad del Quindío, la cual le viene apuntando a este propósito desde hace varios años a través de diferentes administraciones, actualmente se cuenta con 12 Programas acreditados, ello sin duda ha ejercido una presión importante para los demás estamentos quienes van contra viento para dar cumplimiento a lo exigido, no obstante, es necesario resaltar la labor y compromiso de los docentes del programa TS quienes han visto en la acreditación una oportunidad para mejorar y generar una lectura crítica y reflexiva de su quehacer.

La acreditación surge atendiendo a la necesidad, expresada en múltiples escenarios, de fortalecer la calidad de la Educación Superior y al propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad. Se presenta además en un momento crítico como respuesta a los imperativos del mundo moderno, que otorgan un carácter central a la calidad de la Educación Superior como medio de desarrollo del país. En Colombia, el proceso de acreditación no surge en el marco de la inspección y la vigilancia del estado, sino en el de fomento, reconocimiento y mejoramiento continuo de la calidad. De hecho, hoy se reconoce que la principal y más efectiva inversión realizada en el contexto de la acreditación, no es propiamente la implantación del modelo mismo y de sus procesos evaluativos, sino la inversión en la aplicación de planes de mejoramiento institucional y de programas, que han

diseñado las instituciones como requisito para su entrada en el sistema o como resultado de la autoevaluación y los informes de los pares académicos (CNA, 1998).

Desde el punto de la gerencia educativa la Acreditación es una medida para la gestión y logro de alta calidad, que redundará en el desarrollo y crecimiento institucional, ya que ello implica que el Estado aporte mayores recursos para los ejes misionales de docencia, extensión y proyección social, los cuales van de la mano con el Plan de Desarrollo Institucional, que para el caso particular de la Universidad del Quindío, se conoce como el PEU (Proyecto Educativo Uniquindiano).

Este proceso en sus diversos componentes se desarrolla de la siguiente manera:

- La Autoevaluación, que consiste en el estudio que llevan a cabo las instituciones o programas académicos, sobre la base de los criterios, las características, y los aspectos definidos por el Consejo Nacional de Acreditación. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica en él.
- La Evaluación Externa o Evaluación por Pares, que utiliza como punto de partida la autoevaluación, verifica sus resultados, identifica las condiciones internas de operación de la institución o de los programas y concluye con un juicio sobre la calidad.
- La Evaluación Final que realiza el Consejo Nacional de Acreditación a partir de los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa.
- El reconocimiento público de la calidad se hace a través del acto de acreditación que el Ministro de Educación emite con base en el concepto técnico del Consejo Nacional de Acreditación.

En lo que concierne al programa de Trabajo Social de la Universidad del Quindío, se busca que la Acreditación de Alta Calidad, sea el mayor indicador, de cómo su mismo nombre lo dice, muestre que se cumplen con todos y cada uno de los requisitos, factores y características propias para ofertar un programa a la comunidad, cada día más exigente con mayores retos y compromisos personales, profesionales y sociales.

Alta Calidad

La calidad se puede asumir desde diversos campos del conocimiento, en términos gerenciales se trata del grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a la necesidad y expectativas del cliente; según la norma ISO 9001 la calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicio. (ISO, 2008)

Existe un sin número de normatividad vigente que permite evaluar y hacer seguimiento a los sistemas de calidad de instituciones, empresas, organizaciones; se trata como bien lo plantea el ciclo de calidad de Planificar, Hacer, Verificar y Mejorar. Es oportuno resaltar en esta instancia la importancia que adquiere esta categoría teórica en los procesos gerenciales, donde se buscan logros y objetivos trazados de forma planificada que den respuesta a un entorno cada vez más dinámico, competitivo e imprevisible, y permitan por tanto mejorar las condiciones.

Esta realidad empresarial tiene sin duda una relación concomitante con lo que acontece en las Instituciones de Educación Superior, donde con mayor frecuencia se están evaluando los

procesos e implementando diferentes normas que le permitan medirse, hacer procesos de autoevaluación, planes de acción, en pro de transformar esas debilidades en fortalezas institucionales. Los indicadores de calidad en las Universidades fueron propuestos por el CNA, no obstante los factores y características que en el documento se describen han ido cambiando por la necesidad eminente de dar respuesta a las realidades de las IES; para la norma ISO 9000 “una IES sería de calidad cuando ofrece programas académicos de calidad identificados a través de evidencias que se muestran en indicadores esenciales y cruciales de su realidad” (citado en Sánchez, 2013).

Desde el contexto planteado la calidad se ha convertido en uno de los objetivos (sino el principal) de las Universidades, evaluarse de manera constante supone para el sistema educativo mejores estándares de aprendizaje, mejoramiento académico y visibilizarse en la era global del conocimiento.

Si bien los 183 factores que define el CNA constituyen la base para la evaluación de las universidades, los procesos de calidad de la Educación Superior deben ir anclados a la generación de escenarios de discusión, reflexión permanente, de construcción colectiva desde su saber, que permita elevar la eficiencia del sistema educativo al interior de la Institución y a su vez dar cuenta de una realidad contextuada.

Desde el CNA un estándar de calidad puede ser entendido como un patrón, una medida esperada o un indicador de desempeño que debe ser alcanzado para legitimar un programa académico. El cumplimiento del estándar es la base para garantizar a la sociedad que un determinado programa tiene los requisitos y condiciones que la comunidad académica, profesional y disciplinar, han establecido como propios de la

naturaleza de dicho programa. Es decir, que su ofrecimiento a la sociedad está exento de distorsiones, ofertas engañosas y falta de transparencia. (CNA, 2006, p. 21).

Sin embargo más allá de establecer indicadores o estándares de calidad, la universidad como organización debe reflexionar de manera permanente sobre la calidad de su servicio educativo, entendiendo que calidad no es un concepto estático y que por tanto no es igual a perfección, desde dicha perspectiva se requiere actuar de manera integrada con los cambios sociales, políticos, económicos, culturales, ambientales que ocurren en el medio. Es una tarea ardua y un reto que debe asumir cada integrante de la institución, tal y como se menciona desde el Ministerio de Educación Nacional () “Cuando hablamos de un programa o sistema educativo de calidad, nos referimos a aquél que ha alcanzado estándares superiores de desarrollo, en lo filosófico, científico, metodológico o en lo humano”.

Cuando se habla de calidad educativa se plantean en un principio 3 dimensiones:

- Calidad en términos de cumplimiento de objetivos y metas trazadas.
- Calidad en términos de relevancia.
- Calidad asumida desde los recursos y procesos. (Opcit)

No obstante, en medio de términos y discusiones teóricas y metodológicas por parte de los entes encargados en el país para establecer indicadores que permitan medir la calidad, el marco de la educación debe ser un cúmulo de estrategias que permitan alcanzar estándares de calidad desde todos los ángulos. Para el caso que ocupa esa investigación el alma mater ha creado el Grupo Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad del Quindío, mediante Resolución de rectoría número 0630, “con propósitos y objetivos claros el

equipo se viene desempeñando en diferentes frentes de trabajo académico e implementando acciones encaminadas hacia la Acreditación de Alta Calidad” (Documento autoevaluación docentes TS, 2015).

Frente a dichos propósitos es necesario reconocer que si bien el programa busca acreditarse, el equipo de docentes ha venido trabajando de manera ardua, con compromiso y liderazgo y sobre todo desde todos sus frentes: Estudiantes, docentes, egresados en aras de mejorar de forma continua al interior, resaltando su capacidad organizativa y la responsabilidad frente a los procesos académicos.

Trabajo Social

La historia de la profesión ha surgido en un contexto histórico de múltiples transformaciones, lo que ha fundamentado su accionar en nuevos escenarios teórico-metodológicos, ético-políticos, permitiendo una lectura holística de los fenómenos sociales e incidiendo de forma directa en el desarrollo comunitario y buen vivir, a su vez reconoce un abordaje desde diversos frentes.

A nivel de Latinoamérica y desde diferentes autores se ha dividido el origen de la profesión a partir de períodos históricos (Guzmán, 1985), plantea tres etapas: Período clásico, de transición y contemporáneo, por su parte Ezequiel Ander Egg en su libro Historia del trabajo social aborda tres momentos esenciales: Asistencia social, servicio social y trabajo social; se mencionan aspectos como los inicios de la ayuda organizada y la acción benéfico-asistencial.

Desde esta perspectiva se evidencia que en sus inicios la historia del trabajo social o quizá como lo asumen muchos de los teóricos tiene su origen en ideales humanitarios y religiosos:

Leer la historia de la profesión en el surgimiento de un dispositivo de ayuda, inspirado en la caridad de corte cristiano católico y centrado en la atención de los pobres, llamado asistencia social. Esto hace creer que la acción filantrópica voluntaria, traída con el proceso de conquista y colonización, generó las así llamadas “protoformas” del trabajo social. (Leal & Malagón , 2006, p. 2).

En el proyecto educativo del programa se plantea el siguiente análisis contextual, el cual se resume en la Tabla II;

Al parecer existe consenso en torno a que el Trabajo Social en América Latina ha pasado por cuatro etapas ya definidas y que se atraviesa por un cuarto momento caracterizado por múltiples influencias e incesantes búsquedas para adecuar el trabajo social a las tendencias teóricas, necesidades y exigencias del mundo contemporáneo. (PEP, 2009,p. 3).

Tabla II: Análisis Contextual Trabajo Social

<i>Asistencialista</i>	Se caracteriza por una concepción benéfico asistencial que no sobrepasa la atención de los síntomas de los problemas sociales, que evade la acción sobre las causas estructurales, porque las desconoce, o porque cree que se hallan exclusivamente en las condiciones personales y sicológicas de la población.
<i>Desarrollista</i>	Influenciada por el discurso del desarrollo, la profesión asume como función la enseñanza de los comportamientos y actitudes que le permitan a las distintas sociedades alcanzar el desarrollo, así como acompañar y orientarla para la adopción de las características propias de la modernidad.
<i>Reconceptualización</i>	Un TS que genere a su interior una profunda revisión de sus planteamientos teóricos, su quehacer, su deber ser y su relación con las ciencias sociales, pero sobre todo con los destinos políticos (subordinación e independencia). La profesión empieza a evaluar el papel que ha jugado en el mantenimiento de esa situación y en la legitimación de regímenes inequitativos, así

Contemporánea

como a considerar la posibilidad de pensarse en y desde América Latina, no sólo político – económica sino culturalmente.

Han surgido nuevos actores y problemáticas con reivindicaciones postmateriales: género, juventud, derechos sexuales, tercera edad y ambientalismo; el crecimiento de la población víctima del conflicto armado y de otras violencias. En la actualidad, el hecho determinante de la vida de millones de personas en el mundo es la exclusión, que se explica porque el sistema económico actual Todo ello ha provocado la ampliación del horizonte del Trabajo Social y de sus ámbitos de acción, proyectándolo más allá del individuo y la familia, hacia grupos humanos amplios y complejos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el PEP

Pensar el trabajo social es ir más allá de un estado asistencialista, de ayuda y de caridad propuesto desde los modelos clásicos, es abordar temas de mucha importancia que hilvanan cada una de las categorías con las cuales se identifica hoy el que hacer de la profesión, elementos como la participación popular, los movimientos sociales feministas, movilizaciones, configuración de nuevas plataformas políticas y sociales, trazan nuevos objetivos para la profesión y permiten avanzar hacia una visión articulada entre TS y sociedad, un hacer reflexivo, de comprensión social.

La Reconceptualización como hito histórico del Trabajo Social empezó en algunos países de Latino América entre 1965 y 1970; se caracterizó principalmente, por las fuertes repercusiones académicas, políticas, sociales, e ideológicas, que ayudaron a resignificar “el saber hacer” del Trabajo Social Latinoamericano. Durante esa época, los profesionales empezaron a debatir acerca de la historia y ciertas dimensiones teórico-prácticas de la profesión, que finalmente desembocaron en las diversas tendencias de un movimiento reconceptualizador que luchó por el cambio y la transformación social. Es entonces resultado de una realidad fragmentada, que se hace cada vez más compleja de abordar desde los fundamentos

epistemológicos que se daban por sentado en dicha época; a la luz de los cambios era indispensable pensar el quehacer del trabajo social, hacia donde estaba enfocado su praxis profesional, planteamientos que generan la crítica al pensamiento tradicional y permiten integrar nuevas tendencias teóricas que fundamentan su accionar en una relación permanente sujeto-sujeto.

Teniendo un inicio en Chile y Argentina en los años (1965-1969) impactando de lleno las mayas curriculares de las diferentes escuelas de Trabajo Social en el país, este movimiento tuvo una gran influencia por las perspectivas teóricas críticas, es desde allí que se inicia un cuestionamiento profundo apasionado y vertical del Trabajo Social, en el cual se analizó la realidad y su articulación con el modo de producción capitalista, y como este era el que permeaba la estructura social y por consiguiente a los sujetos, además se replanteo el modelo positivista, criticando los excesos del método científico y sus exigencias de neutralidad valorativa, al igual que los métodos de Trabajo Social lineales y progresivos los cuales fragmentaban los procesos de intervención de la práctica. (Leal & Malagón , 2006) referido en Gómez, I., & Guevara, X, 2017, p. 14).

A partir de lo planteado es necesario comprender que el proceso de re-conceptualización del TS es dinámico, un período histórico desarrollado a partir una coyuntura contextual que integra elementos políticos, sociales, económicos, culturales y que sin duda ha orientado cambios de suma importancia en la construcción de la profesión.

En Relación con lo expuesto en la Universidad del Quindío se ofrece,

La formación de un Trabajador Social, que se da cuenta de la realidad en la que está inmerso (a), y que la misma deviene de su trayectoria histórica que la profesión debe reconocer,

como parte de la integración que deberá hacer como el desafío que la sociedad le permite enfrentar como profesional, en términos de su presencia en lo local, nacional y los contextos internacionales. De la misma manera, el hecho de que los profesionales de Trabajo Social reconozcan la evolución del mismo frente a su rol humano, esto le permite al ubicarse en el contexto del conocimiento disciplinar, gracias a que existen antecedentes con respecto de su profesión con resultados de transformación social insertados en una sociedad dinámica que requiere de su apertura y crítica. (Plan de mejoramiento, 2015; p. 18).

Gerencia en la Educación Superior

Pareciese importante iniciar este discurso analítico afirmando que nunca antes en la historia de la Educación Superior se había tenido un acercamiento tan estrecho entre la Gerencia y la Academia, sin duda el rol de la gerencia ha iniciado a permear con fuerza cada uno de los espacios en las Instituciones Educativas, ahora no solo cobra sentido hablar de un ente administrativo que regule ciertos procesos y permita optimizarlos, es necesario que cada gestión que tienen lugar en la Universidad trabajen de manera articulada y cumplan con principios como la eficiencia, el rendimiento y la evaluación permanente, claro ejemplo de ello es hablar de la Acreditación Institucional que buscan IES, y que se ha convertido en objetivo a alcanzar a corto plazo.

La Gerencia emerge como una forma específica para alcanzar niveles adecuados de gestión, desarrollo organizacional y competitividad, por tanto se convierte en aliado de las Universidades; el tema de descentralización es una claro ejemplo de ello, se adquiere una nueva forma de concebir las acciones desde la academia, desde allí se empiezan a redefinir los procesos educativos y se vinculan nuevos actores, el sector productivo y las comunidades locales se convierten en agentes sumamente importantes en este escenario, está orientada a vincularse de

manera recíproca con la comunidad, trazando objetivos colectivos y logros duraderos. Desde lo planteado la administración de estos entes de educación superior no solo reconfigura la forma en que se da lo administrativo, a su vez refiere a los procesos de enseñanza-aprendizaje, lo que significa que es un trabajo en doble vía.

“La gerencia de la institución educativa constituye el accionar del directivo que permite orientar y conducir la labor docente, la administración escolar y sus relaciones con el entorno, con la principal finalidad de conseguir los objetivos institucionales mediante el trabajo de todos los miembros de la comunidad educativa. A fin de ofrecer un servicio de calidad, y coordinar las distintas tareas y funciones de los miembros hacia la consecución de sus proyectos comunes” (Senlle, 1992, p 19)

Traducido en el contexto institucional, la gerencia va más allá del cumplimiento de normas desde el ámbito administrativo, relacionamiento de registros, organización, dirección e inspección, la gerencia implica fomentar bases de liderazgo, trabajo en equipo, planificación estratégica desde cada una de las gestiones que integran las instituciones educativas, lectura del entorno, empoderamiento, autonomía, creatividad e innovación, aprendizaje organizacional, entre muchos otros atributos que hacen parte de quien asume el rol de gerente educativo.

Considerando lo anterior, la gerencia se presenta como una oportunidad para el éxito de las instituciones educativas, es necesario cambiar el chip frente al contexto y generar escenarios de competitividad que incidan en buena medida en el éxito de las IE.

Un ejemplo claro de los cambios que han suscitado, es el artículo de Oldenburg Basgal el cual da cuenta de cómo ha venido adquiriendo importancia la Gerencia a través de la historia en pro de un mejoramiento continuo de las instituciones, empresas, a su vez describe su surgimiento como una disciplina y su transformación en metodología, lo que permite una visión sistémica.

Los elementos estructurantes del texto dan cuenta de los cambios dados en la formalización del concepto.

En el texto el autor destaca a su vez, como ha sido necesario implementar nuevas categorías conceptuales que den respuesta a las necesidades dadas desde las organizaciones, sin duda el tema de calidad, los constituyentes, los agentes de cambio se convierten en ejes estratégicos. El texto muestra claramente que no se puede desconocer el impacto de lo nuevo en la Gerencia de Proyectos, es un tema que está reinventándose de manera permanente y articula su trabajo a diversos escenarios. Revisar desde el contexto educativo la Gerencia se convierte en un reto, cada proyecto nace como la solución a una necesidad manifiesta, conllevan a un trabajo interdisciplinario articulado.

La gerencia está llamada a desempeñarse con un sólido bagaje científico y tecnológico y centrada actitud crítico-reflexiva, capaz de sentir y razonar con todas sus potencialidades centradas en la búsqueda de mejores opciones de desarrollo, que proporcionen mayor participación y competitividad. Por tanto, la universidad y su gerencia, deben fundamentar su acción social, en nuevas y dinámicas concepciones epistemológicas, realizando cambios estructurales principalmente en lo académico, involucrando a sus actores en la constante promoción de estrategias didácticas y nuevos espacios para el aprendizaje, para mantener una capacidad de respuesta permanente a las complejas exigencias del contexto epocal. (Rivero, Mendez, Figueredo, Goyo, Chirinos, 2012 p. 3).

Modelos Matemáticos y su relación con la Gerencia

Los nuevos escenarios globales han obligado a diferentes campos investigativos a crear soluciones a partir de situaciones reales, que integren múltiples variables y sean capaz de dar

respuesta a los problemas presentes en el entorno. Desde esta perspectiva se ha venido replanteando el papel que tienen algunas disciplinas como las ciencias sociales en la comprensión del contexto, los estudios meramente descriptivos, estáticos y poco innovadores han venido perdiendo importancia, sin embargo desde este campo del conocimiento, es posible como ya lo han demostrado otros estudios, adquirir y consolidar conocimiento a través de herramientas como las matemáticas. Tomando como referente dicho planteamiento (Peña, 2003), hace referencia a la existencia de tres razones principales que justifican su aplicabilidad:

- 1) En primer lugar, las matemáticas obligan a definir claramente las variables de interés en cada problema, a establecer las hipótesis sobre su comportamiento y a definir las relaciones entre ellas.
- 2) En segundo lugar, el lenguaje matemático permite importar a las Ciencias Sociales modelos de relación entre variables que han tenido éxito en otras ciencias, ofreciendo nuevas posibilidades de explicación de los fenómenos sociales y enriqueciendo el conjunto de modelos disponibles para investigar la realidad social.
- 3) En tercer lugar, la creciente disponibilidad de datos, debido a la difusión tecnológica en todas las actividades humanas, permite contrastar con mayor rigor los modelos sociales en la práctica mediante los métodos estadísticos y generar predicciones y reglas de comportamiento verificables con los datos.

En concreto los modelos matemáticos aportan el lenguaje y la estructura conceptual necesaria para expresar reglas generales de comportamiento y obtener predicciones de validez general.

Actualmente esta lógica matemática se convierte en una herramienta fundamental para abordar hechos reales, es un modo de pensar, de tomar decisiones a partir de datos concretos y

reflexionar frente al contexto, permite un acercamiento directo con la situación problemática, simular situaciones en pro de optimizar procesos de una institución o empresa.

Desde esta perspectiva se aborda la categoría de matrices de relacionamiento matemático, las matrices y los determinantes son herramientas del álgebra que facilitan el ordenamiento de datos, así como su manejo. Las matrices se encuentran en aquellos ámbitos en los que se trabaja con datos regularmente ordenados y aparecen en situaciones propias de las ciencias sociales, económicas y biológicas.

Importancia de los modelos gerenciales en la educación

Siempre que se habla de alcanzar una Alta Calidad, esto debe ir ligado a un estándar que reúne aspectos fundamentales para que toda institución de educación superior plantee estrategias metodológicas a través de un proceso de autoevaluación y un plan de mejoramiento, que conlleve a ofertar sus programas con el máximo rigor académico, investigativo y una gran proyección social. A partir de un modelo gerencial se plantean las estrategias de gestión organizacional para la dirección y el desarrollo de una institución, sea la que quiera: Empresa privada, institución de educación, entre otras.

Todo modelo es una representación de una realidad por lo cual es necesario determinar variables que se deben tener en cuenta para el futuro desarrollo organizacional de cualquier empresa, y ha de ser la herramienta fundamental para apuntarle a grandes logros. Sin embargo, ningún modelo por sí mismo basta para direccionar la empresa o institución, por lo que su aplicación creativa es el secreto del éxito. (Blog, Modelos gerenciales y técnicas modernas, 2008).

Existen modelos clásicos que mantienen su vigencia, modelos contemporáneos y algunos que surgen temporalmente y cuyos contenidos son meramente comerciales. Los modelos gerenciales se originan en las diferentes escuelas de pensamiento administrativo tanto clásicas como de última generación. (opcit, 2008)

El campo educativo no ha sido ajeno al uso y fortalecimiento de modelos gerenciales, es por eso que poco a poco se ha venido introduciendo, entre otros con los siguientes:

1. Planificación estratégica
2. Calidad total
3. Mejoramiento Continuo
4. Justo a tiempo
5. Reingeniería
6. Benchmarking

Cada uno de ellos, presenta ventajas y desventajas que deben ser analizadas detenidamente para así poder aplicarlo en una institución educativa. Para la gerencia educativa, la Reingeniería, es una buena herramienta, pues a partir de planteamientos claros y el uso de la estadística, permite establecer un modelo matemático sencillo, que puede ser fácilmente simulado. Por esta razón, una herramienta que se viene utilizando en la gerencia educativa mediante Reingeniería es el “Análisis Envolverte de Datos”, al cual se le atribuyen variables de entrada y variables de salida, que permiten calcular la eficiencia de un proceso y para el caso particular, la eficiencia en cuestión de acreditación de alta calidad del programa de Trabajo social.

Reingeniería

Constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de cualquier empresa, lo cual implica volver a crear y configurar de manera radical él o los sistemas de la compañía o instituciones a los efectos de lograr incrementos significativos, y en un corto período de tiempo, en materia de rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta, y calidad, lo cual implica la obtención de ventajas competitivas Garvin (2000). Para el caso de las IES, son una gran alternativa para adentrarse en el ámbito gerencial, para así lograr ser competitiva y alcanzar los máximos estándares de calidad.

La reingeniería debe antes de todo conceptualizarse filosóficamente como una rotura o cambio de los paradigmas vigentes en la empresa. Es por ello que la recreación implica lisa y llanamente el volver a crear los procesos a la luz de las nuevas ideas, técnicas, metodologías y descubrimientos científicos Kreitner et al. (1997). El término configurar significa disponer de las partes que componen un cuerpo y le dan su peculiar figura, por lo tanto la reconfiguración es volver a disponer de las partes de una nueva y peculiar forma. El hecho de que dichos cambios sean de carácter radical se debe a que se tiende a borrar del mapa los viejos conceptos reemplazándolos por nuevas y revolucionarias ideas. Para las IES, dicha reingeniería, debe partir desde la concepción del Plan de Desarrollo Institucional (PDI), o para el caso concreto de la Universidad del Quindío, desde su Plan Educativo Uniquindiano (PEU), el cual traza los lineamientos con una misión, visión y objetivos estratégicos, que conllevan a formular una nueva estructura organizacional, donde se le apunta desde sus ejes misionales de docencia, investigación y extensión, para que todas las facultades y programas alcancen la Alta Calidad.

En cuanto a los procesos, los mismos se definen como una sucesión de acciones continuas y regulares, que ocurren o se llevan a cabo de una forma definida, y que llevan al cumplimiento de

algún resultado. Esto se viene aplicando en la Universidad del Quindío, realizando un proceso de autoevaluación, que ha generado como resultado un plan de mejoramiento, que le apunta a todas y cada una de las características que plantea el CNA.

Para llevar a cabo un proceso de reingeniería, es necesario, tener en cuenta, lo que es un sistema, el cual se define como un conjunto de elementos o componentes interrelacionados e interactuantes entre sí que conforman un todo unificado. Se hace énfasis en los sistemas debido a la necesidad imperiosa de reenfocar la gestión de las empresas como un sistema con partes íntimamente interrelacionadas en contraposición al tradicional y vetusto enfoque funcional, estos sistemas para el caso de la Universidad del Quindío, son cada una de las dependencias o gestiones (administrativa, académica, investigativa y de extensión social) que deben trabajar de forma armónica para lograr un fin común.

El impacto de la reingeniería se evidencia no solo en los procesos estratégicos y de política en las organizaciones que implican la reorientación de la misión y visión, sino fundamentalmente en la tecnología en uso, métodos y procedimientos de producción de bienes y servicios, especialmente en aquellos llamados críticos por la ventaja competitiva que representan en términos de valor agregado al producto o al servicio para la satisfacción de los clientes, quienes ante la multiplicidad de opciones que les ofrece el mercado, se hallan cada vez más "empoderados" con nuevas exigencias y dispuestos. Es por ello, que las IES no son ajenas a dichos impactos y cada día ponen en funcionamiento un conjunto de estrategias que conlleven a certificarse como instituciones de Alta Calidad, pues para nadie es un secreto, que el hecho de no poseer un sello o impronta de Calidad, tiene muchas desventajas, en este campo competitivo de la educación.

Independiente de la empresa que se tenga, si se quiere aplicar la reingeniería, se cuenta con una serie de fases Manganelli et al. (1994):

Fase 1: Preparación del cambio,

Fase 2: Planeación del cambio,

Fase 3: Diseño del cambio y

Fase 4: Evaluación del cambio

Cuando se plantea la reingeniería desde el ámbito de la gerencia educativa, se debe tener en cuenta que todas las IES, ajustan sus procedimientos para aplicarlos en todos sus ejes estratégicos, para terminar con una evaluación, que para el caso de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social, se llevará a cabo con una herramienta estadística, denominada “Análisis Envolvente de Datos”.

Modelo Gerencial

De acuerdo a los lineamientos que se presentan a nivel nacional por parte del CNA, en este trabajo se propone un modelo gerencial que incluye un marco conceptual, unos criterios de calidad que dirigen las distintas etapas de la evaluación, unos factores o áreas de desarrollo institucional, unas características u óptimos de calidad.

Inicialmente, mediante una matriz de relacionamiento se planteara un modelo gerencial inicial para ser analizado. Posteriormente se tiene, que el modelo propone además variables e indicadores, establece la metodología y define los instrumentos requeridos, tanto para la autoevaluación, como para la evaluación externa de programas e instituciones, así como la optimización mediante herramientas estadísticas como “el análisis envolvente de datos” (Vargas,

2016), el statgraphics y el Infostat, entre otros, de tal forma que se ajusten a la dinámica que genera el proceso en el programa de Trabajo Social, y el cual puede ser comparable con otros programas de pregrado de la Universidad del Quindío.

El Análisis Envolvente de Datos

La metodología del Análisis Envolvente de Datos (DEA), ha sido tradicionalmente utilizada para la estimación de la eficiencia relativa de un conjunto de unidades productivas. En los últimos años, se han desarrollado otras aplicaciones en las que se incluye el DEA como posible herramienta para la obtención de índices sintéticos a partir de indicadores parciales. Es en origen un procedimiento no paramétrico que utiliza una técnica de programación lineal y que va a permitir la evaluación de la eficiencia relativa de un conjunto de unidades productivas homogéneas (Cooper et al., 1978).

Como principal ventaja de esta técnica se apunta a su flexibilidad, porque no exige que todas las unidades concedan la misma importancia a un mismo indicador parcial. De ahí, que sea de gran apoyo en procesos gerenciales, y que sea una herramienta de la reingeniería que permite plantear modelos gerenciales para la toma de decisiones.

Formulación del modelo

El Análisis Envolvente de Datos (DEA) es una técnica de medición de la eficiencia basada en la obtención de una frontera de eficiencia a partir de un conjunto de observaciones, sin necesidad de asumir ninguna forma funcional entre “entradas” o insumos y “salidas” o productos. Cook & Seiford (2009). Es, en definitiva, una alternativa para extraer información de un conjunto de observaciones frente a los métodos paramétricos, por eso es muy importante

delimitar cuáles serán las variables de entrada y de salida para determinar la eficiencia y posterior formulación del modelo gerencial.

El Análisis Envolvente de Datos fue propuesto por Charnes (1978) basándose en el trabajo seminal de Farrell (1951) y fue ampliamente empleada en las décadas posteriores, Soto (2010).

Inicialmente, este modelo adopta como medida de eficiencia el ratio entre la suma ponderada de “inputs” y la suma de “outputs” de cada unidad de decisión (DMU) y utiliza modelos de optimización lineal para calcular las ponderaciones. Hay que señalar que este primer modelo Charnes et al. (1978) era de tipo fraccional y no lineal.

Para el caso particular de un modelo gerencial para alcanzar la acreditación de alta calidad del programa de trabajo social, se cuenta con variables de entrada, y variables de salida, las cuales se establecen desde cada uno de los factores y características de la guía del CNA. Para lograr estos insumos, es necesario contar con el apoyo de docentes, estudiantes y egresados, puesto que dichas variables deben ser enunciadas con claridad para posteriormente determinar las eficiencias de los programas, con los que se puede comparar, y así generar un modelo gerencial que permita dar a conocer de forma general cómo se puede lograr la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.

7. METODOLOGÍA

Tipo de Investigación: Educativa

La investigación educativa construye conocimiento donde es posible observar los fenómenos desde diversos lentes, utilizando un sin número de teorías para acercarse a las realidad.

El proyecto se sustenta mediante enfoque mixto con alcance explicativo, concebido como “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema” (Teddie y Tashakkori, 2003; Creswell, 2005; Mertens, 2005; Williams, Unrau y Grinnell, 2005, citado en Sampieri, Fernández, y Baptista, 1991, p.217).

Flick (2004) plantea que “las relaciones de la investigación cualitativa y cuantitativa se pueden analizar y establecer en diferentes niveles”, lo cual resulta muy provechoso en la construcción de la investigación educativa. Como estrategia metodológica del presente proyecto, es indispensable abordar la realidad utilizando un enfoque mixto, si bien las reuniones dadas en los diferentes claustros docentes donde se discute, reflexiona y socializa elementos importantes del programa, la lectura del plan de mejoramiento y la revisión bibliográfica permiten un primer acercamiento a como se encuentra Trabajo Social en términos de acreditación, se requieren datos concretos que conlleven a generar el modelo gerencial para toma de decisiones.

Población-Muestra: Es necesario tener una muestra que represente la población docente y permita reflejar la realidad de la misma en términos de acreditación. Para ello se diseña la encuesta cerrada a 20 docentes del Programa Trabajo Social y se referencian a su vez datos concretos contenidos en la encuesta institucional propuesta para la Acreditación de Alta Calidad, a estudiantes y egresados.

Técnicas e instrumentos de investigación

A continuación en la Tabla III, se compendian las técnicas e instrumentos para el logro de cada uno de los objetivos específicos del proyecto:

Tabla III: Técnicas e instrumentos

<i>Objetivo</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>
1. Identificar factores y características que tienen incidencia en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.	<p>Diagnóstico participativo por parte de la comunidad estudiantil y docentes del programa: Esto se llevará a cabo con reuniones de claustros de profesores, asambleas de estudiantes, reunión de consejos.</p> <p>Se parte de la revisión documental, del plan de mejoramiento con los principales factores y características que presentan una mayor incidencia en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del programa.</p>	Diagnostico participativo y revisión bibliográfica.
2. Analizar los lineamientos de autoevaluación en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social en la Universidad del Quindío.	A partir de la encuesta cerrada aplicada a docentes del programa y los datos de la encuesta institucional donde se contempla las variables de estudiantes, graduados, recursos físicos, se le dará peso porcentual a los lineamientos que se proponen para alcanzar la Acreditación de Alta Calidad. Esto se hará con base en las diferentes variables, factores y características que aportan para la propuesta final de un modelo gerencial, utilizando para ello, matrices de relacionamiento.	Encuesta cerrada (instrumento adjunto), Encuesta institucional estandarizada, Matrices de relacionamiento.
3. Plantear un modelo gerencial que involucre las principales variables que inciden para la optimización de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.	<p>Se utilizará la técnica no paramétrica análisis Envoltente de Datos (DEA por sus siglas en inglés) para evaluar las eficiencias relativas de un conjunto de DMUs (Decision Making Units). En este caso, la DMU será el programa de Trabajo Social, de la Universidad del Quindío.</p> <p>Para aplicar esta técnica exitosamente se necesita tener varias DMUs, en este caso otros programas de pregrado de la Universidad: Ingeniería de Alimentos, Química y Economía.</p>	Técnica no paramétrica análisis Envoltente de Datos

	Se seleccionarán las variables de entrada y salida del proceso para plantear el modelo gerencial.	
--	---	--

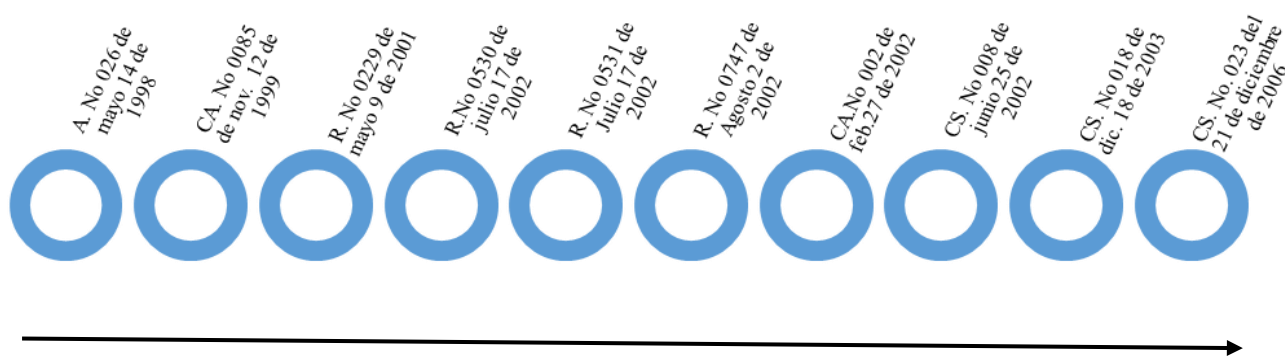
Fuente: Elaboración propia, 2016

8. Análisis y discusión de resultados

Capítulo I: Factores y características en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social

Frente al primer objetivo planteado para este ejercicio, el cual corresponde a identificar factores y características que tienen incidencia en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social. Se hace necesario partir de entender que la Universidad del Quindío se encuentra en la lógica Nacional de ingresar en la agenda de instituciones de educación superior acreditadas de Alta Calidad, no obstante, es un ejercicio que se ha venido tejiendo desde 1998, donde se institucionalizó la acreditación de sus programas como política prioritaria. En la figura I se relaciona la línea de tiempo del proceso de acreditación con Acuerdos y resoluciones desde Rectoría, Consejo Académico y Superior.

Figura I: Línea de tiempo acreditación institucional



Fuente: Elaboración propia, información PDI 2016

Actualmente el trabajo ha sido arduo y se parte de pensar este proceso desde su visión institucional, donde se expresa:

En el año 2025 será reconocida internacionalmente como una institución de alta calidad académica y excelencia en sus proyectos educativos, de investigación y proyección social, para responder a los desafíos, sueños y compromisos con la sociedad, en un ambiente democrático, humanístico, cultural, estético y científico de permanente diálogo de permanente diálogo social con los actores comprometidos con el desarrollo sostenible regional y nacional. (Marco estratégico PDI, 2106-2025; p. 38).

En aras de dar cumplimiento a la visión y misión expresada, el alma mater ha creado el Grupo Interno de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de la Universidad del Quindío, mediante Resolución de rectoría número 0630 que viene trabajando desde junio de 2015, con propósitos y objetivos claros, implementando acciones encaminadas hacia la Autoevaluación con fines de Acreditación, acompañando a los programas académicos y a la Institución en su conjunto en la búsqueda y consolidación de la calidad, plataforma que ha sido aprovechada por el programa de Trabajo Social; toda la comunidad educativa se encuentra comprometida y tiene como objetivo claro direccionar el proceso de autoevaluación, para ello al interior se ha creado un Comité de Acreditación.

A la fecha la Universidad cuenta con 11 programas acreditados y a la espera de resolución de tres más.

Para alcanzar altos niveles de calidad es indispensable fortalecer las Instituciones de Educación Superior, a través de sólidos sistemas de autorregulación, prácticas de buen gobierno y mejoramiento continuo basado en la autoevaluación permanente. La

acreditación es un medio nacional e internacionalmente aceptado para reconocer hasta dónde se cumplen estas acciones satisfactoriamente y para establecer qué tanto la educación superior está respondiendo a las exigencias que le plantea el desarrollo del país. La evaluación de la calidad con miras a la acreditación institucional, como se propone en este documento, implica la evaluación integral de la institución como un todo. Además, la acreditación es el camino para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las Instituciones de Educación Superior y de los programas académicos. En este sentido, la acreditación tiene un carácter voluntario y canaliza los esfuerzos de las instituciones para llevar a cabo la evaluación sistemática de la institución y de sus programas y, en general, del servicio que prestan a la sociedad. La voluntariedad de los procesos de acreditación tiene sentido en la medida en que promueve en las Instituciones de Educación Superior la decisión de incrementar sus niveles de calidad mediante la autorregulación y autocontrol en ejercicio pleno de la autonomía. (CNA 2015, Lineamientos para la acreditación institucional; p. 12).

Mediante la revisión bibliográfica con la que cuenta la institución, tales como: PDI (Proyecto de Desarrollo Institucional), PEU (Proyecto Educativo Uniquindiano) y PAC (Política Académica Curricular), se logró establecer de manera general cuáles son los factores y características que presentan mayor incidencia para la acreditación de los diferentes programas académicos, así como para la acreditación institucional; para el caso específico para la Acreditación de Alta Calidad del Programa Trabajo Social, se dio revisión, lectura y análisis al plan de mejoramiento, dos procesos de autoevaluación (2014, 2015), informe de la par colaborativa y el plan de mejoramiento integrado.

Por tanto, lo que se busca en primer momento al interior de la Institución es que todos los programas logren articularse a dichos planes y que por tanto exista un alto nivel de coherencia con su misión, visión, objetivos, fundamentación pedagógica y se pueda generar pertinencia y apropiación.

A partir de dicha lectura se establecen las consideraciones generales tanto de la institución como del programa de Trabajo Social, en lo cual cabe resaltar: Historia, trayectoria, número de cohortes de graduados, número de estudiantes, número de docentes: nivel de formación, dedicación al programa, unidad académica a la cual pertenece, producción intelectual, investigación: grupos y líneas de investigación, académicos vinculados a la investigación, publicaciones, convenios internacionales activos, convenios con el sector productivo vigentes, bibliotecas especializadas para el programa y otros aspectos relativos a la naturaleza del programa, el cual cuenta con Registro Calificado vigente y viene impactando a nivel local, regional y nacional. En la Figura II se muestra la trayectoria del Programa.

Figura II: Proceso histórico del Programa Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia, 2016

Figura I “La mejor manera de mostrar cómo se ha modernizado y actualizado permanentemente el currículo del programa, es hacer un recorrido histórico – cronológico que muestre esas transformaciones al son de los requerimientos del medio social, pero también de las exigencias propias de las disciplinas y las profesiones” (PEP, 2009)

Un factor importante es el número de docentes con los que cuenta el programa, discriminado de acuerdo a su vinculación como docentes de planta, docentes ocasionales tiempo completo y catedráticos, con sus respectivos niveles de formación.

Según el informe de autoevaluación (2015), el programa de Trabajo Social cuenta con un grupo de 57 docentes distribuidos así: 9 profesores de planta de tiempo completo, 10 profesores ocasionales de tiempo completo, y 39 profesores catedráticos.

De estos 57 profesores, el 90,070% ha realizado o está realizando estudios de Postgrado. Cabe resaltar que de los 16 profesores que solo presentan pregrado, 3, es decir el 5,2% están realizando estudios de Maestría, además 3 docentes están adelantando sus estudios de Doctorado.

En cuanto a la investigación del programa, se debe resaltar cuáles y cuántos son los grupos de investigación escalafonados en Colciencias, así como el número de investigadores que le brindan apoyo a este proceso misional. Factor 6. Investigación, innovación y creación artística y cultural. La figura III hace referencia a los grupos de investigación con los que cuenta actualmente el programa de Trabajo Social.

Figura III: Grupos de investigación del programa Trabajo Social

<i>Grupo</i>	<i>No violencia, paz y desarrollo humano</i>
<i>Categoría Colciencias</i>	Registrado

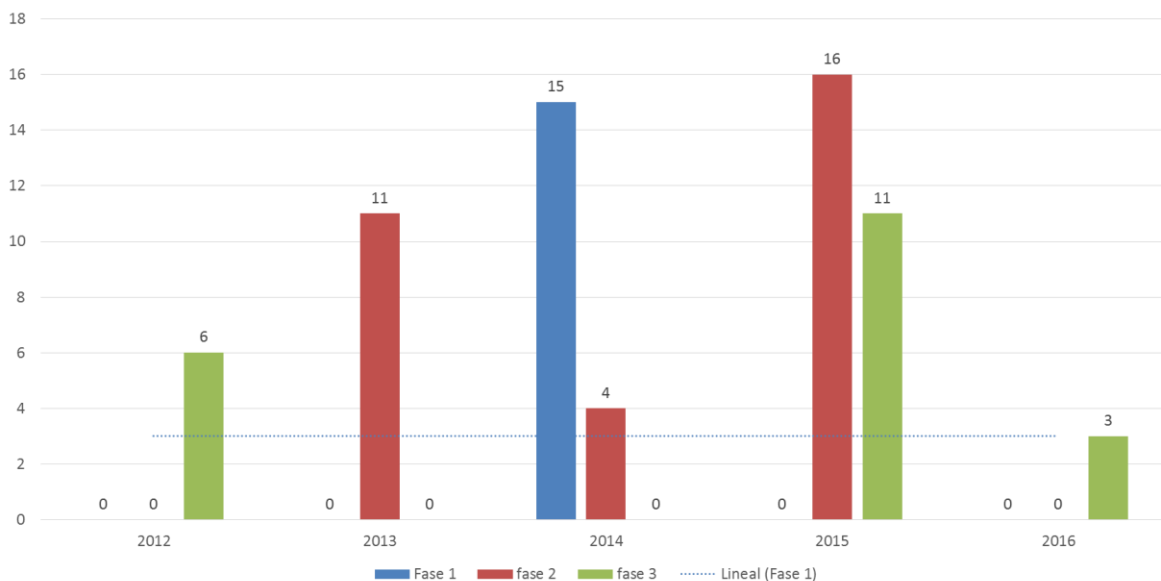
<i>Líder</i>	Alba Leonilde Suarez
<i>Año de creación</i>	2009
<i>Área de conocimiento</i>	Interdisciplinar
<i>Programa Nacional de C y T</i>	Ciencias Sociales y Humanas
<i>Objetivo</i>	Contribuir a la generación de saber científico y saber socialmente relevante en torno a la paz, la no violencia y el desarrollo humano.

<i>Grupo</i>	<i>Investigación en Desarrollo</i>
<i>Categoría Colciencias</i>	Registrado
<i>Líder</i>	Leonardo Alberto Vega Umbasia
<i>Año de creación</i>	2006
<i>Área de conocimiento</i>	Interdisciplinar
<i>Programa Nacional de C y T</i>	Ciencias Sociales y Humanas
<i>Objetivo</i>	Contribuir a la construcción de conocimiento para nutrir la tradición escrita y la discusión argumentada de las que debe derivarse la acción de la Facultad.

Fuente: Informe para acreditación, área de investigación, abril 2016

Un aspecto relevante son los semilleros de investigación, en los cuales participan estudiantes de varios semestres y son un eje articulador para todo el proceso investigativo de alta calidad, tal como se muestra en la Gráfica I.

Gráfica I: Indicador 177. Número de estudiantes vinculados como integrantes de semilleros



Fuente: Informe para acreditación, área de investigación, abril 2016

Un factor que da razón de lo que se viene haciendo en el programa de Trabajo Social para lograr la Alta Calidad, es la Autoevaluación del mismo, en la que se han tenido en cuenta el modelo institucional establecido y en donde se involucra a estudiantes, docentes, personal administrativo, graduados y sector externo. Para esto, se han realizado claustros docentes, entrevistas establecidas por la Universidad, foros con sector productivo, talleres y seminarios con graduados; este es uno de los factores que más aportan para lograr la alta calidad del programa. Los claustros son organizados por la dirección del programa y el Comité de Acreditación, con periodicidad se convoca y tienen como objetivo central la acreditación, pero a su vez, repensar el rol de la profesión a nivel institucional, reflexionar frente a su quehacer y construir de manera colectiva la malla curricular, que responda a las nuevas dinámicas que exige el contexto.

Del análisis de cada uno de los factores, se tiene lo siguiente:

MISIÓN Y PROYECTO INSTITUCIONAL: Dentro del PDI se encuentra establecido e incluye los tres aspectos fundamentales y ejes misionales de la Universidad, como lo son la docencia, la investigación y la extensión social. Para el caso particular del programa de Trabajo Social, se cuenta con una misión coherente y ajustada con la realidad del programa, en donde su comunidad, la conoce y pone en práctica.

ESTUDIANTES: La razón de ser del programa, los cuales tienen muy claro como es el proceso de selección y admisión, participando de forma integral en las diferentes actividades de la institución y demuestran conocer sus deberes y derechos contemplados en el estatuto estudiantil. Para este período 2017 se cuenta con 50 estudiantes matriculados en primer semestre.

PROFESORES: La calidad de un programa académico se reconoce en el nivel y calidad de sus profesores, que hacen de su tarea un ejemplo de vida, y esto es el fiel reflejo de lo que sucede en el programa de Trabajo Social. Sin embargo y tomando como referente el plan de mejoramiento se hace necesario vincular dos docentes más de tiempo completo y preferiblemente con formación doctoral que aporte a los procesos investigativos. Institucionalmente se han hecho esfuerzos por contratar dichos docentes, así sea de contrato a tiempo completo.

La comunidad profesoral es vinculada mediante una selección, de acuerdo a los perfiles que se requieren y cuentan con una permanencia según su nivel de desempeño. Algunos no conocen el Estatuto profesoral que es fundamental para avanzar y crecer dentro de la institución. La universidad cuenta con un plan de desarrollo profesoral que les brinda las herramientas para que aquellos que aún no tienen posgrado (Maestría y Doctorado), la puedan hacer, contando con descargas de sus actividades académicas, y si es el caso de Doctorado, su dedicación es de

tiempo completo para terminarlo con éxito. Al interior del programa de Trabajo Social, se cuenta con movilidad a nivel nacional e internacional para el desarrollo de actividades de cooperación académica e investigativa. Los docentes cuentan con productividad, pero de acuerdo al plan de mejoramiento, se hace necesario aumentar este factor, pues las publicaciones realizadas por año, son bajas. En cuanto a la evaluación docente se hace semestralmente, de acuerdo con su vinculación y los resultados son dados a conocer para mejorar los aspectos negativos que se tengan. La figura IV da cuenta de la participación en eventos durante los últimos 5 años.

Figura IV: Actividades académicas 2012-2016



Fuente: Informe para acreditación, área de investigación, abril 2016

PROCESOS ACADÉMICOS: Un programa de alta calidad se reconoce por la capacidad que tiene de ofrecer una formación integral, flexible, actualizada e interdisciplinar, acorde con las tendencias contemporáneas del área disciplinar o profesional que le ocupa. La institución viene realizando reformas curriculares que han favorecido estos procesos académicos

y para el caso particular de Trabajo Social, se cuenta con un nuevo plan de estudios dinámico, flexible e interdisciplinario que permite a sus estudiantes interactuar con sus realidades, viendo la aplicación de lo que realmente es su perfil profesional y laboral.

VISIBILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL: Mediante sus procesos misionales se ha logrado mostrar y visibilizar al programa de Trabajo Social con sus seminarios y congresos nacionales e internacionales que lideran, así como con los proyectos que se tienen con la comunidad local y regional. Por otra parte, se cuenta con estudiantes y profesores de intercambio de varios países: Argentina, Brasil, México, Bélgica, Holanda, entre otros.

INVESTIGACIÓN: Un programa de alta calidad, de acuerdo con su naturaleza, se reconoce por la efectividad en sus procesos de formación para la investigación, el espíritu crítico y la creación, y por sus aportes al conocimiento científico, lo cual es latente en el programa de Trabajo Social. Sin embargo, éste es un factor que requiere ser mejorado dentro del plan de mejoramiento, pues hace falta establecer estrategias para que docentes y estudiantes se vinculen más a este tipo de procesos.

Es importante en este punto resaltar, que se han hecho esfuerzos importantes por generar conocimiento a través de publicaciones y eventos, teniendo en cuenta que es un factor indispensable para medir la acreditación de un programa, no obstante, en los últimos cinco años se han publicado 13 artículos en revistas indexadas, 2 libros y un capítulo de libro, lo cual evidencia que hay debilidad en dicho proceso, que requiere sensibilización y mayor trabajo, por ello desde el plan de mejoramiento se han planteado diversas estrategias.

BIENESTAR INSTITUCIONAL: La Universidad cuenta con un bienestar institucional muy bien organizado que permea en toda la comunidad de modo exitoso, pues sus servicios

ofertados son suficientes, adecuados y accesibles, además de que son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa de Trabajo Social, respondiendo a una política integral definida por la institución. Cabe resaltar el programa de retención estudiantil con el que cuenta, planteando estrategias para que los futuros profesionales en Trabajo Social, puedan culminar su programa. Es por eso que la deserción del programa es del 8 % según datos estadísticos de la universidad.

ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN: El programa de Trabajo Social depende la Vicerrectoría Académica y por ende se encuentra enmarcada con una organización administrativa, académica y de gestión claramente definida dentro de la Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes. Cuenta con un director de programa y un consejo curricular como órgano asesor de todas las actividades de docencia, investigación y extensión social.

EGRESADOS E IMPACTO SOBRE EL MEDIO: El desempeño laboral de los graduados del programa de Trabajo Social, según el Observatorio Laboral para la educación del Ministerio de Educación Nacional (OLE), es de muy buen impacto a nivel local y regional, pero hace falta impactar más a nivel nacional. Para ello, dentro del plan de mejoramiento se tiene establecido estrategias para que se motiven a continuar con estudios de posgrado e involucren más en procesos investigativos en estos tiempos de posconflicto. A nivel institucional, se tiene una oficina de graduados que realiza un permanente acompañamiento y mantiene contacto seguido para la actualización de la información en una base de datos. Una de las tareas eje en este proceso de acreditación ha sido la actualización de graduados y su incidencia en el territorio nacional.

RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS: A nivel institucional se cuenta con una sólida capacidad financiera y económica que garantiza el buen desarrollo y desempeño de todas las actividades misionales. Específicamente para el programa de Trabajo Social, se tienen espacios físicos suficientes que garantizan el buen funcionamiento del programa; de igual forma se cuentan con recursos para movilidad docente, movilidad estudiantil y plan de desarrollo profesoral. El presupuesto asignado para el programa es suficiente para lograr sus ejes misionales.

De acuerdo a lineamientos institucionales, la Universidad del Quindío tiene la autonomía de dar peso porcentual a los diferentes factores que hacen parte de la guía de acreditación de alta calidad, la cual se realiza en consenso con toda la comunidad universitaria y teniendo en cuenta aquellos aspectos que deben ser fortalecidos. En la tabla I y gráfica II se muestra la ponderación realizada a cada uno de los factores, de acuerdo con el plan de mejoramiento:

Tabla IV: Ponderación de factores para la Universidad del Quindío

<i>FACTOR</i>	<i>%</i>
<i>Misión y proyecto institucional</i>	10
<i>Estudiantes</i>	10
<i>Profesores</i>	15
<i>Procesos académicos</i>	10
<i>Visibilidad nacional e internacional</i>	10
<i>Investigación</i>	20
<i>Bienestar institucional</i>	5
<i>Organización, administración y gestión</i>	5

<i>Egresados e impacto sobre el medio</i>	5
<i>Recursos físicos y financieros</i>	10

Fuente: Universidad del Quindío, 2016

Gráfica II: ponderación de factores para la Universidad del Quindío



Fuente: Elaboración propia, 2016

Tal como se puede observar, de acuerdo con el plan de mejoramiento, el factor de investigación y docentes son los que deben fortalecerse para lograr la acreditación de alta calidad, y esto ligado con los demás factores que de una u otra forma inciden, tal como lo es el de los estudiantes, misión y visión, procesos académicos y en menor porcentaje egresados y bienestar institucional, pues estos funcionan de forma correcta.

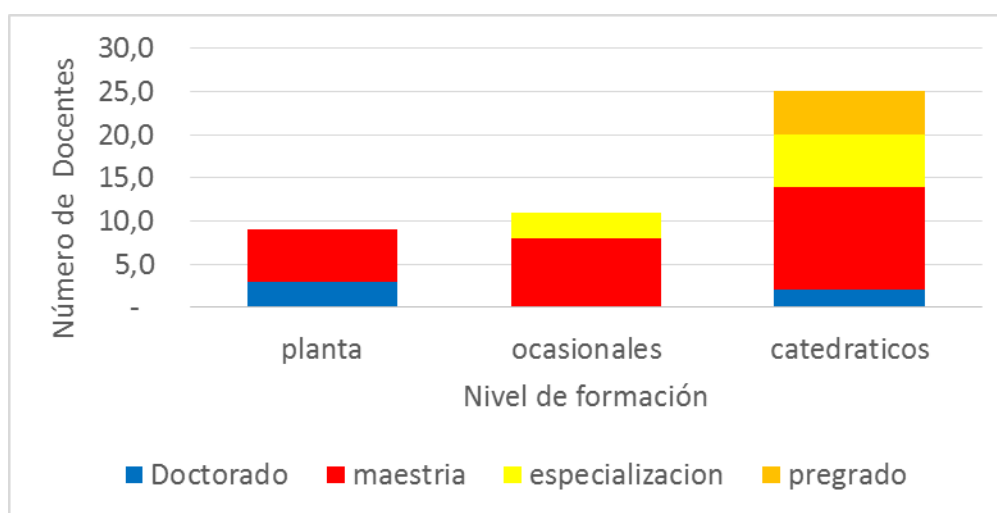
Capítulo II: Lineamientos de autoevaluación del Programa de Trabajo Social

El objetivo específico 2 se centró en analizar los lineamientos de autoevaluación en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social en la Universidad del

Quindío. Mediante la aplicación y análisis de la encuesta a docentes y a los lineamientos que se proponen para alcanzar la Acreditación de Alta Calidad del programa de Trabajo Social, se propone una matriz de relacionamiento, que conducirá a la formulación y propuesta final de un modelo gerencial.

Frente al instrumento aplicado: encuesta cerrada a 20 docentes, se relaciona en la gráfica III los resultados de tipo de vinculación y formación alcanzada por los docentes del programa Trabajo Social, hay un cambio evidente frente a los datos estipulados en el documento de autoevaluación 2015 y los resultados arrojados en la encuesta.

Gráfica III. Tipo de vinculación y formación



Fuente: Elaboración propia, 2016

De los 20 docentes del programa encuestados se resaltan los siguientes aspectos:

- Tipo de contratación: Para el año 2016, el programa de Trabajo Social, cuenta con 57 docentes distribuidos en: 9 docentes de planta tiempo completo, de los cuales 3 tienen doctorado y 3 en formación doctoral; 11 docentes ocasionales tiempo completo a 11

meses y que son fundamental para el apoyo de todos los procesos del programa. De estos, 8 cuentan con Maestría y los otros 3 están culminándola. En cuanto a catedráticos se cuenta con 25 docentes, de los cuales, 2 tienen formación doctoral, 12 con maestría, 6 con especialización y 5 con pregrado. El número de catedráticos se ha visto disminuido por la aplicación de la nueva política académica, que ha llevado a aumentar el número de docentes ocasionales, promocionando a estos catedráticos, así tendrán un mayor compromiso con el programa y la institución, redundando en la calidad académica.

- Del total de encuestados, solo 10 pertenecen a grupos de investigación, los demás únicamente se dedican a docencia directa y a proyectos de extensión, este factor ha llevado a que el programa de Trabajo Social, no sea visibilizado en el entorno local, regional y nacional.
- Para la fecha del 2016, los docentes que hacen parte de grupos de investigación propios del programa, han publicado 13 artículos en revistas indexadas por Colciencias y otro docente que hace parte de un grupo de investigación interdisciplinario, 5 artículos. Esto muestra que existe una baja productividad y se deben diseñar estrategias para que se aporte más en este indicador. Es importante que los docentes con formación doctoral sean los líderes de estos procesos y no se dediquen exclusivamente a docencia y extensión tanto social como remunerada.
- Los proyectos de investigación en los que participan docentes del programa ha venido aumentando, sobre todo en la última convocatoria interna de investigaciones, llegando de 13 en el último año. Hace falta participar en convocatorias de proyectos de investigación en Ciencia y Tecnología de Colciencias, sobre todo con grupos de investigación de otros programas, trabajando así de forma interdisciplinaria. Por otro lado, si se observa que

dentro del programa existe un alto número de proyectos de extensión, sobre todo de extensión social y algunos remunerados, esto favorece para la misión y visión del programa de Trabajo Social, impactando positivamente a nivel local y regional.

- Del total de encuestados, 8 docentes han realizado 15 ponencias en eventos científicos, durante los últimos 5 años, siendo un valor bajo que debe ser analizado con mucho cuidado, pues se debe impactar más en la comunidad científica, aunque esto es una consecuencia de la baja participación con proyectos de investigación de Colciencias.
- En cuanto al espacio físico con el que cuenta el programa de Trabajo Social, los docentes consideran que es suficiente. Sin embargo, dentro de la infraestructura institucional que se tiene proyectada, se cuentan con aulas y un auditorio que cubra las actividades de investigación, docencia y extensión social.
- Todos los docentes han participado tanto del proceso de autoevaluación institucional, como del programa de Trabajo Social. Esto se viene haciendo en los claustros docentes que se realizan mensualmente. Es de aclarar que este en este proceso de autoevaluación participan además estudiantes, graduados y personal administrativo y del sector externo.
- Todos los docentes han sido asesores de trabajos de grado y manifiestan un gran sentido de compromiso para dicha actividad, pese a que las horas de descarga son bajas.
- El programa de Trabajo Social, es dinámico en su estructura académica y por ello, todos los docentes han sido parte esencial para la formulación de una nueva reforma curricular flexible que va en favor de los estudiantes y el entorno social en ésta etapa del posconflicto.
- En cuanto a la movilidad docente a nivel nacional e internacional, sólo 4 docentes manifestaron haberlas realizado, esperando que en este nuevo año, se lleven a cabo otras

tres. Se debe motivar no sólo a docentes, sino a estudiantes para que realicen este tipo de actividades que impactan directamente en la calidad del programa. Esto a la vez, conlleva a que se logren convenios específicos para movilidad en doble vía con instituciones nacionales e internacionales.

Por otra parte y tomando como referencia el plan de mejoramiento, se establece en la tabla 2 la siguiente categorización como oportunidad de mejoramiento para potencializar los factores de mayor incidencia en el proceso de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social.

Tabla V: Oportunidades de mejoramiento en el programa Trabajo Social.

FACTORES	ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO				
Investigación	A1	A2	A3	A4	A5
Docentes	B1	B2	B3	B4	B5
Visibilidad Nacional e Internacional	C1	C2	C3	C4	C5
Graduados e impacto sobre el medio	D1	D2	D3	D4	D5

Fuente: Elaboración propia, 2016

En donde:

A1 = Poca publicación y producción docente en revistas indexadas nacionales e internacionales.

A2 = Poca participación de docentes y estudiantes del programa en grupos de investigación reconocidos por Colciencias o por otro organismo.

A3 = Baja correspondencia entre el número y nivel de formación de los docentes del programa y su actividad investigativa.

A4 = Poca consolidación y visibilidad del área de investigación del programa de Trabajo Social.

A5 = Poca participación de los estudiantes en programas de innovación como: transferencia del conocimiento.

B1 = Baja participación de profesores en eventos académicos nacionales e internacionales.

B2 = Establecer herramientas didácticas para el incentivo del aprendizaje de segunda lengua.

B3 = Poca apoyo a docentes ocasionales para los procesos de actualización y educación continuada.

B4 = Repensar la propuesta curricular que asuma los nuevos compromisos formativos en Trabajo Social.

B5 = Desconocimiento del plan de desarrollo profesional y sus beneficios.

C1 = Poca movilidad de estudiantes y docentes de intercambio en universidades extranjeras.

C2 = Pocos estudiantes extranjeros participando de intercambios académicos en el Programa.

C3 = Pocos convenios activos que posibiliten el intercambio de estudiantes y docentes.

C4 = Falta fortalecer los proyectos de investigación con redes universitarias internacionales.

C5 = Poca visibilización frente a la gestión realizada por docentes del programa con respecto a invitados extranjeros.

D1 = Baja articulación entre las actividades de extensión social, solidaria y remunerada a nivel local y regional,

D2 = Desconocimiento del impacto en las actividades realizadas por el programa a nivel local, regional y nacional.

D3 = Faltan mayores estrategias de comunicación e información sobre los procesos del programa con empleadores públicos y privados.

D4 = Actualización permanente al graduado mediante seminarios, cursos y educación continuada.

D5 = Incentivar al graduado para continuar con estudios de posgrado en la misma Universidad.

A partir de la tabla número 2 se formula la siguiente matriz de relacionamiento:

$$\text{Acreditación A.C} = \begin{pmatrix} \mathbf{A1} & \mathbf{A2} & \mathbf{A3} & \mathbf{A4} & \mathbf{A5} \\ \mathbf{B1} & B2 & B3 & B4 & B5 \\ \mathbf{C1} & C2 & C3 & C4 & C5 \\ \mathbf{D1} & D2 & D3 & D4 & D5 \end{pmatrix}$$

Tal como puede derivarse del plan de mejoramiento y de la matriz planteada, existen cuatro factores que tienen una mayor incidencia para el logro de la acreditación de Alta Calidad del programa de Trabajo, sin que esto signifique que los demás no lo son. Al contrario, tanto la institución como el programa cuentan con fortalezas que minimizan un impacto negativo, es por esto, que la matriz de relacionamiento, se convierte en la primera estrategia de modelo lineal que optimiza la acreditación de alta calidad del programa.

Es así como puede deducirse que el logro de la acreditación de alta calidad del programa de Trabajo Social, es una función que depende de factores y características, tal como se muestra en la siguiente expresión:

$$\text{Acreditación A.C} = f(\text{Docentes, investigación, graduados, visibilidad}) \quad (1)$$

A su vez, cada uno de estos factores, se encuentran asociados a unas características propias de acuerdo con el plan de mejoramiento establecido, de la siguiente forma:

$$INVESTIGACIÓN = f(\text{publicaciones, proyectos, redes, movilidad}) \quad (2)$$

$$DOCENTES = f(\text{nivel de formación, segunda lengua, eventos académicos}) \quad (3)$$

$$VISIBILIDAD PROGRAMA = f(\text{estudiantes extranjeros, convenios, proyectos}) \quad (4)$$

$$GRADUADOS = f(\text{posgrado, comunicación, educación continuada, seguimiento}) \quad (5)$$

De esta manera, es posible plantear de forma teórica diferentes combinaciones lineales de la matriz de relacionamiento conformada por cuatro filas y cinco columnas (4x5), de la siguiente forma:

$$Acreditación A.C = A1 + B1 + C1 + D1$$

$$Acreditación A.C = A2 + B2 + C2 + D2$$

$$Acreditación A.C = A3 + B3 + C3 + D3$$

$$Acreditación A.C = A4 + B4 + C4 + D4$$

$$Acreditación A.C = A5 + B5 + C5 + D5$$

$$Acreditación A:C = A1 + B2 + C3 + D4$$

Por lo tanto, existen muchas posibilidades para resolver la matriz, y para el caso de la acreditación de alta calidad del programa de Trabajo Social, lo que se busca es priorizar de acuerdo con el plan de mejoramiento, adjudicando valores a cada uno de los factores, siendo el mejor resultado, aquél que obtenga un mayor valor numérico. Por ejemplo, al factor

investigación se le da un 20 % (0.2), al de docentes un 15% (0.15), a visibilidad del programa 10 % (0.1), a egresados un 5 % (0.05), y así con los demás factores. Para este caso particular, lo que se pretende es dejarlo expresado para posteriormente mediante un análisis envolvente de datos, se propondrá un modelo gerencial que refleje todos los factores y las características para lograr la acreditación de alta calidad del programa Trabajo Social.

Capítulo III: Modelo gerencial para la optimización de la Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social

De acuerdo a la información recolectada mediante las encuestas y el plan de mejoramiento del Programa de Trabajo Social, se plantea un modelo de gerencia, mediante el Análisis Envolvente de Datos, el cual permite realizar diferentes interpretaciones y ajustarlo a un modelo matemático sencillo, alimentando información en cuanto los diferentes factores y características que plantea el CNA y así avanzar hacia la Alta Calidad del programa.

Cabe mencionar que existen estrategias que hacen que el modelo sea más efectivo, tales como: investigación, Número de Docentes, Número de publicaciones, entre otras. Para esto, es necesario resaltar como fue recolectada la información, así como también qué información futura se puede adicionar al modelo, cómo se utilizarán los resultados del modelo y cuáles son los planes de acción o de mejoramiento que pueden integrarse a los cálculos matemáticos.

Dentro del Análisis Envolvente de Datos que se le aplicará para lograr la Alta Calidad del Programa de Trabajo Social, es necesario delimitar inicialmente las variables de entrada y de salida del proceso, para ello, se tiene en cuenta lo siguiente:

Variables iniciales

VARIABLES DE ENTRADA:

- A. Número de estudiantes matriculados por semestre (v1)
- B. Número de convenios nacionales e internacionales para pasantías y prácticas académicas (v2)
- C. Número de trabajos de grado en investigación presentados por estudiantes (v3)
- D. Número de actividades que se presentan desde bienestar universitario para los estudiantes (v4)
- E. Espacio físico con el que cuenta el programa (v5)
- F. Número de docentes que se encuentran formación posgradual (v6)
- G. Número de docentes con formación posgradual: Magister y Doctores (v7)
- H. Recursos con los que dispone el programa para sus ejes misionales: docencia, investigación y extensión (v8)

VARIABLES DE SALIDA:

- A. Número de artículos publicados en revistas indexados por Colciencias (V1)
- B. Número de proyectos de investigación presentados en convocatorias internas y externas (V2)
- C. Número de ponencias presentados en eventos nacionales e internacionales (V3)
- D. Número de proyectos de extensión que tiene el programa (V4)
- E. Número de egresados por año (V5)

En la Tabla VI se muestran las variables de entrada y de salida para el proceso de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social, comparado con otros programas de pregrado de la Universidad del Quindío, ya que se hace necesario tener un valor comparativo, y así determinar

cuál de ellos es más fácil de alcanzar dicha Alta Calidad. Todos los datos utilizados son reales y corresponden a los procesos que se llevan al interior de la Universidad del Quindío.

Tabla VI: Variables de entrada y salida para el modelo gerencial (DEA)

	Variables de Entrada								Variables de Salida				
DMU	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	V1	V2	V3	V4	V5
Trabajo Social	50	48	4	12	7	4	13	100	10	4	12	12	42
Ing. Alimentos	40	12	12	12	4	3	9	150	25	8	24	5	27
Química	40	10	30	12	8	1	13	280	10	6	18	4	24
Economía	50	10	1	12	6	8	4	110	3	2	6	2	38

Fuente: Elaboración propia, 2016

Propuesta de modelo gerencial

Se propone un modelo de Análisis envolvente de datos (DEA por sus siglas en inglés Data Envelopment Analysis) que lo que busca evaluar las eficiencias relativas de un conjunto de unidades de decisión que la literatura DEA llama DMU (Decision Making Units). DEA es una técnica no paramétrica para evaluar las eficiencias relativas de un conjunto de DMUs. Para el caso de procesos eminentemente teóricos, como lo es el caso de la acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social, es algo novedoso que introduce al gerente educativo a nuevos enfoques que relacionan aspectos y conceptos teóricos con planteamientos matemáticos sencillos con software especializado, que dan una mayor claridad e interpretación en la optimización y logro de objetivos comunes, y por tanto conducen a tomar decisiones en pro del mejoramiento del desarrollo institucional, utilizando a la vez la reingeniería gerencial, que es la futura base para lograr estándares de calidad y optimización, a la vez que se generan expectativas para que cualquier profesional se enfrente a problemas reales con soluciones confiables.

Existen muchas variedades de modelos DEA, pero uno de los básicos es el modelo CCR-I (Charner, Cooper y Rhodes orientado a las entradas). La sigla “I” significa “Input oriented”. El modelo CCR que se utiliza en este desarrollo investigativo es un modelo orientado a las entradas con retorno a escala constante (Constant Return Scale), el cual se supone que todas las unidades de decisión DMUs son de tamaños similares. De ahí, que se han utilizado otros programas de pregrado que oferta la Universidad para ser más precisos y consistentes. El modelo gerencial que a usar es un modelo de programación lineal determinístico con diferentes variables.

Para el caso particular del programa de Trabajo Social, el modelo CCR orientado a las entradas con retorno a escala constante viene dado por la expresión:

$$\min_{\theta, \lambda} \theta \quad (1)$$

Sujeto a las siguientes restricciones o condiciones:

$$x_0 \theta \geq X\lambda,$$

$$y_0 \leq Y\lambda,$$

$$L \leq e\lambda \leq U,$$

$$\lambda \geq 0.$$

Este modelo, es adaptado de (J.J, 2016) y se explica haciendo unas pequeñas modificaciones:

Si $(L, U) = (1, 1)$ en el modelo anterior, este se convierte en un BCC (Banker, Charnes y Cooper), lo que se traduce en cálculo de eficiencias de retorno a escala variable (Banker et al.,

1984), adecuado para comparar DMUs de diferente tamaño. Si $(L, U) = (0, \infty)$, el modelo se define un CCR, lo que se traduce en cálculo de eficiencias con retorno a escala constante, adecuado para comparar DMUs de igual tamaño.

En este modelo el vector $\lambda = (\lambda_1, \lambda_2, \dots, \lambda_N)'$, donde N es el número de DMUs, los λ_i son las variables que ayudan a construir la envolvente para formar la frontera de eficiencia; el vector $e = (1, 1, \dots, 1)$ de tamaño $1 \times N$; X es la matriz de entradas y Y es la matriz de salidas. Tanto X como Y se disponen de manera que el número de filas sean el número de entradas y salidas respectivamente, y el número de columnas sean el número de DMUs. El vector x_0 es el de las entradas de la DMU observada y y_0 el vector de salidas de la DMU observada.

Es de anotar que X y Y son matrices de entrada y salida respectivamente.

En el caso del modelo gerencial, las DMUs son programas de la universidad del Quindío: Trabajo Social, Ingeniería de Alimentos, Química y Economía, para lo cual se tienen las siguientes DMUs mostradas en la Tabla VII.

Tabla VII: DMUs Modelo gerencial

DMU
Trabajo Social
Ing. Alimentos
Química
Economía

Fuente: Elaboración propia, 2016

X corresponde a los siguientes datos mostrados en la Tabla VIII

Tabla VIII: Datos de factores y características de entrada

50	48	4	12	7	4	13	100
40	12	12	12	4	3	9	150
40	10	30	12	8	1	13	280
50	10	1	12	6	8	4	110

Fuente Elaboración propia, 2016

Los datos de Y se muestran en la tabla IX y corresponde a:

Tabla IX: Datos factores y características de salida

10	4	12	12	42
25	8	24	5	27
10	6	18	4	24
3	2	6	2	38

Fuente Elaboración propia

Mediante el software estadístico Matlab y corriendo el modelo CCR se encuentra que todos los programas de pregrado ofertados por la Universidad del Quindío funcionan con eficiencias muy altas, ya que si se acercan al valor de 1, mejor es el resultado, obteniéndose lo siguiente:

DMU 1: Trabajo Social 1.000000001742592

DMU 2: Ingeniería de Alimentos 1.000000000000142

DMU 3: Química 0.999999999994088

DMU 4: Economía 1.000000000000455

Tal como están dispuestos los datos, todos los programas seleccionados funcionan con eficiencias muy similares. Es por ello que para verificar que el modelo CCR funcione bien, se ha cambiado algunos valores de entrada y salida para dos de las DMUs buscando que sean ineficientes, es decir tendrán entradas muy altas y salidas muy bajas comparadas con las demás y luego se revisa qué nivel de eficiencia quedan los 4 programas seleccionados.

Para el caso del modelo gerencial del proyecto de investigación, se ha intervenido dos de las DMUs, la DMU1 y la DMU2 de tal manera que tanto X como Y quedan de la siguiente forma, tal como se muestra en la Tabla X y Tabla XI

Tabla X: DMU1 Y DMU2 intervenidos

100	100	16	16	10	8	13	300
100	24	24	20	8	8	13	200
40	10	30	12	8	1	13	280
50	10	1	12	6	8	4	110

Fuente Elaboración propia, 2016

Tabla XI: DMU1 y DMU2 Intervenidos

1	0	6	1	5
2	2	12	2	10
10	6	18	4	24
3	2	6	2	38

Fuente Elaboración propia, 2016

Al modificar valores haciendo las primeras dos DMUs más ineficientes, aumentando las entradas y disminuyendo las salidas, se observa que el nuevo cálculo de las eficiencias de DMUs es la siguiente:

DMU 1: Trabajo Social	0.426470588236498
DMU 2: Ingeniería de Alimentos	0.933333333288203
DMU 3: Química	1.000000000594440
DMU 4: Economía	1.000000000000114

Lo anterior comprueba que el modelo está calculando bien las eficiencias. La DMU 1, correspondiente al programa de Trabajo Social tuvo una eficiencia de 0.42, muy por debajo de las DMU 3 y 4.

De tal forma que si se quiere ver cuáles son las DMUs que influyen en la construcción de eficiencias de las DMU, se tendrían que ver los valores de lambda así

Para la DMU1: Trabajo Social, se obtienen los siguientes valores:

$$\lambda_1 \quad 0.00000000005230$$

$$\lambda_2 \quad 0.00000000002274$$

$$\lambda_3 \quad 0.215686274516202$$

$$\lambda_4 \quad 0.352941176450031$$

Eficiencia 0.426470588236498

La DMU más influyente fue la DMU 4, pero también la DMU3 influye mucho. Se observa que la DMU 2 no influye mucho en la construcción de eficiencia de la DMU1 porque la DMU 2 no es un referente ya que se ha tratado aquí como ineficiente.

Para los otros programas seleccionados, se muestran a continuación los valores de lambdas de acuerdo a los DMUs:

Para la DMU2: Ingeniería de Alimentos

$$\lambda_1 \quad 0.000000000004263$$

$$\lambda_2 \quad 0.000000000003297$$

$$\lambda_3 \quad 0.666666666650599$$

$$\lambda_4 \quad 0.000000000008640$$

$$\text{Eficiencia} \quad 0.933333333288203$$

Para la DMU3: Química

$$\lambda_1 \quad 0.000000000018730$$

$$\lambda_2 \quad 0.000000000425530$$

$$\lambda_3 \quad 1.000000000041041$$

$$\lambda_4 \quad -0.000000000335206$$

$$\text{Eficiencia} \quad 1.000000000594440$$

Para la DMU4: Economía

$$\lambda_1 \quad 0.0000000000000028$$

$$\lambda_2 \quad 0.0000000000000057$$

$$\lambda_3 \quad -0.0000000000000085$$

$$\lambda_4 \quad 1.0000000000000227$$

$$\text{Eficiencia} \quad 1.000000000000114$$

Por lo anterior, tal como se muestran los resultados del Análisis Envolvente de Datos para el programa de Trabajo Social, se puede observar que el modelo gerencial planteado se ajusta perfectamente para lograr la Alta calidad del Programa, en caso de que se desee mejorar, el modelo gerencial es flexible y se puede ajustar a las diferentes condiciones de calidad que plantea el CNA.

Los aspectos matemáticos mostrados, pueden ser llevados a otras escalas de las Ciencias Sociales y serán un gran apoyo para futuros estudios teóricos que enriquecerán a los gerentes educativos.

CONCLUSIONES

- La Universidad del Quindío se encuentra en la lógica Nacional de ingresar en la agenda de instituciones de educación superior acreditadas de Alta Calidad, es un ejercicio que se ha venido tejiendo desde 1998, donde se institucionalizó la acreditación de sus programas como política prioritaria. Desde su visión institucional demarca el objetivo de posicionarse como una institución de alta calidad académica y excelencia en sus proyectos educativos, de investigación y proyección social, para responder a los desafíos, sueños y compromisos con la sociedad, en un ambiente democrático, humanístico, cultural, estético y científico.
- El programa de Trabajo Social ha generado diversas estrategias para avanzar en el proceso de Acreditación de Alta Calidad, uno de ellos es la autoevaluación permanente, en la que se han tenido en cuenta el modelo institucional establecido y en donde se involucra a estudiantes, docentes, personal administrativo, graduados y sector externo. Para esto, se han realizado claustros docentes, entrevistas establecidas por la Universidad, foros con sector productivo, talleres y seminarios con graduados; este es uno de los

factores que más aportan para lograr la alta calidad del programa. Los claustros se convocan con periodicidad y tienen como objetivo central la acreditación, pero a su vez, repensar el rol de la profesión a nivel institucional, reflexionar frente a su quehacer y construir de manera colectiva la malla curricular, que responda a las nuevas dinámicas que exige el contexto.

- De acuerdo a lineamientos institucionales, la Universidad del Quindío tiene la autonomía de dar peso porcentual a los diferentes factores que hacen parte de la guía de acreditación de alta calidad, la cual se realiza en consenso con toda la comunidad universitaria y teniendo en cuenta aquellos aspectos que deben ser afianzados, frente a ello, el factor de investigación y docentes son los que deben fortalecerse para avanzar hacia el proceso de acreditación de alta calidad, y esto ligado taxativamente con los demás factores :estudiantes, misión y visión, procesos académicos y en menor porcentaje egresados y bienestar institucional.
- Con el instrumento metodológico aplicado, del total de docentes encuestados, solo 10 pertenecen a grupos de investigación, los demás únicamente se dedican a docencia directa y a proyectos de extensión, este factor ha llevado a que el programa de Trabajo Social, no sea visibilizado en el entorno local, regional y nacional.
- Los proyectos de investigación en los que participan docentes del programa han venido aumentando, sobre todo en la última convocatoria interna de investigaciones, llegando de 13 en el último año. No obstante es vital diseñar estrategias para que se aporte más a este indicador, hace falta participar en convocatorias de proyectos de investigación en Ciencia y Tecnología de Colciencias, trabajando de forma interdisciplinaria. Por otro lado, si se

observa que dentro del programa existe un alto número de proyectos de extensión, sobre todo social y algunos remunerados, esto favorece para la misión y visión del programa de Trabajo Social, impactando positivamente a nivel local y regional.

- Después de analizar los lineamientos de autoevaluación en el proceso de Acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social y tomando como referente la matriz de relacionamiento planteada, puede derivarse que existen cuatro factores que tienen una mayor incidencia para el logro de este objetivo, sin que esto signifique que los demás no lo sean., estos son: Investigación, docentes, visibilidad Nacional e Internacional, graduados e impacto sobre el medio.
- De acuerdo a la información recolectada mediante las encuestas y el plan de mejoramiento del Programa de Trabajo Social, se plantea un modelo de gerencia, mediante el Análisis Envolvente de Datos, el cual permite realizar diferentes interpretaciones y ajustarlo a un modelo matemático sencillo, alimentando información en cuanto los diferentes factores y características que plantea el CNA y así avanzar hacia la Alta Calidad del programa.
- El modelo planteado con el análisis envolvente de datos busca evaluar las eficiencias relativas de un conjunto de unidades de decisión (DMUs), para el caso de procesos eminentemente teóricos, como lo es el caso de la acreditación de Alta Calidad del Programa de Trabajo Social, es algo novedoso que introduce al gerente educativo a nuevos enfoques que relacionan aspectos y conceptos teóricos con planteamientos matemáticos sencillos y con software especializados, que dan una mayor claridad e interpretación en la optimización y logro de objetivos comunes, y por tanto conducen a tomar decisiones en pro del mejoramiento del desarrollo institucional, utilizando a la vez

la reingeniería gerencial, que es la futura base para lograr estándares de calidad y optimización, a la vez que se generan expectativas para que cualquier profesional se enfrente a problemas reales con soluciones confiables.

- Tal como se muestran los resultados del Análisis Envolvente de Datos para el programa de Trabajo Social, se puede observar que el modelo gerencial planteado se ajusta perfectamente para lograr la Alta calidad del Programa, en caso de que se desee mejorar, el modelo gerencial es flexible y se puede ajustar a las diferentes condiciones de calidad que plantea el CNA. Los aspectos matemáticos mostrados, pueden ser llevados a otras escalas de las Ciencias Sociales y serán un gran apoyo para futuros estudios teóricos que enriquecerán a los gerentes educativos.

Referencias Bibliográficas

- Munive, M. (2007). La acreditación: ¿mejora de la educación superior o atractivo artificio estético? Enseñanza e investigación en psicología. Volumen 12 (Número. 2), pp 397-408.
- Charnes, A.Cooper, W.W.; Rhodes, E.L. (1978). Measuring the efficiency of decisión making units. En: *European Journal of Operation Research* 2. p. 429–444
- Cook, W.W.; Seiford, L.M. (2009). Data Envelopment Analysis (DEA) - Thirty years on. En: *European Journal of Operational Research*. p. 1–17
- Echeverry, J. F., Bustamante, C. A., Castaño, J. C., García, A. R., Reyes, P. H., Díaz, P.F.,...Torres, J. H. (2016). Proyecto Educativo Uniquindiano, pp 15-45.
- Echeverry, J. F., Bustamante, C. A., Castaño, J. C., García, A. R., Reyes, P. H., Díaz, P.F.,...Torres, J. H. (2016). Política Académica Curricular, pp 22-64
- Flick Uwe, (2004). Introducción a la Investigación Cualitativa, España, Ediciones Morata y Fundación Paideia Galiza.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (1997). Comportamiento de las Organizaciones. Bogotá: McGraw Hill.

Garvin, D. (2000). Crear una organización que aprende. En Harvard Business Review. Gestión del conocimiento. (pp:51-89)

J.J, V. (2016). Malmquist histórico y de pronóstico con series de tiempo como modelo temporal de análisis envolvente de datos. *Información Tecnológica*, 27(3), 141-150.

Ministerio de Educación Nacional. (2013). Encuentros regionales 2013. Importancia y calidad de los procesos de internacionalización de las IES en el marco de la acreditación. Recuperado en <http://www.mineducación.gov.co/>

Consejo Nacional de Acreditación. (2013). Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado. Recuperado en <http://www.cna.gov.co/>

Universidad del Quindío. Programa Trabajo Social. (2015). Informe final de autoevaluación, plan de mejoramiento.

Rediseño del Programa Promoción de la Comunidad. (1993). Facultad de Ciencias Humanas. Universidad del Quindío. Código 511 Biblioteca interna de Trabajo Social.

Sistema Nacional de Acreditación (2014). Lineamientos para la Acreditación Institucional.

Gómez, I., & Guevara, X. (2017) proceso de reconceptualización del trabajo social y su incidencia en el programa de trabajo social de la universidad del Quindío. (Tesis de pregrado). Universidad del Quindío.

Briones, G. (1986). Métodos y Técnicas de la Investigación Para las Ciencias Sociales. México: Trillas.

Peña, D. (2003). Las matemáticas en las ciencias sociales. Universidad Carlos III de Madrid, España.

Hernández Sampieri, Roberto et. al. (Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México, 2003. Meneses Falcón, C. (2014). Reflexiones sobre la metodología de investigación social. Miscelánea Comillas V.

Raymond, L.; Manganalli & Klein, M (1994). Cómo hacer reingeniería. Bogotá: Norma.

Rivero, Eduarda, Méndez, Elita, Figueredo, Carlos, Goyo, Aurora, Chirinos, Edgar, La gerencia de la educación universitaria, en la perspectiva de la transcomplejidad Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas [en línea] 2012, 8 (Septiembre-Diciembre) : [Fecha de consulta: 31 de enero de 2017] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70925416004>> ISSN 1856-1594

Senlle, Andrés. (1992) Calidad y Liderazgo. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona, 191 Págs.

Soto, J.A.; Arenas, W. (2010). Análisis Envolvente de Datos de la teoría a la práctica. Pereira Universidad Tecnológica de Pereira.

Guzmán (1985). Metodología y técnicas de la investigación en el trabajo social. Universidad de Costa Rica. www.ts.ucr.ac.cr

Leal , G., & Malagón , E. (2006). Historia del trabajo social en Colombia: de la doctrina social de la Iglesia al pensamiento complejo. Trabajo Social, Universidad Nacional.

ANEXOS

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO: La presente encuesta realizada a docentes del programa de Trabajo Social, se utiliza para determinar el grado de participación y conocimiento que se tiene para optimizar el proceso de Alta Calidad del Programa Trabajo Social

1. Tipo de contratación	Planta	Ocasional	Catedrático
2. Formación	Pregrado	Maestría	Doctorado
3. Actualmente se encuentra en estudios posgraduales		Maestría	Doctorado
4. Pertenece a un grupo de investigación	SI	NO	
5. Cuántos artículos ha publicado en el último año			
6. Tiene proyectos de investigación vigentes	SI	NO	
7. Tiene proyectos de extensión vigentes	SI	NO	
8. Cuántas ponencias ha presentado en el último año en eventos científicos			
9. Considera que el número de aulas para ejercer su labor docente es suficiente	SI	NO	
10. Conoce el proceso de autoevaluación del programa de Trabajo Social	SI	NO	
11. Cuántos trabajos de grado ha dirigido en los últimos dos años			
12. Conoce la reforma curricular del programa de Trabajo social	SI	NO	
13. Ha realizado movilidad docente a nivel a	SI	NO	Número

nacional o internacional			
14. Ha gestionado convenios con otras instituciones	SI	NO	Número

ANEXO 2

Evidencias claustros docentes



Fuente: Comité de Acreditación
Granja Bengala



Fuente: Comité de Acreditación
Ciencias Básicas Universidad del Quindío



Fuente: Oficina de comunicaciones
Panel de Acreditación Institucional



Fuente: Oficina de comunicaciones
Panel de Acreditación Institucional

¿ CÓMO CONECTARNOS CON LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL ?

TIP 1

1

Utiliza el botón todos los días.



2

Ponte la camiseta de la Acreditación todos los *viernes*.



3

Ayúdanos a difundir los contenidos identificados con **#AcreditaciónInstitucional**



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

Fuente: Oficina de comunicaciones, 2016