

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE EGRESADOS
DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA USC**

PAOLA ANDREA CALVO BOLAÑOS

DIANA PATRICIA JIMÉNEZ

**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL
SANTIAGO DE CALI**

2019

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	7
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN.....	8
1. ANTECEDENTES	10
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1 Planteamiento del Problema.....	13
2.2 Formulación del problema	18
3. OBJETIVOS.....	19
3.1 Objetivo General.....	19
3.2 Objetivos Específicos.....	19
4. JUSTIFICACIÓN	20
5. MARCO DE REFERENCIA	23
5.1 Marco Teórico	23
5.1.1. Gestión administrativa.....	23
5.1.1.1. Enfoques y Teorías de la gestión administrativa	23
5.1.1.2. Gestión administrativa.....	28
Gestión administrativa en instituciones educativas:	29
5.1.2. Gestión de calidad.....	31
5.1.2.1. Sistemas de gestión de calidad.....	31
5.1.2.2. Indicadores de calidad	33
5.1.2.3 Aseguramiento de la calidad.....	37
5.1.3. Educación superior.....	39
5.1.3.1. Lineamientos de calidad para las instituciones de educación superior.	39
5.1.3.2. Seguimiento a egresados	40
5.1.3.3. Impacto a egresados.	41
5.1.4. Concepto y características de modelo de gestión	42
5.2 Marco Conceptual.....	45

5.3 Marco Legal	46
5.4. Marco contextual	47
6. METODOLOGÍA.....	50
6.1 Tipo de estudio	50
6.2. Tipo de investigación.....	50
6.3. Métodos de la Investigación.....	51
6.3.1. Método deductivo	51
6.3.2. Método de análisis	51
6.4 Fuentes y herramientas de recolección y /o análisis de información.....	51
6.4.1 Fuentes:	51
6.4.2 Herramientas de recolección de información	51
6.4.2.1 La observación.....	51
6.4.2.1 Encuesta.....	52
6.4.3 Herramientas de procesamiento:.....	52
6.4.4. Instrumentos de la Investigación:	52
7. CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES	53
8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	55
8.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN A EGRESADOS DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI.....	55
8.2. CARACTERÍSTICAS A TENER EN CUENTA EN UN MODELO DE GESTIÓN APLICABLE EN EL SEGUIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	65
8.2.1. Un modelo de gestión que aumente el sentido de pertenencia y la vinculación Institución –egresado	66
8.2.2. Un modelo de gestión que fortalezca la gestión laboral y empresarial de sus egresados.	68
8.2.3. Contar con servicio interno que fomente la educación continuada para egresados.....	68
8.2.4. Apoya el desarrollo humano y profesional de sus egresados	69
8.2.5. Gestiona una efectiva red de comunicación	69
8.2.6. Hace un efectivo seguimiento a egresados.....	70
8.2.7. Hace un estudio del impacto de los egresados.....	71
8.3. ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA APLICAR EL MODELO DE GESTIÓN AL SEGUIMIENTO DE LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA USC....	73

8.3.1. Asignación de una autoridad responsable de la gestión del modelo.....	75
8.3.2. Diseño de una estrategia o Plan de comunicación	81
8.3.3. Caracterización y Seguimiento al desempeño de egresados	84
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	87
9.1. CONCLUSIONES	87
9.2. RECOMENDACIONES.....	88
BIBLIOGRAFÍA.....	89
ANEXOS	95

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Ingreso de los egresados Facultad de Medicina en las principales ciudades de Colombia.....	15
Tabla 2. Evolución de la teoría de la organización. Teorías clásicas	25
Tabla 3. Evolución de la teoría de la organización. Teorías Modernas.....	27
Tabla 4. Modelos de Gestión	30
Tabla 5. Resumen Indicadores para acreditación Universitaria.....	35
Tabla 6. Método de aplicación Modelo de gestión en Instituciones de Educación Superior	43
Tabla 7. Total graduados pregrado 2013 – 208 por Facultad Sede Cali	48
Tabla 8. Operacionalización de variables.....	53
Tabla 9. Procedimiento publicitario	83

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. La alta dirección de la Institución está comprometida con el seguimiento a graduados	55
Figura 2. La alta dirección utiliza los resultados del seguimiento a graduados en la toma de decisiones y en la implementación de acciones de mejora.....	56
Figura 3. La alta dirección destina los recursos económicos adecuados para el seguimiento a graduados.....	56
Figura 4. El seguimiento de graduados está incluido como una parte estratégica del plan de acción.....	57
Figura 5. Se tiene claro qué objetivos y qué información se quiere alcanzar con el seguimiento a graduados	58
Figura 6. La comunidad académica está suficientemente informada sobre los resultados del seguimiento a graduados y la evaluación sobre la pertinencia.	58
Figura 7. La institución cuenta con una unidad responsable del seguimiento a graduados.	59
Figura 8. La unidad responsable del seguimiento a graduados mantiene contacto con unidades similares de otras instituciones.....	59
Figura 9. La unidad a cargo cuenta con personal idóneo y suficiente para el seguimiento a graduados	60
Figura 10. La Institución cuenta con la infraestructura informática apropiada para el seguimiento a graduados	60
Figura 11. La Institución cuenta con políticas claras y explícitas sobre el manejo de los datos de contacto de los graduados.	61
Figura 12. Se cuenta con una base de datos de contacto con graduados que se actualiza periódicamente.	61
Figura 13. La Institución reporta oportunamente al SNIES la información sobre sus graduados .	62
Figura 14. La Institución ha diseñado estrategias para que los estudiantes próximos a graduarse y los graduados completen la encuesta de seguimiento que se encuentra disponible en el sitio Web del Observatorio Laboral para la Educación.....	62
Figura 15. Los resultados del seguimiento a graduados permiten estructurar la oferta de programas de pre-grado	63
Figura 16. La Institución consulta regularmente a los empleadores para conocer su opinión sobre el desempeño de sus graduados.....	63
Figura 17. Modelo de gestión propuesto	74
Figura 18. Estructura Organizacional Universidad Santiago de Cali.....	77
Figura 19. Ubicación de la Coordinación de Seguimiento a Egresados Facultad de Salud USC..	77

RESUMEN

El presente documento tuvo como objetivo el diseño de un modelo de gestión para el seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali.

Con una metodología de tipo descriptivo – explicativo, se aplicó una encuesta a representantes de cada uno de los Programas de la Facultad de Salud, donde se pudo evidenciar el compromiso que tiene la alta gerencia con el modelo de gestión, pero también la falta de una unidad responsable del proceso, la falta de divulgación de la información y un buen seguimiento al desempeño laboral de sus egresados, lo que se convierten en cuellos de botella a la hora de tomar decisiones para el beneficio de la Institución y sus estudiantes. Se concluye la necesidad de un trabajo conjunto entre Institución y todas sus áreas, no sea solamente responsabilidad de la Facultad, sino que se reciba apoyo de las otras secciones, con el fin de hacer una buena gestión de recolección de información y seguimiento.

Palabras claves: seguimiento a egresados, Facultad de Salud, Universidad Santiago de Cali, modelo de gestión.

ABSTRACT

The purpose of this document was to design a management model for monitoring graduates of the Faculty of Health of the Santiago de Cali University.

With a descriptive-explanatory methodology, a survey was applied to representatives of each one of the Programs of the Faculty of Health, where it was possible to demonstrate the commitment that senior management has with the management model, but also the lack of a unit responsible for the process, the lack of disclosure of information and good monitoring of the work performance of its graduates, which become bottlenecks when making decisions for the benefit of the Institution and its students. The need for joint work between the Institution and all its areas is concluded, it is not only the responsibility of the Faculty, but that support from the other sections is received, in order to make a good management of information collection and monitoring.

Keywords: follow-up of graduates, Faculty of Health, Universidad Santiago de Cali, management model

INTRODUCCIÓN

Las directivas de las Instituciones educativas hoy por hoy deben tomar conciencia de la importancia que tiene para éstas conocer el desempeño o destino de sus estudiantes

una vez dejan el plantel educativo, por tanto, deben asumir un compromiso, tanto con éstos como con la sociedad en general, evaluando la calidad de profesionales, mediante un adecuado seguimiento, lo que se logra a través de la gestión integrada entre cada una de las áreas de la Universidad, que permitan el flujo de información relativa a sus egresados.

Esta información que brinda el seguimiento eficaz a sus egresados sirve de insumo para tomar decisiones en cuanto a renovación curricular, nuevos planes y programas, emprendimiento, servicios conexos que se pueden ofrecer, oportunidades laborales, vínculo o alianzas con empresas, entre otros.

Sin embargo, para que el proceso de gestión de seguimiento sea efectivo, es necesario definir un responsable que lo lleve a cabo, obviamente con el respaldo de las directivas y de toda la comunidad educativa.

A partir de lo anterior, se propone diseñar un modelo de gestión para seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali. Con esta propuesta, a partir de un estudio descriptivo, con base en autores como Duque, Ángel, Capó, Gaspar, López, Reyes, Zurita, Poblete, el Ministerio de Educación Nacional y su política de calidad, entre otros, se plantean diferentes estrategias para llevar a cabo un efectivo seguimiento a egresados de la Facultad.

La problemática a tratar tiene que ver con la necesidad de contar con un modelo para el seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, teniendo en cuenta la gran demanda en el mercado laboral de egresados de dicha facultad, siendo la Universidad Santiago de Cali, después del Icesi, cuyos estudiantes obtienen mejores ingresos y mayormente cotizados en el mercado, sin embargo, al no contar con un efectivo seguimiento, se pierde la oportunidad de tener contacto permanente con éstos, ofrecerle nuevos programas y cursos de capacitación y evaluar su desempeño y satisfacción de sus empleadores.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado, para lograr los objetivos propuestos, se divide este escrito en 9 capítulos: el primero da cuenta de los antecedentes de la investigación, en el segundo se describe el problema de investigación, con su planteamiento y formulación; el tercero los objetivos; en el cuarto se justifica o se define la pertinencia del estudio; el quinto capítulo es el marco de referencia, donde se encuentra el marco teórico, con unidades de análisis como: gestión administrativa, gestión de calidad y educación superior; además del marco conceptual, legal y contextual; en el sexto capítulo se presenta la metodología, el tipo de investigación, los métodos, fuentes y herramientas de recolección de información; en el séptimo capítulo se muestra la categorización de variables; en el octavo capítulo se desarrollan los resultados de la investigación, finalmente el noveno capítulo define las conclusiones y recomendaciones del estudio.

1. ANTECEDENTES

De los estudios encontrados que tienen relación al tema planteado, se presentan los siguientes:

El estudio de Herrera y Torres (2016), expone los resultados arrojados por la evaluación curricular de Ingeniería Química de la Universidad de El Salvador, con el objetivo de proveer la información necesaria para el sistema de planificación que lleve a gestionar la mejora de la Facultad en todos sus aspectos curriculares. Se tuvo en cuenta el modelo de evaluación con fines de acreditación de la Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Arquitectura e Ingeniería, v. 2008 (ACAAI, 2008). Los autores tuvieron como resultados la evidencia de que el proceso de medición propuesto garantiza la calidad de los resultados de la evaluación, por su validez y confiabilidad. Además se identificaron las fortalezas y debilidades del programa, a la luz de lo dispuesto en el modelo ACAAI 2008, se pudieron plasmar concretamente las acciones necesarias para optimizar los factores susceptibles de mejoramiento de la calidad académica (Herrera & Torres, 2016).

Por su parte, Ríos (2018) propuso implementar un sistema de información para registrar sistemáticamente los estudiantes egresados, haciendo posible actualizar datos como el historial académico, información personal, sus avances, tanto académicos como laborales, con el fin de poder retroalimentarlos en su desempeño. Además, con ello se buscaba que los egresados apoyaran y asesoraran a los grados 10° y 11° mediante talleres y charlas, contando sus experiencias. Este sistema de información es un recurso útil para mejorar la comunicación con los egresados y mantenerlos en constante comunicación con la Universidad (Ríos, 2018).

En el artículo de Mofantes y Acuña (2013) se hace una síntesis de la metodología utilizada en la educación superior a distancia, realizando un acercamiento al concepto de modelo de gestión, se pudo desarrollar una propuesta teórica resultando un modelo integrador de factores como gestión de calidad, gestión organizacional, académica y gestión externa. A través de una pesquisa bibliográfica se concluyó que definir estrategias, formular planes y programas que estén correlacionados, así como la estructura de la organización, hacen la gestión organizacional un elemento significativo para gestionar efectivamente las Instituciones de Educación Superior a Distancia (Morantes & Acuña, 2013).

En la investigación de Bazán (2017), se propuso implementar un sistema de seguimiento a egresados, mediante un modelo de gestión, con el fin de tener un vínculo constante entre éstos y la Escuela, enfocado al mejoramiento de la calidad de la educación, a través de la actualización y mejoramiento de los planes de estudio. El método utilizado fue el Modelo de Acreditación para programas de Estudios de Educación Superior Universitaria – SINEACE-, estándar 34. Mediante una encuesta enviada a través de correos electrónicos se recogió la información de los egresados. Por medio de dicha información se evaluó la satisfacción laboral y se encontró que el 33,8% de los egresados está muy satisfecho con su empleo actual, el 52,9% está satisfecho. Se propusieron además, actividades para el fortalecimiento del vínculo entre la escuela y los egresados (Bazán-Cruz, 2017).

Con el proyecto de Parra y Arias (2016) se hizo una caracterización de impacto de los egresados de la Universidad San Buenaventura de Medellín, entre junio de 2014 y agosto de 2015, se indagó los aspectos personales, laborales y académicos de los egresados, observando qué impacto e influencia tenían éstos en sus medios, los resultados se utilizaron como información interna para la universidad. Se planteó una investigación mixta y multidimensional, las fuentes de información fueron los mismos egresados, los administradores de las empresas, directores de programas académicos, datos del DANE y los registros del Observatorio Laboral del Ministerio de Educación, se generó la caracterización propuesta, concluyendo que este espacio sirve para motivar a la reflexión sobre la pertinencia del currículo, la calidad educativa, fundamentación pedagógica y filosófica del Proyecto Educativo Bonaventuriano (Parra & Arias, 2016).

Es significativo el aporte que pueden hacer las anteriores investigaciones al tema aquí propuesto, teniendo en cuenta que el modelo de gestión permite continuar con la relación universidad – egresado, la cual se retroalimenta constantemente y la academia al conocer sus expectativas, conocimientos adquiridos, experiencias, situación laboral, etc., tiene un insumo para evaluar la calidad de los programas, las fortalezas y debilidades que lleven a ejecutar los cambios pertinentes con el fin de mejorar la oferta académica, a la vez que se puede convertir en una opción tanto para empresarios en el sentido de tener una base de datos con profesionales calificados como para aquellos egresados que no estén ubicados laboralmente,.

De esta manera la USC se enfrenta a continuar apuntando siempre al fortalecimiento de los procesos académicos, garantizando alta calidad, pertinencia y relevancia social como objetivo del Plan de Estratégico de Desarrollo Institucional (López, Duarte, Florez, & Taborda, 2010) .

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del Problema

El seguimiento a egresados es un factor de suma importancia, porque al tener información sobre el desempeño personal y profesional de éstos, posibilita a las Universidades el establecimiento de indicadores de calidad y eficiencia, encaminados a un mejor servicio y a ofrecer programas acordes con la necesidad del mercado laboral. Por lo tanto, es indispensable para la Universidad Santiago de Cali (USC). De esta manera, al concebir el modelo de gestión de seguimiento como “la forma de organizar y combinar los recursos con el objeto de cumplir con los objetivos esperados y mejorar el desempeño de la organización” (Duque, 2009), se espera alcanzar el reconocimiento de alta calidad educativa ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) y el Ministerio de Educación Nacional, cumpliendo lo dispuesto en la Ley 30 de 1992.

A nivel mundial, el proceso de seguimiento a egresados cada vez adquiere mayor importancia, toda vez que las instituciones de educación superior pueden contar con una herramienta para tomar decisiones respecto al mejoramiento de su servicio, al conocer las necesidades de sus egresados. En este sentido, tanto a nivel nacional como internacional muchas universidades han puesto en marcha programas de seguimiento con miras a aumentar su calidad académica, a la vez que enriquecen sus planes y programas. Como ejemplo de algunas instituciones educativas que de alguna manera tienen un sistema de seguimiento para egresados, se encuentran Uniminuto, Universidad San Martín, y Pontificia Universidad Javeriana.

En el país, desde el año 2005 el Ministerio de Educación Nacional lleva a cabo una Encuesta de Seguimiento a Graduados, cuyos resultados sirven al sector académico para conocer el desarrollo personal y laboral que han alcanzado sus graduados, así mismo, las universidades pueden adaptar sus planes de estudio y recursos a la demanda del mercado, tratando de disminuir la brecha que separa el perfil de la carrera profesional y la realidad del entorno, a la vez que mejora la calidad de sus servicios (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

En este sentido, en el caso de la Universidad Santiago de Cali, esta Institución Educativa tiene un compromiso con el mejoramiento continuo de sus procesos estratégicos misionales, en la búsqueda

de altos niveles de satisfacción para las necesidades y expectativas de sus estudiantes. Para lograr estos objetivos, se requiere de un modelo de gestión que permita el seguimiento de egresados, con el fin de caracterizar sus experiencias laborales y personales, su situación personal, sus metas y expectativas, donde la Universidad pueda convertirse en su primera opción (Universidad Santiago de Cali, 2018).

En la Universidad Santiago de Cali, el programa de egresados estaba inicialmente adscrito a la Gerencia de Bienestar Universitario, con posterioridad cada Facultad asumió su rol para el seguimiento y fomento de los lazos con los graduados, dependiendo de la carrera. La información recolectada proviene de bases de datos, carnetización y observatorios en las distintas dependencias. Sin embargo, el proceso de búsqueda no es efectivo, debido a que se ha perdido el contacto con algunos egresados, no se tiene información fidedigna de todos ellos, por ello el proceso es limitado y desigual, por lo tanto, no fortalece la función de seguimiento.

Los principales inconvenientes presentados en el proceso de seguimiento de egresados son: la poca confiabilidad de la información obtenida de procesos no homogéneos, la localización y actualización de base de datos se convierte en una odisea, por la desvinculación de la universidad por parte de los egresados y su movilidad. Por otro lado, el tiempo empleado para las encuestas, entrevistas, las barreras de comunicación juegan un rol importante en esta limitación ya que por lo general, la información fluye de forma vertical y no horizontalmente, lo que obstaculiza la difusión de los resultados entre todos los actores implicados en la mejora de la calidad educativa (Universidad Santiago de Cali, 2014).

Actualmente, la Universidad Santiago de Cali, se encuentra en el proceso de Acreditación Institucional, para lograr ser reconocida como institución de alta calidad educativa ante el Consejo Nacional de Acreditación y el Ministerio de Educación Nacional, ajustándose a lo previsto en la Ley 30 de 1992, para lo cual está fortaleciendo los mecanismos de cumplimiento. Todo lo anterior, teniendo en cuenta que desde el año 2005 el Ministerio de Educación Nacional ha establecido unas políticas de seguimiento y vinculación para los graduados de las Instituciones de Educación Superior (IES) en Colombia, a través del Observatorio Laboral del Ministerio de Educación, dicho instrumento permite conocer las condiciones laborales de los egresados y el comportamiento de la demanda de profesionales en el mercado (Universidad Santiago de Cali, 2014).

Se observa que la Facultad de Salud de la USC, carece de un sistema que le permita alimentar las bases de datos con información referente a donde se encuentran posicionados o establecidos los egresados y teniendo en cuenta que los profesionales de la Salud tienen diferentes campos de acción en el mercado laboral, la universidad en la actualidad debe hacer un análisis detallado sobre la inserción de sus egresados en el mercado de trabajo, con el fin de mejorar su oferta académica y formativa, debido al cambio en los esquemas organizacionales, además, que los avances tecnológicos impulsan a los profesionales a continuar preparándose y actualizándose de manera constante, por lo tanto la universidad y el mercado laboral necesitan de una información apropiada que les posibilite evaluar los constantes cambios, especialmente en la inserción al mercado del trabajo de los egresados (Asociación Columbus, 2006).

En este sentido, según cifras del observatorio Laboral del Ministerio de Educación, en la ciudad de Cali, el ICESI es la Institución cuyos egresados son mejor pagos y cotizados laboralmente, siendo Medicina la de mayores ingresos (\$5,59 millones); seguido de la Universidad Santiago de Cali (\$3,70 millones), por encima de la Universidad Central del Valle del Cauca (La República, 2018), como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. Ingreso de los egresados Facultad de Medicina en las principales ciudades de Colombia

Carrera de Medicina	Ingreso	Tasa de cotizantes
Universidad Militar Nueva Granada	\$5.215.284	93,8%
Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario	\$5.146.969	66,79%
Pontificia Universidad Javeriana	\$4.902.484	93,19%
Universidad Pontificia Bolivariana	\$5.057.726	97,59%
Universidad de Antioquia	\$4.916.399	97,29%
Universidad CES	\$4.866.403	93,19%
Universidad Icesi	\$5.597.613	100,09%
Universidad Santiago de Cali	\$3.701.720	90,5%

Carrera de Medicina	Ingreso	Tasa de cotizantes
Universidad del Valle	\$3.303.655	92,4%
Universidad Industrial de Santander	\$3.309.966	99,29%
Universidad Autónoma de Bucaramanga	\$2.814.066	89,19%
Universidad Simón Bolívar	\$3.081.582	92,19%
Universidad del Norte	\$2.943.116	87,69%
Corporación Universitaria Consalud	\$1.360.063	74,79%

Fuente: La República. Ministerio de Educación. Observatorio Laboral, 2018

Por otro lado, de acuerdo con los datos de la Universidad Santiago de Cali, el 77,7% de los egresados entre los años 2012 y 2016 se encuentran trabajando con un salario promedio de \$2.672.332. Sin embargo, la cotización más alta está a nivel de posgrados, 88%, contra un 78% a nivel de pregrado. De igual manera, los graduados de programas universitarios tienen mejores ingresos que los de programas tecnológicos y técnico profesionales (Pérez, 2018).

En cuanto a los campos de acción de los egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, se tiene:

Enfermero: Desempeño como gestor del cuidado integral de enfermería, en Hospitales, Centros de Salud, Clínicas o cuidados en casa.

Fisioterapeuta: En Promoción de la Salud y prevención de la enfermedad que afectan el movimiento corporal, en cualquier esfera del ciclo vital; rehabilitación / habilitación de individuos con alteración del movimiento, en entidades que promuevan ambientes de trabajo sanos y seguros; promover la actividad física y el deporte, como investigador en el campo de la fisioterapia.

Fonoaudiólogo: Trabajar en la prevención, habilitación / rehabilitación e inclusión social de personas en riesgo de presentar discapacidades comunicativas y del proceso deglutorio. Promover programas con personas que requieran capacitarse en competencias comunicativas orales y escritas, que le permitan desempeñarse competitivamente a nivel escolar, laboral y social.

Instrumentador Quirúrgico: Profesional en entrenamiento quirúrgico dentro y fuera del quirófano, en centrales de esterilización, coordinación y manejo de procesos y procedimientos de

producción, costos, selección, aplicación, monitoreo, trazabilidad, evaluación y tecnología y vigilancia de métodos de esterilización, control de desinfección e implementación de sistemas de gestión de calidad. Gestiona procesos y recursos en administración hospitalaria, de quirófanos, de centrales de esterilización, de consultorios especializados, y en el desarrollo de empresas relacionadas con la industria y comercio de tecnología y dispositivos médico-quirúrgicos, además de dar asesoramiento técnico-científico para profesionales de la salud.

Médico: Consulta externa, urgencias y pacientes hospitalizados en diferentes instituciones de salud; director en instituciones públicas o privadas, médico empresarial, a través del emprendimiento de su propia empresa, manejo de tecnología y biotecnología médica, docente universitario, etc.

Odontólogo: Profesional clínico asistencial en odontología general, manejo administrativo en el Sistema General de Seguridad Social, director de centros de salud, hospitales nivel I, clínicas odontológicas, IPS, EPS, investigador y coinvestigador en su área, líder en procesos o proyectos educativos y de intervención comunitaria en salud.

Terapeuta respiratorio: cuidado respiratorio, campos de acción clínica, salud pública y familiar, comercial, investigativo, administrativo, seguridad laboral, cuidado domiciliario y rehabilitación pulmonar.

Psicólogo: Realizar intervenciones individuales y grupales en problemáticas subjetivas, sociales y de salud mental, como psicólogo clínico, industrial o empresarial, psicólogo independiente, en Instituciones Educativas, etc. (Universidad Santiago de Cali, 2019).

Por lo anterior, y debido a la necesidad de mejoramiento continuo y en el marco de la Acreditación Institucional, le urge a la Universidad Santiago de Cali, contar con un modelo de gestión estandarizado y confiable, que posibilite unir lazos de comunicación entre egresados e Institución, teniendo una base sobre la experiencia y expectativas de los usuarios, para fortalecer sus políticas curriculares.

En consecuencia, esta investigación plantea un proyecto para el diseño de un modelo de gestión para los egresados de la Facultad de Salud, que permita fortalecer los procesos de mejoramiento con miras a la acreditación en la calidad institucional y el cumplimiento de la legislación pertinente. La propuesta se enfoca a que volver más eficiente el proceso de seguimiento a los egresados,

permitiendo la introducción de nuevas estrategias y métodos que tengan a los egresados como el complemento perfecto para el desarrollo institucional.

2.2 Formulación del problema

¿Cómo diseñar un modelo de gestión para la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, que le permita el seguimiento y la recolección de información oportuna acerca de sus egresados?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión para el seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali.

3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar la situación actual del proceso de atención a egresados de la facultad de salud de la Universidad Santiago de Cali.
- ❖ Determinar las características a tener en cuenta en un modelo de gestión aplicable en el seguimiento y recolección de información.
- ❖ Formular estrategias que permitan aplicar el modelo de gestión al seguimiento de los egresados de la facultad de salud de la USC.

4. JUSTIFICACIÓN

Los cambios en la economía, tecnología, sociedad y cultura han planteado nuevos desafíos a las Instituciones de Educación Superior, uno de estos retos es la evaluación permanente del impacto que tiene dentro de la sociedad los conocimientos impartidos en sus procesos académicos, lo que se refleja en el desempeño de sus egresados, por lo que es necesario generar estrategias para identificar dicho impacto, a la vez que se identifiquen las nuevas necesidades de capacitación en los profesionales actuales (Instituto Superior de Educación Rural -ISER, 2014).

Por lo anterior, las Universidades y las IES en los últimos años han comenzado a direccionarse hacia el aseguramiento de la calidad, teniendo como meta la satisfacción de necesidades, tanto de sus estudiantes como de los grupos de interés y la sociedad en general con relación al mercado laboral. Esto lleva a la necesidad de tener claridad sobre las fortalezas y debilidades en sus programas de estudio, como elementos fundamental para la gestión de calidad (Asociación Columbus, 2006).

Cada vez más se está midiendo el éxito de la universidad o la IES con base en el desempeño o resultado de sus estudiantes en el mercado laboral y su compromiso con la sociedad, razón por la cual, el instrumento de gestión propuesto para el seguimiento de egresados constituye una herramienta para llevar a cabo dicha medición, a la vez que se establece y se sostiene el contacto con sus estudiantes.

En este sentido, dentro de las mediciones a nivel internacional se pueden mencionar:

El Tecnológico Monterrey en México, quien desde 1989 viene haciendo diversos estudios para analizar el cumplimiento de su visión en la formación de líderes emprendedores, con sentido humano y competitivos a nivel internacional (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

De otro lado, se encuentra la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con sede en Ibarra, la cual tiene una política de seguimiento a egresados, que le permite crear estrategias de fomento para inserción laboral, haciendo alianzas entre universidad y empresas, además de implementar proyectos como el Alfa III, encaminado a desarrollar competencias profesionales, mediante la

evaluación participativa y simulación con el uso de la web (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

En Francia se tiene el Centro de Estudios e Investigaciones sobre Calificaciones (CEREQ), que por medio de encuestas y entrevistas se obtiene información sobre los egresados que estén vinculados al sector laboral. Este procedimiento es aplicado a todos los egresados en el sistema educativo.

En Australia, el Centro Nacional para la Investigación en Educación Vocacional (National Centre for Vocational Education Research –NCVER), también se utilizan las encuestas para identificar la situación de egresados (Ministerio de Educación Nacional, 2019).

Por su parte en Canadá, el SIAST Saskatchewan, encuesta a sus empleados para conocer su opinión sobre los graduados que trabajan con ellos; el Ministerio de Educación de la Provincia de Alberta (Alberta Education) brinda información proveniente de estudios y encuestas. De la misma manera, el Ministerio de Jobs Skills, Training and Labor ofrece información importante sobre el mercado laboral (salarios, profesiones, ocupaciones, movilidad laboral, etc.).

En Italia, se hace a través de Almaraura, que, mediante bases de datos en línea de los egresados, suple la demanda de mano de obra al mercado laboral.

El reconocido Centro para la Investigación sobre la Educación Superior en Alemania (International Center for Higher Education Research – INCHER, es el más grande de su tipo y desde 1978 ofrece información sobre la educación superior (Ministerio de Educación Nacional, 2019)

En consecuencia, el proyecto propuesto contribuye a la manera habitual de realizar el proceso de seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, mediante el diseño de un modelo de gestión estandarizado que fortalezca el proceso de seguimiento a egresados y que permita la consecución de los objetivos, contribuyendo al cumplimiento de indicadores requeridos para la acreditación universitaria.

En este sentido la facultad de salud de la USC se enfrenta al reto de conservar una relación continua que permita caracterizar el desempeño de sus egresados, establecer su vinculación con la colectividad, identificar dificultades en su ejercicio profesional, conocer la percepción que de estos

tienen los empleadores, estandarizar la ejecución de los procesos en la bolsa de empleo que aseguren el cumplimiento de las actividades de vinculación, fortaleciendo el nexo de la institución con la sociedad. Esta colaboración es posible si se establecen mecanismos de comunicación eficientes que beneficien la relación graduados-universidad, el nivel de satisfacción de los graduados sobre las competencias desarrolladas durante su estadía en la universidad, desde su experiencia como profesional y, a partir de esta realidad, proyectar maniobras de intervención.

La relación con el egresado es trascendental para la acreditación de calidad de los programas, por ello ésta es una consideración institucional acerca de la dimensión de nutrir el contacto con graduados y la asignación de los recursos humanos, físicos y tecnológicos, necesarios para la implementación del modelo.

Por lo anterior, cobra importancia la realización de la presente propuesta, porque beneficia por un lado a la Universidad Santiago de Cali, Facultad de Salud y sus egresados, al contar con una herramienta eficiente para lograr el seguimiento y contacto con los mismos; a los autores de este trabajo porque retroalimenta sus conocimientos y a todas aquellas personas que necesiten información sobre el tema planteado, como material de consulta.

Al respecto, se conoce la experiencia de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, quienes al observar la importancia de continuar la relación e interactuar con sus egresados, se propusieron hacer un plan de seguimiento y medición del desempeño de sus egresados, donde indagan sobre desempeño laboral y el impacto de éstos en la sociedad, dicha medición la llevan a cabo desde el año 2013.

Por su parte, la Universidad Javeriana también hace seguimiento a sus egresados de la sede Central y la seccional Cali desde el 2009, lo cual llevan a cabo a través de una encuesta que es llenada por los estudiantes egresados, con 123 preguntas agrupadas en diferentes módulos que comprenden: caracterización socioeconómica, mercado laboral y satisfacción con la universidad, a partir de los resultados, se toman acciones para el ofrecimiento de nuevas oportunidades, tanto laborales como académicas.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 Marco Teórico

5.1.1. Gestión administrativa

5.1.1.1. Enfoques y Teorías de la gestión administrativa. Existen diferentes teorías y enfoques administrativos, cada una de las cuales ha influido en la gestión empresarial en su tiempo y en su momento. La primera teoría que se tiene conocimiento fue las teorías científicas, con:

La teoría clásica de la administración científica, cuyos representantes fueron Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilberth y Henry Fayol. Con ellas se establecieron las empresas americanas y europeas de primeras décadas del siglo XX.

Su propuesta se encamina a mejorar los métodos de trabajo, estableciendo principios técnico organizacionales. Se centran en la observación de la producción, investigación y análisis de las operaciones, cuyas técnicas específicas fueron: el estudio de tiempos y movimientos, planeación y control productivo, distribución de los equipos, administración del recurso humano, etc. (Hernández, 2011)

Esta teoría surge por la necesidad de mejorar la productividad y eficiencia de los trabajadores, aporta una serie de conceptos administrativos que han sido base para la administración empresarial. Su enfoque en la minimización de tiempos y movimientos permitieron los métodos de trabajo más rápidos, con menores tiempos muertos.

Teoría funcionalista: Su principal exponente fue Henry Fayol, denominada, la organización es entendida como la disposición de partes que se interrelacionan entre sí. Establece la división del trabajo, que puede ser vertical (niveles de autoridad) y horizontal (teoría de la organización clásica departamentos) la especialización de las partes. De acuerdo a esta teoría existen funciones básicas dentro de las empresas: las técnicas, comerciales, financieras, contables, de seguridad y

administrativas. Pero para desarrollar dichas funciones se deben poseer, según Fayol cualidades físicas, morales, cultura general, intelectuales, conocimientos especiales y experiencia.

De esta teoría se destacan la división del trabajo, el diseño de los cargos, incentivos, premios por producción, estandarización, de procesos, entre otros. Fayol identificó cinco deberes administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control (Hernández, 2011).

El modelo estructuralista – teoría del comportamiento: La teoría estructuralista pone su atención en la organización desde su punto de vista estructural, funcionamiento y medios que usa para lograr sus objetivos. Se quería analizar y comparar los elementos o fenómenos en relación con una totalidad. Es así como buscaron interrelacionar las organizaciones con su ambiente externo, partiendo de concepto que la empresa como sistema abierto está en relación constante con su medio ambiente. Utilizan un enfoque múltiple que involucra tanto con: la organización formal y la informal: se requería equilibrio entre estos dos elementos, no solo se tienen en cuenta las fábricas sino todo tipo de organizaciones; las recompensas salariales y materiales como las sociales y simbólicas son importantes en cualquier organización, los niveles jerárquicos de una organización: aquí distinguen nivel institucional, representado por dirigentes o altos empleados; nivel gerencial: es el nivel intermedio, situado entre el nivel institucional y el nivel técnico; los diferentes tipos de organizaciones, entre las que cuenta coercitivas controlando a través de premios y castigos, las normativas, control por medio de la moral y la ética y las utilitarias por medio de incentivos económicos; y por último el análisis intraorganizacional y el análisis interorganizacional, para conocer las amenazas y oportunidades a nivel externo a que se exponía la empresa, es decir, el grado de dependencia de la organización respecto a los eventos externos (Chiavenato, 2006).

Por su parte, **la teoría del comportamiento en la administración** surgió en 1947 en los Estados Unidos, su mayor exponente es Herber Alexander Simon (Chiavenato, 2006), quien ganó el premio nobel de Economía en 1978, apoyado por otros autores como Chester Barnard, Douglas McGregor, Rensis Likert y Chris Argyris. En el campo de la motivación humana destacan Abraham Maslow, Frederick Herzberg y David Mc. Clelland (Romero, 2009). Con esta teoría querían explicar el comportamiento de las personas en el trabajo.

Esta teoría del comportamiento halló eco en las propuestas de Maslow, con su jerarquía de las necesidades, en la cual dichas necesidades se representaban por medio de una pirámide con cinco niveles, en cuya base se encontraban las necesidades primarias (fisiológicas - supervivencia), seguido de necesidades de seguridad (estabilidad, protección), que surgen después de que son satisfechas las necesidades básicas; las necesidades sociales (asociación, participación, afecto, amor), dice esta teoría que cuando éstas no son satisfechas el hombre se vuelve hostil con quienes lo rodean; las necesidades de autoestima (cómo se percibe, necesidad de aprobación social) y por último, en la cima las necesidades más elevadas (de autorrealización, el deseo de ser más de lo que es) (Chiavenato, 2006).

Otro aporte lo hizo Frederick Herzbert con la teoría de los dos factores: **factores higiénicos o extrínsecos**, que tiene que ver con las condiciones en que se realiza el trabajo, entre las que cuenta el salario, beneficios sociales, tipos de dirección, clima organizacional, donde si son óptimos estos factores provocan satisfacción en el individuo y son controlados por la empresa; y los **factores motivacionales o intrínsecos** tienen que ver con el contenido del cargo y las tareas que desempeña, los cuales están bajo su control.

Grosso modo, estas son las principales teorías administrativas clásicas, a continuación, y para mayor claridad, se presenta un resumen de las propuestas de distintos autores del pensamiento administrativo.

Tabla 2. Evolución de la teoría de la organización. Teorías clásicas

Teorías clásicas		
Nombre	Referencia	Postulado
Teoría científica	Frederick Taylor, Henry L Gantt, Lilian y Frank Gilbreth	Enfocada a medir el esfuerzo individual
Teoría funcional	Henri Fayol	Tiene que ver con la distribución de funciones, aportó la división del trabajo, el diseño de cargos, entre otros.

Teorías clásicas		
Nombre	Referencia	Postulado
Teoría burocrática	Max Weber	Según esta teoría, la mejor forma de organización es la que tiene reglas claras y racionales, decisiones impersonales y excelencia técnica en sus empleados y gestores.
Teoría de las relaciones humanas	Elton Mayo, Mary Parker Follet, Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Douglas McGregor	Es más como un complemento de las otras teorías administrativas para procurar bienestar de los empleados, independientemente de la forma que se utilice para administrar
Teoría de los sistemas cooperativos	Chester Barnard, 1938	Se enfoca en la cooperación de los miembros de la empresa, procura un trato justo y beneficios recíprocos.
Teoría de los sistemas	Ludwig von Bertalanffy, Robert Katz, Franz Rosenzweig	La organización está formada por subsistemas, los cuales son coordinados armónicamente
Teoría del comportamiento	James G. March, Herbert A. Simon	Su énfasis es dar participación a los empleados en la toma de decisiones, buscando que éstos colaboren en el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo a su nivel de influencia y autoridad
Teoría política	Philip Selznick, Jeffrey Pfeffer y Michel Crozier	La mejor forma de organización es la que crea relaciones entre los diferentes grupos de interés que existen en ella y gestiona de manera positiva el conflicto.
Teoría del desarrollo organizacional	Kurt Lewin y Douglas McGregor	Esta teoría promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible.
Teoría de la contingencia	Tom Burns, G.M. Stalker, Joan Woodward, John Child	Hace hincapié en la tecnología, el tamaño de la organización y medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia, con base en Rivas, L.A. (2009) Evolución de la teoría de la organización. En Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario, 17: 11-32. Recuperado de: https://www.urosario.edu.co/urosario_files/57/575586aa-4e66-467c-a0e7-5b3e25539cd1.pdf

Las anteriores fueron las teorías clásicas, en el tiempo actual han surgido otro tipo de teorías, las cuales se denominaron teorías modernas de la administración, presentadas en la tabla 2.

Tabla 3. Evolución de la teoría de la organización. Teorías Modernas

Teorías Modernas		
Teoría de la población ecológica	Michael T. Hannan y John H. Freeman	Busca un equilibrio con el entorno donde se desenvuelve, postula que la mejor forma de organización es la que consigue adaptarse al entorno y seguir operando con eficiencia
Teoría institucional	John W. Meyer, Brian Rowan y P.J. DiMaggio, W. Powell	Se enfoca en integrar a las personas que componen la organización y la hacen funcionar
Teoría del costo de transacciones	Oliver E. Williamson	Su principal objetivo es la minimización de costo de las transacciones realizadas.
Teoría de los recursos y capacidades	Jay Barney	Considera que la mejor forma de organización es la que gestiona más racionalmente sus recursos y capacidades.
Teoría de la agencia	Richard P. Rumelt, Dan Schendel, David J. Teece	Postula que el agente debe actuar a favor de los intereses organizacionales, llevando a cabo mecanismos para lograrlo.
Teoría del caos determinista	A.B. Cambell	Estipula que la mejor forma de organización es la que gestiona la variabilidad caótica de la organización a través de su complejidad.
Teoría de los sistemas alejados del equilibrio	Ilya Prigogine	La empresa mejor administrada es aquella que puede adaptarse y autoorganizarse.
Teoría de los sistemas adaptativos complejos	Stuart A. Kauffman	La mejor forma de organización es la que permite ajustes continuos de sus elementos entre sí y con su entorno.

Teoría de la auto criticabilidad organizada	Humberto Maturana y Francisco Varela	Considera como la mejor forma de organización aquella que crea una red de procesos u operaciones los cuales pueden generar o destruir elementos del mismo sistema, como respuesta a las perturbaciones del medio.
--	--------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia, con base en Rivas, L.A. (2009) Evolución de la teoría de la organización. En Revista Universidad & Empresa, Universidad del Rosario, 17: 11-32. Recuperado de: https://www.urosario.edu.co/urosario_files/57/575586aa-4e66-467c-a0e7-5b3e25539cd1.pdf

Analizando las diferentes definiciones anteriores se observa que, cada una de estas teorías aporta a la organización, dependiendo de los objetivos que se quieran alcanzar y el objetivo de la misma. Por lo tanto, dentro de las organizaciones no se encuentra la adopción de una teoría exclusiva, sino la mezcla de lo más significativo de cada una de ellas, lo que le ha permitido construirse sobre una visión ecléctica.

5.1.1.2. Gestión administrativa. El desarrollo tecnológico ha posibilitado el mejoramiento de productos y servicios, en pro de la satisfacción de un mercado cada vez más exigente, razón por la cual, el concepto de gestión empresarial también ha cambiado, atendiendo a las nuevas exigencias (Hernández, 2011).

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a una competencia agresiva, lo que las lleva a generar estrategias que les permita ser más competitivas en su entorno; los usuarios y consumidores se han vuelto mucho más exigentes y demandan servicios y productos de mayor calidad, variados, pero a la vez económicos, convirtiéndose en un reto para éstas hacer frente a esas demandas de manera oportuna, sin embargo, a veces se pierden oportunidades por la lenta respuesta que emiten, al no estar suficientemente preparadas para lidiar con el mercado que atienden (Heredia, Silvestre, & Cruz, 2010).

Ante esto, las organizaciones más competitivas son las que están en capacidad de innovar a nivel técnico y organizacional, mantener su visión emprendedora, en la búsqueda constante de mejorar sus procesos, creciente estandarización, lo cual se logra mediante una buena gestión administrativa.

Todo ello se deriva de la búsqueda de soluciones ante la crítica situación por la que atraviesan algunas empresas o sectores en particular, lo cual procede de la falta de innovación en productos y procesos, llegando solo a sostenerse en el mercado estando a la defensiva, pero sin progresos o crecimiento significativo.

Gestión administrativa en instituciones educativas:

Las teorías mecanicistas rigieron la administración empresarial durante muchos años, persistiendo en casi todo el siglo XX, pero ahora nace un nuevo tipo de administración, un nuevo modelo, gracias al proceso globalizador, las nuevas tecnologías de la comunicación han obligado a las empresas a adaptarse a los cambios constantes en el entorno y a funcionar en un ambiente de incertidumbre (Ragno, 2003).

Las instituciones educativas no son ajenas a esta nueva realidad, las cuales tienen en cuenta los diferentes componentes de la gestión administrativa, como son:

Dirección, es uno de los más significativos en el mejoramiento de la calidad educativa. De acuerdo con Cárdenas, Farías y Méndez (2016), las innovaciones en los procesos y métodos de enseñanza son fundamentales, pero los cambios en gestión educativa son básicos para promover dichas innovaciones, evaluar y valorar la calidad del desempeño. Se destaca que para lograr la satisfacción de las necesidades de toda la comunidad educativa, se hace necesario que la gestión educativa atienda el liderazgo directivo, plantee un modelo de gestión pedagógica, sus profesores se formen constantemente, con perfiles de gestión por competencias. Entonces, si la gestión administrativa en la institución es deficiente, dificulta la labor académica, pero si por el contrario, es excelente, se desarrollan los programas y actividades de manera eficaz (Cárdenas, Farías, & Méndez, 2017).

Gobierno: es otro componente de la gestión administrativa que ayuda al logro de resultados en las Instituciones Educativas, las acciones de gobierno se deben enfocar al diseño de políticas educativas ricas en conocimiento y sus respectivos mecanismos de evaluación; el compromiso de todos los actores de la comunidad educativa es primordial. Sin embargo, generalmente la toma de decisiones en las instituciones universitarias son complejos y lentos, atendiendo al alcance de los

asuntos, el tamaño institucional y en ocasiones no hay información suficiente para hacerlo, recayendo las disposiciones en pocas personas (Cárdenas, Farías, & Méndez, 2017).

Planeación: Esta etapa debe dar apoyo al desarrollo de innovaciones necesarias para responder a las demandas de la sociedad y desarrollo de planes de acción para lograr las metas propuestas. Parar lograrlo es necesario un análisis sistemático del estado actual, que lleven a plantear una estrategia que otorgue sentido al quehacer de la organización.

Control: En esta etapa es primordial la evaluación del desempeño en todas las áreas de la institución, como estrategia para alcanzar la calidad y excelencia educativa, de esta manera se pueden implementar planes de mejoramiento (Cárdenas, Farías, & Méndez, 2017).

En este sentido, según Morantes y Acuña (2013), para una institución educativa se pueden proponer las siguientes teorías.

Tabla 4. Modelos de Gestión

MODELOS DE GESTIÓN		
Modelo De Gestión	Autores Representativos	Referentes De Aplicación En Instituciones De Educación Superior
Direccionamiento Estratégico	Porter (1980) Mintzberg (1990)	Medina (2010) desarrolla modelos para el direccionamiento estratégico de la educación superior en Colombia en un contexto de transformación productiva y social.
Gestión del Conocimiento	Etzioni (1979) Nonaka- Takeuchi (1997)	“Un objetivo clave de la gestión del conocimiento en las universidades es precisamente la creación de grupos interdisciplinarios de investigación” (Castellanos, 2007, p. 72).
Gestión de Calidad	Deming (1989) Juran (1990) Ishikawa (1990)	Según Blanco (2009), las prácticas dentro de las cuales las instituciones de educación superior vienen registrando importantes avances en la aplicación del enfoque de calidad corresponden básicamente a tres modelos que poseen mayor reconocimiento

		internacional: el de las normas ISO 9000, el de los sistemas de acreditación de programas y el de los premios de calidad.
Gestión por competencias	McClelland (1973)	Valenzuela (2010) propone las competencias para la modalidad e-learning aplicada en el Tecnológico de Monterrey, México. En el contexto nacional, Herrera (2008) desarrolla 11 grupos de competencias del cuerpo académico de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD Colombia.

Fuente: Morantes, A.E.; Acuña, G.A. (2013). Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: una aproximación. Zona Próxima: Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte n° 18 enero - junio, 2013. P. 72-92

5.1.2. Gestión de calidad

5.1.2.1. Sistemas de gestión de calidad

De acuerdo con Cortés (2017) el sistema de gestión de calidad es el conjunto de normas y estándares relacionados entre sí para cumplir los requisitos de calidad que se requieren en la empresa, enfocados en la satisfacción de sus clientes mediante el mejoramiento continuo, ordenado y sistemático.

Por su parte, la Universidad Cooperativa (2019) lo define como “una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios” (Universidad Cooperativa de Colombia, 2019).

Hay varios sistemas de gestión de calidad, los cuales dependen del objetivo de la empresa o el fin en que se va a emplear. Sin embargo, todos los sistemas se encuentran reglamentados bajo el organismo no gubernamental ISO – International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización), comenzó en 1926 con el nombre de ISA International Federation of the National Standardizing Associations, pero en 1947 fue reorganizada con el nombre de ISO (Sistemas y Calidad Total, 2011).

En la introducción de la norma ISO-9000, se identifican ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el objetivo de llevar a la empresa hacia una mejora en su desempeño (Gutiérrez, 2005).

Enfoque en el cliente: La norma señala: "Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de éstos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas" (ISO, 2000). El significado de este principio es sumamente claro: las organizaciones se deben a sus clientes, a través de una comunicación directa con ellos, conocimiento de sus necesidades y expectativas, análisis del mercado, etc. debido a que son los clientes el principal elemento en el cual deben basar su gestión de calidad, son éstos quienes evalúan el servicio o producto que se les ofrece.

Liderazgo: Respecto a este segundo principio la norma señala: "los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en donde el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización" (ISO, 2000). El liderazgo en calidad tiene que ver con directrices, establecimiento de estrategias, métodos y sistemas que mejoren la competitividad, estimulen la innovación y generen conocimiento.

Participación del personal: En este principio la norma es contundente y señala: "El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma" (ISO, 2000). Lo que se busca es que todas las personas que trabajan en la organización se comprometan y se involucren con la calidad, esto implica brindar la capacitación adecuada a los empleados, para que se visualicen los resultados esperados.

Enfoque basado en procesos: La norma ISO-9000 señala: "Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso." Significa poner énfasis en las actividades que generan resultados, en vez de limitarse a los resultados finales; es decir, que fluyan de manera ágil y con la calidad adecuada la interacción entre procesos.

Enfoque de sistema para la gestión: La norma señala: "Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una

organización en el logro de sus objetivos" (ISO, 2000). Al entender que la empresa es un sistema o conjunto de elementos interconectados que persiguen un mismo fin, esto es corregir la fragmentación, entendiendo que la empresa es un ente que recibe retroalimentación tanto del exterior como del interior

Mejora continua: La norma señala: "La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta" (ISO, 2000). Es un principio claro que indica que en todos los procesos la mejora continua debe ser permanente, es decir, la organización siempre está en continuo mejoramiento.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: La norma establece: "Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información" (ISO, 2000); es decir, para que la mejora continua sea efectiva se deben tomar decisiones objetivas, apoyadas en datos y análisis adecuados.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: En este último principio la norma establece: "Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor" (ISO, 2000). Se trata de establecer relaciones de mutuo beneficio con los proveedores, porque éstos son la primera etapa de los procesos organizativos, procurando una buena materia prima.

De acuerdo a lo anterior, un sistema de gestión de calidad lo que busca es garantizar que el producto o servicio que se ofrezca, cuente con todos los requisitos de idoneidad, que le permitan a la empresa ser competitiva, a la vez que al cliente o usuario obtener beneficios

5.1.2.2. Indicadores de calidad

De acuerdo con Zurita (2019), un indicador es un conjunto de datos disponibles para la medición objetiva de un proceso o actividad, para lo cual se establece una unidad de medida, factores que componen el elemento a medir, origen de los datos, periodicidad de la medición, proceso de cálculo matemático y el significado del resultado a través de escalas de medición. De igual manera, posibilitar brindar una descripción del estado actual de un objetivo planteado, haciendo visible la necesidad de acciones correctivas o de mantenimiento.

La necesidad de desarrollar instrumentos para observar, planear y actuar sobre la evolución de los programas académicos, con el fin de valorar la calidad y pertinencia de éstos, tanto académica como laboralmente hizo que surgieran los indicadores, como respuesta a las presiones ejercidas desde el gobierno, estudiantes, agencias de acreditación, sobre las Instituciones Educativas para demostrar su efectividad (Zurita, 2019).

De esta manera, los indicadores de gestión se convierten en una idea sencilla y poderosa para medir que tan bien se está haciendo algo; debido a que se espera que los recursos invertidos en educación, se administren eficientemente y den los mejores resultados.

En este sentido, Cuenin (1994), en CINDA (1994) distingue tres categorías de indicadores: El indicador simple: describe neutralmente una situación o proceso, la información se presenta como un número absoluto. (Centro Interuniversitario de Desarrollo, 1994)

Indicador de desempeño: tiene un punto de referencia, puede tratarse de un estándar, objetivo o situación comparable. Ejemplo: comparar el número de egresados a la institución con el número de ingresados por año.

N Indicadores generales: generalmente provenientes de fuentes externas a la institución, proporcionan información para tomar decisiones.

Según Letelier, Herrera, López y Canales (2019), los indicadores son antecedentes concretos que ayudan a caracterizar un objeto particular de análisis, en un período determinado, siguiendo un orden sistémico.

Según la anterior definición, los indicadores hacen referencia a determinado objeto de análisis (programa, carrera, proyecto, facultad, etc.); siempre hay un factor de análisis evaluador, del cual depende la importancia de los indicadores. Esto es, una motivación para evaluar, que puede tratarse de: eficiencia, calidad académica, pertinencia, o varias de ellas, etc., y el orden sistémico del objeto a analizar significa que éste se describe lo más integralmente posible (Letelier, Herrera, López, & Canales, 2019).

En este sentido, el Consejo Nacional de Acreditación, define algunos factores sobre los cuales destaca unos indicadores que sirven de guía para la acreditación universitaria, dichos factores son:

1. Misión y Proyecto Institucional
2. Profesores
3. Estudiantes
4. Procesos Académicos
5. Investigación
6. Pertinencia e Impacto Social
7. Proceso de Autoevaluación y Autorregulación
8. Bienestar Institucional
9. Organización, Gestión y Administración
10. Planta física y Recursos de Apoyo Académico
11. Recursos Financieros (Consejo Nacional de Acreditación [CNA], 2016)

Debido a que los indicadores para los anteriores factores suman en total 376, a continuación se presenta una tabla resumen con los principales:

Tabla 5. Resumen Indicadores para acreditación Universitaria

Factores	Indicadores
Misión y proyecto educativo	Nivel de apropiación de la misión y el Proyecto Educativo Institucional (PEI) Grado de conocimiento de la misión y el PEI
Procesos académicos	Pertinencia del currículo Niveles de flexibilidad Niveles de interdisciplinariedad Metodologías Sistemas de evaluación de estudiantes
Visibilidad nacional e internacional del programa	Mejoramiento de la inserción del programa en el contexto internacional

Factores	Indicadores
	Número de convenios Grado de movilidad Pasantías Visitantes internacionales
Investigación e innovación	Publicaciones Nivel de los grupos de investigación Ponencias Logro de patentes o licencias Pertenenencia de docentes y estudiantes a grupos y proyectos
Bienestar universitario	Niveles de permanencia Niveles de deserción Programas de retención Programas y servicios de bienestar Atención psicosocial al estudiante
Organización y gestión	Sistemas de comunicación Sistemas de gestión
Recursos físicos y financieros	Recursos físicos Salones Bibliotecas Computadores y equipos Presupuesto del programa Espacios de recreación Recursos de apoyo para eventos, congresos y seminarios

Fuente: Uribe, Adriana P. (2013). Los factores que conforman el modelo de acreditación por alta calidad de programas académicos en Colombia, revisión desde el enfoque de la percepción. Desarrollo Gerencial, Vol. 5-2. No. 2-pp. 21-54 julio-Diciembre Universidad Simón Bolívar–Barranquilla – Colombia.

De acuerdo con lo descrito, la Universidad debe tener claros los indicadores a utilizar, alineados a su política educativa, que le permitan medir la evolución de sus programas académicos y hacer los correctivos de mejora en forma oportuna.

5.1.2.3 Aseguramiento de la calidad

De acuerdo con Brunner (2005), fue la masificación y diferenciación de los sistemas que hizo presión para establecer estrategias con el fin de asegurar la calidad, garantizando el valor de la titulación otorgada por las Instituciones Educativas. Por lo anterior, surgió la preocupación por parte de Instituciones de Educación, en demostrar la calidad y validez de sus programas (Brunner, 2005).

En este contexto, se comienza a hablar de aseguramiento de la calidad, la cual se define como:

“el conjunto integral de acciones que se diseñan, siguen y evalúan sistemáticamente, tanto interna como externamente, para dar fe pública o acreditar que dicho producto o servicio reúne el conjunto de atributos, propiedades o características de calidad, que se considera debe tener y cumple los requisitos para satisfacer las necesidades de los usuarios” (Ángel, 2016, pág. 170).

Pero actualmente, el aseguramiento de la calidad se relaciona con la acreditación o certificación de calidad, con procesos de supervisión y reglamentación, especialmente en el sector de la educación superior.

Las Universidades han establecido siempre sus propios estándares y utilizan sus propios métodos internos para evaluar y mejorar la calidad de sus programas, con el tiempo, al ampliar los cupos se empezó a utilizar el término aseguramiento de la calidad, como proceso que regula, supervisa y vigila que lo establecido por la Institución esté de acuerdo con las normas. Para Ángel (2016) el proceso de regulación y supervisión educativa está asociado con la masificación de la educación, pero la acreditación tiene su génesis con la globalización. En el caso de Colombia, el aseguramiento como reglamentación y supervisión se inició en los años 80, pero como acreditación data de los años 90

De todas maneras, el aseguramiento de la calidad en educación superior, en cualquiera de sus acepciones, considerado como proceso dinámico, se halla en pleno desarrollo y consolidación. A la vez, comprende estas dimensiones:

- Es responsable de brindar información oficial confiable
- Rinde cuentas a la sociedad.

Sin embargo, es necesario que las Universidades no pierdan de vista la evaluación constante para brindar una buena calidad en sus programas, porque en ocasiones, se privilegia la consecución de un sello de calidad antes que un buen proceso de mejoramiento continuo (Dias-Sobrihno, 2007).

En los últimos años, las universidades e instituciones de educación superior en todo el mundo han empezado a enfocarse en el aseguramiento de calidad para satisfacer las necesidades tanto de sus estudiantes, egresados como de la sociedad con respecto al mercado laboral. Por lo tanto, el conocimiento bien establecido del seguimiento a los egresados es esencial para la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior (Sistema y Calidad Total, 2011).

La educación superior con calidad reporta beneficios a la universidad, la sociedad y a los egresados. Para estos últimos, la calidad debe traducirse en beneficios como mayores posibilidades laborales, una trayectoria laboral ascendente y altas remuneraciones. Esto desemboca en una mayor movilidad social, la cual generará una mejor calidad de vida y un manejo más responsable en la toma de decisiones, ya que el egresado se siente comprometido con la sociedad y decide retornar a ella parte de los beneficios individuales recibidos. (Lopez, Duarte, Flórez, & Taborda, 2010)

Del mismo modo, la comunidad evalúa la calidad de la universidad en parte, de acuerdo con las posibilidades laborales, los rangos salariales, categorías de los cargos, trayectoria profesional y aportes sociales de sus egresados.

Los indicadores son indispensables para informar a los administradores educativos y partes de interés (familia, estudiantes, profesores, empresas, etc.), el nivel de calidad que tiene el sistema educativo. Con ellos se puede tener un conocimiento amplio del sistema, identificar errores y tomar acciones de mejora. Por todo ello, son herramientas útiles para diseñar estrategias y políticas educativas.

5.1.3. Educación superior

5.1.3.1. Lineamientos de calidad para las instituciones de educación superior.

Las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de preparar y formar personas para asumir retos que plantean los avances científicos y técnicos, lo que les demanda adquirir conocimientos, capacidades y habilidades que les obliga a estar permanentemente investigando, profundizando, actualizando y perfeccionando el conocimiento (Sistema Nacional de Acreditación SNA, 2013).

Por lo tanto, resulta imprescindible el fortalecimiento de las comunidades académicas, para lograr los niveles de calidad educativa que se requieren para asumir los retos propuestos por el nuevo orden mundial. En este sentido, es la acreditación una herramienta útil para reconocer la calidad de las instituciones de educación superior, sus programas académicos y hasta dónde están respondiendo a las exigencias que se les plantea (Sistema Nacional de Acreditación SNA, 2013).

En este sentido, teniendo en cuenta los cambios estructurales que se están presentando tanto a nivel nacional como internacional en todos los ámbitos, y especialmente en la educación, derivados del proceso globalizador, advenimiento y desarrollo tecnológico, se vio la necesidad de generar condiciones para consolidar un sistema educativo de alta calidad, derivando en la implementación del Sistema Nacional de Acreditación SNA, con el fin de fortalecer la calidad educativa para las entidades de educación superior.

Es así que para garantizar a la sociedad que las Instituciones de Educación Superior se encuentran alineadas con los más altos estándares de calidad, garantizando el cumplimiento de su propósito y objetivo, la entidad encargada de hacer seguimiento y verificación a los mismos es el Sistema Nacional de Acreditación en Colombia (Sistema Nacional de Acreditación SNA, 2019)

Entonces, se convierte la acreditación en instrumento para comparar la formación que ofrecen las Instituciones Educativas con la que se reconoce como deseable en la comunidad académica. La acreditación también contribuye a promover el mejoramiento de la calidad, se relaciona con la promoción de la cultura de la calidad y por lo tanto, motiva a que las Instituciones establezcan sistemas de evaluación y mejoramiento continuo de forma permanente. El proceso de acreditación

es organizado y presidido por el Consejo Nacional de Acreditación, según políticas dictadas por el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU.

De este modo, la Ley 1188 de 2008 establece las condiciones de calidad que debe tener la oferta y desarrollo de programas académicos en las IES, lo cual se reglamenta por el Decreto 1295 de 2010 y hacen parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Estas condiciones de calidad se entienden como indicadores de desempeño, que la institución debe alcanzar para legitimar su programa académico, lo que garantiza a la comunidad que dicho programa tiene las condiciones y requisitos establecidos por la ley (Sistema Nacional de Acreditación SNA, 2013).

5.1.3.2. Seguimiento a egresados

El enfoque de la Universidad y el Mercado Laboral, no solo debe ser la empleabilidad de los egresados, sino que deben tener en cuenta la evolución de las relaciones de los graduados con el empleador, la satisfacción de ambas partes respecto a las habilidades, formación y experiencia del graduado (Gaspar, Capó, & Lombillo, 2015).

El seguimiento a los graduados entonces se considera como fuente de información que retroalimenta la universidad, aportándole las necesidades de mejora, ofrece cambios en el entorno y en el mercado laboral, da la posibilidad de evaluar las experiencias que viven los graduados, sus dificultades, debilidades, fortalezas, motivaciones y expectativas respecto al empleo.

Además, el seguimiento de egresados se presenta como un indicador para evaluar la calidad educativa, porque permite revisar y cambiar constantemente sus programas de estudio, crear otros, manteniendo actualizada la oferta, según las necesidades de las empresas y el mercado (Reyes, 2014).

En consecuencia, a través del egresado se pueden retroalimentar los procesos académicos, la Institución evalúa sus propuestas curriculares, dependiendo de la experiencia e información

suministrada por éste, de tal forma que la educación que brinde sea integral, y se tenga al egresado como el puente entre el entorno laboral y la universidad.

El seguimiento de egresados no se hace posible si no se cuenta con un buen sistema de gestión, que permita evaluar los resultados obtenidos a nivel laboral de los profesionales que ha graduado, donde el aprendizaje y la retroalimentación sean constantes, no termine con la expedición de un título o diploma, sino que la relación estudiante – universidad – empresa vaya más allá.

5.1.3.3. Impacto a egresados.

Las Universidades de Educación Superior tienen definida su misión y visión, con base en las cuales hacen la programación de sus programas académicos y demás actividades curriculares, sin embargo, en ocasiones lo que ofrecen dentro de las carreras profesionales dista de lo planteado en la visión y misión de la entidad; razón por la cual, dentro de la sociedad, una vez integrado el egresado al mundo laboral, el impacto que éste causa es mínimo, comparado con las expectativas, y pertinencia del mismo, lo que lleva al ente educativo a replantear sus lineamientos (Parra & Arias, 2016).

Para que la Institución de Educación Superior conozca el impacto causado por los planes y programas curriculares, a través del desempeño de sus egresados, tanto laboral como socialmente, es necesario y fundamental la gestión del seguimiento a los mismos, para identificar la distancia entre el objetivo del programa de formación y la realidad en el entorno empresarial y social. Lo anterior le permitirá evaluar su calidad, pertinencia y utilidad de los conocimientos impartidos (Parra & Arias, 2016).

Sin embargo, existen distintas limitantes para posibilitar la evaluación del impacto de la formación académica en los estudiantes egresados, debido a que la información para tal fin debe provenir de éstos, sin embargo, una vez fuera de la Universidad, los estudiantes mantienen una relación muy frágil con la institución, o se cambian de ciudad, de país, lo que hace imposible mantener actualizada la base de datos (Parra & Arias, 2016).

Por lo anterior, es el egresado quien define el impacto causado por los programas académicos impartidos por la Institución de la que hizo parte, para lo cual debe evaluar de qué forma el modelo educativo ha incidido en su formación como persona íntegra, formación de responsabilidad social, la utilidad de dichos conocimientos para su vida profesional, si fueron suficientes o pertinentes, de qué manera ha puesto en práctica los conocimientos adquiridos y si éstos han incidido en su entorno y qué transformaciones a nivel social pueden haber causado (Uniminuto, 2013).

Los planteamientos anteriores se convierten en el enfoque que debe perseguir el modelo de gestión de seguimiento a egresados, porque básicamente busca evaluar el impacto de los programas curriculares impartidos en la sociedad en la que vive.

5.1.4. Concepto y características de modelo de gestión

Duque (2009) define el modelo de gestión como la forma de organizar y combinar los recursos con el fin de lograr los objetivos; es decir, “el conjunto de principios, políticas, sistemas, procesos, procedimientos y pautas de comportamiento para conseguir los resultados esperados y mejorar el desempeño de la organización. Estos elementos se enmarcan a través de la normatividad, los objetivos misionales, los procesos básicos de operación, la estructura y organización, la cultura organizacional, las políticas y competencias del talento humano y la planeación estratégica formal de la organización” (p. 39).

Por otro lado un modelo de gestión es un esquema o marco referencial para administrar la organización, mediante la creación de procedimientos. (Gimer, Michelena, & Hernández, 2010)

De igual manera, el concepto de gestión se asocia con el conjunto de actividades encaminadas a controlar, organizar, planificar, coordinar y decidir las actividades empresariales, cuyo éxito depende del logro de los objetivos propuestos por las organizaciones (eficacia) y un óptimo uso de los recursos disponibles (eficiencia) (Koontz y Weihrich, 1991), citado por (Schmal & Ruiz, 2009)

Se conoce la gestión educativa desde la década de los 70 en el Reino Unido y de los 80 en América Latina, reconociéndose cinco modelos o sistemas: alemán, norteamericano, inglés, francés y

soviético, los cuales adquieren fuerza con el organismo rector de la educación mundial, la Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). De ahí, se encuentra la tendencia de usar modelos para la gestión de universidades, con base en excelencia de calidad, los más conocidos son el Modelo International Standarization Organization, International Workshop Agreement y el Modelo European Fundation for Quality Management.

En cuanto a la metodología de aplicación del modelo de gestión en las IES, Morantes y Acuña (2013) establecen los siguientes componentes.

Tabla 6. Método de aplicación Modelo de gestión en Instituciones de Educación Superior

Modelo de gestión	Autores representativos	Referentes de aplicación en Instituciones de educación superior
Direccionamiento estratégico*	Porter (1980) Mintzberg(1990)	Medina (2010) desarrolla modelos para el direccionamiento estratégico de la educación superior en Colombia en un contexto de transformación productiva y social.
Gestión del conocimiento**	Etzioni (1979) Nonaka- Takeuchi (1997)	"Un objetivo clave de la gestión del conocimiento en las universidades es precisamente la creación de grupos interdisciplinarios de investigación" (Castellanos, 2007, p. 72)
Gestión de calidad***	Deming (1989) Jurán (1990) Ishikawa (1990)	Según Blanco (2009), las prácticas dentro de las cuales las instituciones de educación superior vienen registrando importantes avances en la aplicación del enfoque de calidad corresponden básicamente a tres modelos que poseen mayor reconocimiento internacional: el de las normas ISO 9000, el de los sistemas de acreditación de programas y el de los premios de calidad.
Gestión por competencias****	McClelland (1973)	Valenzuela (2010) propone las competencias para la modalidad e-learning aplicada en el Tecnológico de Monterrey, México. En el contexto nacional, Herrera (2008) desarrolla 11 grupos de competencias del cuerpo académico de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD Colombia.

* La dirección estratégica se configura como un "sistema de planificación" en el que tan importante como la formulación es la implementación de la estrategia. (Bueno, 1993)

** Es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo (Farfán & Garzón, 2006)

*** Calidad: Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

**** La gestión por competencias consiste en un sistema integrado de evaluación y mejora de organizaciones y/o personas que las componen (Oliveros, 2006). Villardón (2006) define la competencia como un saber hacer complejo, resultado de la movilización, integración y adecuación de conocimientos, habilidades y actitudes utilizados eficazmente en diferentes situaciones

Fuente: Morantes, A. E., & Acuña, G. A. (enero-junio de 2013). Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: una aproximación. *Zona Próxima: Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte*(18), 72-92.

Las características del modelo de gestión en las Instituciones de Educación Superior, se sustentan en una serie de actividades y prácticas llevadas a cabo por los actores institucionales: directivos, docentes, estudiantes, supervisores, asesores, que cumplen su función para lograr los objetivos propuestos, optimizando la eficiencia y la eficacia en la actividad educativa.

Estas características involucran un cambio en el enfoque, donde la Institución se concibe como un esfuerzo de todos para el beneficio común; así, la planeación educativa se vuelve dinámica, interactiva y enfocada a impactar la sociedad. Por otro lado, otra característica del modelo de gestión en Instituciones Educativas es la construcción de un saber complejo y en constante evolución, el cual se entrelaza significativamente con el quehacer de los miembros de la IE (Pedrozo, Fernández, & Raspa, 2018).

Por lo anterior, el logro de los objetivos propuestos en las IES, dependen del constante mejoramiento de la calidad en sus procesos, por lo tanto, las principales características del modelo de gestión implementado en las Instituciones Educativas, tienen que ver con:

los factores pedagógicos: se refieren a las actividades educativas llevadas a cabo dentro de las aulas, evaluación constante de la relación entre la enseñanza y los contenidos curriculares de cada área, pertinencia de los contenidos con respecto a las necesidades del mercado, forma de transferencia de los conocimientos, valor agregado de éstos, etc.

Trabajo en equipo: se considera el proceso de administración colectiva, en el cual se requiere la participación de toda la comunidad educativa, teniendo el rector el papel de integrador para lograr productividad y efectividad en los procesos

Innovación: Es poner en marcha todas las herramientas y recursos necesarios para garantizar la calidad educativa.

Finalmente, la continua evaluación se apoya en el proceso mediante el cual se verifica y valora el progreso de los contenidos, vigilancia y regulación de la eficiencia y eficacia con que una Institución lleva a cabo sus actividades requeridas para lograr las metas. Esta continua evaluación permite ofrecer nuevas oportunidades educativas, identificando las necesidades del mercado o sector donde se desempeñarán los estudiantes (Pedrozo, Fernández, & Raspa, 2018).

Lo anterior indica que el modelo de gestión en Instituciones educativas debe tener su enfoque fundamental en los procesos, las personas y la tecnología, alineándose con la visión, misión y valores de la Institución

5.2 Marco Conceptual

IES: Instituciones de Educación Superior.

EGRESADO: Se trata de la persona que ha terminado sus estudios y obtuvo un título o graduación académica, pero que no ha obtenido el título (Educalingo Diccionario, 2019).

GRADUADO: Es el egresado, que una vez haya cumplido los requisitos académicos exigidos por las instituciones (exámenes, preparatorios, monografías, tesis de grado, etc.), recibe su grado (Asociación Colombiana de Universidades -ASCUN, 2006).

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Se refiere a una serie de acciones por medio de las cuales el gerente o directivo desarrolla sus actividades siguiendo las fases del proceso administrativo: planeación, organización, dirección, coordinación y control (Guillen, s.f.).

INDICADOR: “Herramientas para clarificar y definir, de forma más precisa, objetivos e impactos (...) son medidas verificables de cambio o resultado (...) diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso (...) con respecto a metas establecidas, facilitan el reparto de insumos, produciendo (...) productos y alcanzando objetivos” (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1999, pág. 18).

CALIDAD: “Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (Deming, 1988), citado por Nueva Iso 9001-2015 (2016) (Nueva Iso 9001-2015, 2016)

SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Es una serie de componentes interrelacionados que posibilitan la recolección, recuperación, procesamiento, almacenamiento y distribución de información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización (Biblioteca Itson, 2005).

MODELO: “Representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social” (Caracheo, 2002).

MODELO DE GESTIÓN: Para este documento los autores de esta investigación lo definen como un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad (Calvo & Jiménez, 2019)

PERTINENCIA: La pertinencia de la educación está vinculada al lugar que ocupa la formación en la sociedad, especialmente en su aspecto productivo, pretendiendo adecuar lo que se ofrece desde la educación formal a la demanda potencial del mercado laboral (Pérez, 2009).

5.3 Marco Legal

El marco legal que sirve de base para la siguiente investigación es el siguiente:

La Ley 1266 de 2008, por medio de la cual “se dictan disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Y su Decreto 1377 de 2013, aplicada a bases de datos o archivos con datos personales de personas naturales.

Ley 30 de 1992, por medio de la cual “se organiza el servicio público de la Educación Superior”

Ley 115 de 1994. “Por la cual se expide la Ley General de Educación”. Establece las normas que regulan el servicio de educación pública.

Decreto 1330 de 2019 (julio 25), por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. Este decreto busca velar por la calidad del servicio educativo, especialmente de las Instituciones de Educación Superior, por lo cual sustituyó el Capítulo 2, Título 3, Parte 5 del Libro

2 del Decreto 1075 de 2015, en lo referente a registro calificado de programas académicos de educación superior, las características del registro calificado, las condiciones de calidad, los créditos académicos, programas en convenio, programas de posgrado, ciclos propedéuticos, y los trámites para el registro calificado.

Decreto 2566 de septiembre 10 de 2003, por medio de la cual “se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de Educación Superior”. En su artículo 14 se describen las políticas y estrategias para el seguimiento a egresados.

Decreto No. 1001 del Ministerio de Educación Nacional, “Por el cual se organiza la oferta de programas de posgrado y se dictan otras disposiciones. En el artículo 13 literal 12, se enuncian las condiciones mínimas de calidad que deben cumplir las instituciones de educación superior

La Ley 1188 de 2008, “por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones”.

5.4. Marco contextual

En la Universidad Santiago de Cali, las primeras propuestas para crear programas de salud se dieron en los años 90, naciendo la Facultad de Salud en 1995 con la apertura oficial de la Tecnología en Mecánica Dental, en 1996 entra Medicina, Instrumentación Quirúrgica, Odontología y Atención Prehospitalaria, poco a poco se fueron incorporando los demás, como son: Enfermería, Fisioterapia, Terapia Respiratoria, Psicología, Fonoaudiología y Regencia de Farmacia. En la actualidad se tienen alrededor de 5.202 estudiantes en la Facultad de Salud en Cali y 408 en la seccional Palmira (Universidad Santiago de Cali, 2019).

Con miras a que los estudiantes tuvieran una adecuada formación, se hicieron convenios con diferentes entidades de salud donde éstos pueden realizar sus prácticas y puedan alcanzar las competencias necesarias para su formación.

La facultad cuenta en la actualidad con 5.202 estudiantes en Cali y 408 en Palmira, los cuales son formados en las competencias del ser, saber y hacer, para que se desempeñen con excelencia en el

servicio de atención y cuidado de personas. Hay 520 docentes en el Area Clínica (Universidad Santiago de Cali, 2019). Para el cumplimiento de sus objetivos, estableció la siguiente Misión y Visión:

Misión: La facultad de salud de la Universidad Santiago de Cali, asume y desarrolla con criterios de responsabilidad social y rigor académico la formación y participación de sus diferentes actores, estudiantes, docentes, egresados, directivos y personal administrativo desarrollando un trabajo colaborativo, garantizando su integración en el cogobierno y formando profesionales de salud con sólidos conocimientos científicos e investigativos y humanísticos, fundamentados en valores involucrados en el contexto, capaces de identificar necesidades y brindar bienestar a la comunidad en los en los diferentes niveles de intervención y los ciclos vitales a nivel local, regional y nacional (Universidad Santiago de Cali, 2019).

Visión: En el año 2024 ser la facultad líder en la formación de los futuros profesionales de salud en el suroccidente de Colombia, teniendo en cuenta las funciones misionales de docencia-investigación y proyección social, con egresados competitivos, proactivos, con gran sensibilidad social, que impacten sobre la calidad de vida en nuestro medio (Universidad Santiago de Cali, 2019).

De la Facultad de Salud el número de egresados de 2013 a 2018 fue de 3.431., como se muestra en la siguiente tabla, es la Facultad que tiene mayor número de estudiantes y por ende de egresados.

Tabla 7. Total graduados pregrado 2013 – 2018 por Facultad Sede Cali

FACULTAD	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
CIENCIAS BÁSICAS	39	33	31	21	25	12	161
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	405	347	490	372	331	74	2019
COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	99	51	92	85	108	29	464
DERECHO	341	299	303	318	338	103	1702
EDUCACIÓN	254	193	161	186	194	86	1074
INGENIERÍA	203	224	241	159	152	24	1003
SALUD	619	657	717	726	564	148	3431
TOTAL	1960	1804	2035	1867	1712	476	9854

Fuente: Reporte egrf09. Sinu - agosto 2018.

Actualmente la facultad cuenta con 5,202 estudiantes en Cali y 408 estudiantes en la seccional Palmira. Los programas más representativos, o con mayor número de estudiantes son: Odontología, Medicina, Instrumentación Quirúrgica y Fisioterapia (Pérez C. A., 2018).

6. METODOLOGÍA

6.1 Tipo de estudio

La investigación propuesta sigue una línea descriptiva – explicativa, teniendo en cuenta que los estudios de tipo descriptivo se sirven de técnicas como la observación, entrevista y lleno de cuestionarios, o documentos elaborados por otras personas para recabar la información (Méndez, 1997).

El propósito de este tipo de estudios es delimitar los hechos que constituyen el problema a investigar, donde se pueden establecer características demográficas, formas de conducta, actitudes de los sujetos, etc. En el trabajo propuesto, se somete la información a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico, luego se lleva a cabo un diagnóstico como fase inicial, para establecer el estado real del seguimiento a egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali; es decir se analizará y describirá los diversos aspectos que permiten diseñar un modelo de gestión para el seguimiento de egresados.

6.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo mixta, porque se utilizan datos numéricos y estadísticos, como resultado de la encuesta aplicada y datos cualitativos, provenientes de la observación y documentación.

6.3. Métodos de la Investigación

6.3.1. Métodos de la Investigación El método deductivo es el que permite iniciar el análisis con un argumento general, a partir del cual se van examinando las diferentes posibilidades hasta generar una conclusión específica (Méndez, 1997). En el presente estudio se aplicará este tipo de método, debido a que se tienen conocimientos generales sobre modelos de gestión y seguimiento a egresados realizados en diferentes instituciones y se llegará al diseño del modelo de gestión en el caso específico de la Universidad Santiago de Cali.

6.3.2. Método de análisis

Debido a que se utilizará la investigación descriptiva, es necesario aplicar el método de análisis, con el que se desglosarán las partes que conforman el universo, verificando si las acciones existentes son necesarias y suficientes para tener un seguimiento a egresados efectivo.

6.4 Fuentes y herramientas de recolección y /o análisis de información

6.4.1 Fuentes: Para diseñar el modelo de gestión del seguimiento a egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, (Mecánica Dental, Medicina, Odontología, Instrumentación Quirúrgica, Enfermería, Fisioterapia, Terapia respiratoria, Psicología, Fonoaudiología, Atención Prehospitalaria, Regencia de farmacia), se hace necesario, realizar una amplia recolección de información, como base fundamental para conocer efectivamente el estado real de este proceso, por lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes y técnicas para la recolección de la información que guiarán a la solución del problema.

6.4.2 Herramientas de recolección de información

6.4.2.1 La observación

Con esta técnica se pretende conocer los procesos existentes de seguimiento a egresados que realiza la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, para tener una apreciación de la efectividad del seguimiento a egresados y percibir la realidad y el momento de verdad que existe en diferentes situaciones y en los procesos que se realizan, lo cual no se expresa en documentos sino a través de la observación y percepción para luego consignarlos por escrito.

6.4.2.1 Encuesta. Se llevó a cabo un censo con el total de la población, a través de un cuestionario aplicado directamente a Directores de cada uno de los programas de la Facultad de Salud, con el fin de conocer los procesos y las intenciones del proceso de seguimiento a egresados. Esta se aplicó a los 9 funcionarios del programa, debido a que no fue posible acceder a la información de los estudiantes egresados.

6.4.3 Herramientas de procesamiento: El procesamiento de la información se realizó con el software SPSS, el cual está diseñado para sintetizar datos como los recolectados en esta investigación. El análisis se hizo por medio de la estadística descriptiva e intencional, que permitió determinar la realidad de la investigación, analizando la información que se recolectó y se obtuvieron conclusiones que permitan el diseño de un modelo de gestión para el seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali.

6.4.4. Instrumentos de la Investigación: Para la recolección y procesamiento de la información se planteó el siguiente proceso:

- Elaborar los instrumentos de recolección de información acordes a los objetivos que se han planteado para la investigación.
- Aplicar los instrumentos de recolección de información a través de un censo a la totalidad de la población, es decir, a Directores de los Programas de la Facultad de Salud, para realizar un diagnóstico de la situación actual del seguimiento a egresados (Ver Anexo: formato de entrevista.)

7. CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES

A continuación, se presenta una categorización de variables, que sirvió de guía para elaborar el cuestionario aplicado, las variables asignadas tienen que ver con las herramientas necesarias para que pueda funcionar adecuadamente la gestión de seguimiento a egresados (gestión de la alta dirección, recursos, responsabilidad de la información y manejo de la misma).

VARIABLE DEPENDIENTE: Seguimiento a egresados

VARIABLE INDEPENDIENTE: Modelo de gestión – sistemas de gestión

Tabla 8. Operacionalización de variables

	Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de Medición	Unidad de medición
Seguimiento a egresados	Gestión de la alta dirección	Acciones, estrategias y decisiones de la alta dirección que demuestren compromiso con el seguimiento a egresados	Cualitativa	Nominal Preguntas 1, 2, 3, 4, y 5	Totalmente de acuerdo: 4 Parcialmente de acuerdo: 3 Parcialmente en desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
	Recursos	Recursos humanos, físicos y económicos destinados para la consecución de un modelo de gestión para seguimiento de egresados	Cualitativa	Nominal Preguntas 9 y 10	Totalmente de acuerdo: 4 Parcialmente de acuerdo: 3 Parcialmente en desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1

	Variable	Definición	Naturaleza	Nivel de Medición	Unidad de medición
	Responsabilidad de la información	Identificación de los responsables del manejo de la información para el seguimiento a egresados	Cualitativa	Nominal Preguntas 6, 7,8 y 11	Totalmente de acuerdo: 4 Parcialmente de acuerdo: 3 Parcialmente en desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1
	Manejo de la información	Tratamiento que se le da a la información recolectada	Cualitativa	Nominal Preguntas 12, 13, 14, 15 y 16	Totalmente de acuerdo: 4 Parcialmente de acuerdo: 3 Parcialmente en desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1

Fuente: elaboración propia

Para implementar el aplicativo de encuesta se consideró el modelo de Escala Likert, se llama así por Rensis Likert que publicó su informe describiendo su uso en el año 1932. Es la escala de uso más amplia en encuestas para la investigación. Se utiliza especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo)¹.

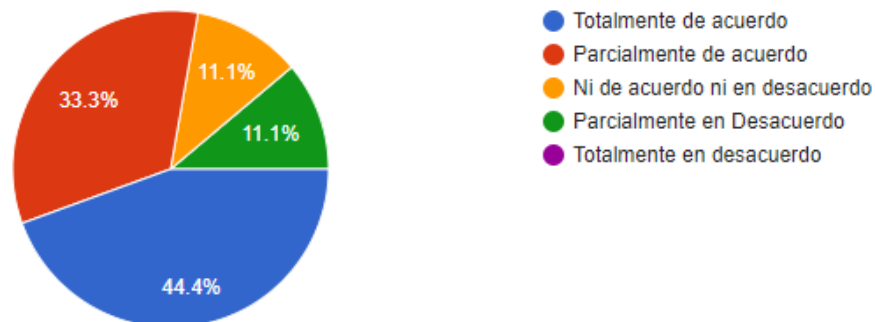
¹ Escala de Liker. (2012). Conceptualización. Disponible en Internet: <http://escaladelikert.blogspot.com/>

8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO DE ATENCIÓN A EGRESADOS DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI.

Para determinar la situación actual del proceso de atención a egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, se llevó a cabo una encuesta, aplicada a cada representante de los Programas existentes en la Facultad, en total 9 personas, esta muestra se considera representativa, debido a que ellos manejan la información solicitada en la encuesta aplicada, por otro lado, no se pudo tener acceso a los datos de los egresados, a los cuales se pudiera contactar. La encuesta arrojó los siguientes resultados:

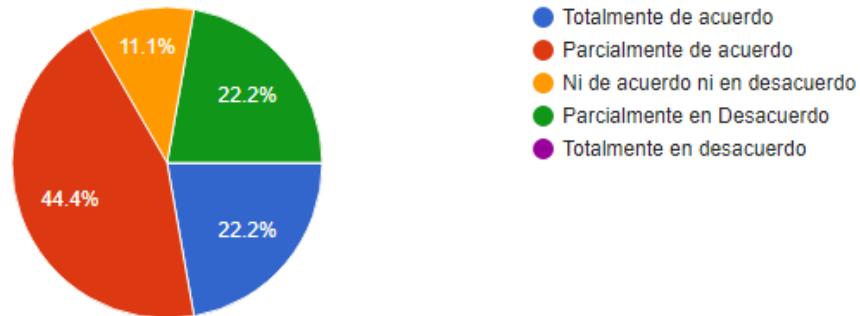
Figura 1. La alta dirección de la Institución está comprometida con el seguimiento a graduados



El 44,4% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la alta dirección de la Institución se encuentra comprometida con el seguimiento a egresados; el 33,3% parcialmente de acuerdo, lo que indica un total de 77,7% de seguridad que la alta dirección apoya este proceso. Así mismo, un 11,1% está parcialmente de acuerdo y un 11,1% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Es positivo que la alta dirección se encuentre comprometida con el seguimiento a egresados, porque ésta sirve de ente integrador con los demás actores del proceso.

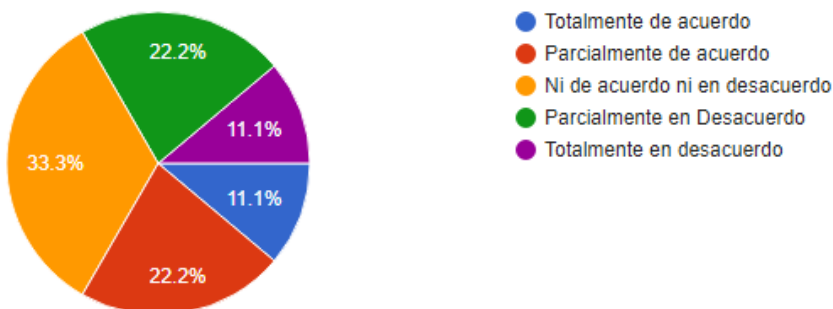
Figura 2. La alta dirección utiliza los resultados del seguimiento a graduados en la toma de decisiones y en la implementación de acciones de mejora.



El 44,4% está parcialmente de acuerdo que la alta dirección usa los resultados del seguimiento para implementar mejoras y tomar decisiones, el 22,2% está totalmente de acuerdo, lo que indica un 66,6% de respuesta positiva frente a la utilidad de los resultados del seguimiento a egresados, así mismo, el 11,1% manifiesta no estar de acuerdo, ni en desacuerdo y un 22,2% parcialmente en desacuerdo.

Aunque el resultado es bueno, porque se consideran los resultados para toma de decisiones, para que haya mejor efectividad en el proceso, sería ideal que todos estuvieran de acuerdo en que la dirección utilizara los datos para mejorar y tomar decisiones.

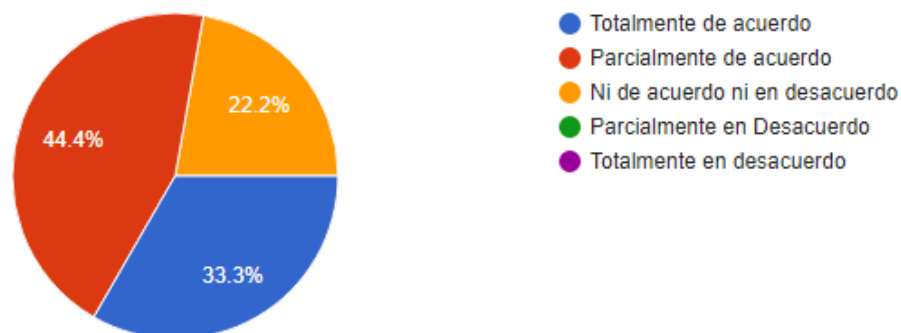
Figura 3. La alta dirección destina los recursos económicos adecuados para el seguimiento a graduados.



El 11,1% está totalmente de acuerdo con que la alta dirección destina recursos económicos para el proceso de seguimiento a egresados, el 22,2% está parcialmente de acuerdo. Con ello se indica que solo un 33,3% de los encuestados considera que la alta dirección invierte en dicha gestión. Un 33,3% no está de acuerdo, ni en desacuerdo, el 22,2% está parcialmente en desacuerdo y el 11,1% que está totalmente en desacuerdo. En este sentido se debe mejorar el compromiso de la alta dirección en cuanto a los recursos que debe destinar al seguimiento de egresados.

Es desalentador para el proceso de seguimiento a egresados, no contar con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades, si la alta dirección no destina recursos suficientes, se limita la consecución de los objetivos.

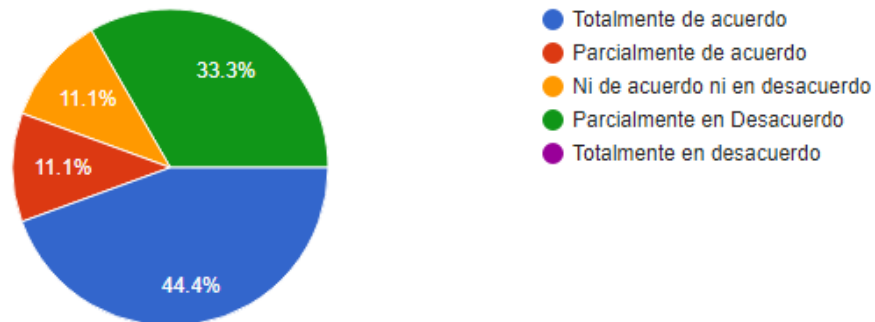
Figura 4. El seguimiento de graduados está incluido como una parte estratégica del plan de acción.



El 44,4% de los encuestados no está totalmente de acuerdo en que el seguimiento a graduados esté incluido como parte estratégica del plan de acción, solo el 33,3% de ellos se encuentra totalmente de acuerdo, el 22,2% no está de acuerdo, ni en desacuerdo.

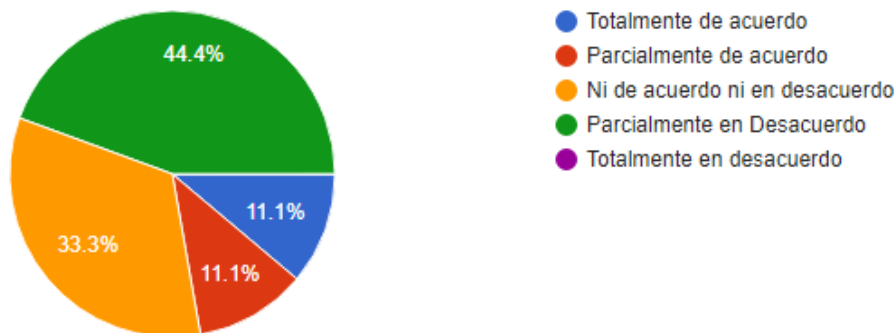
Al no incluir el seguimiento a graduados como parte estratégica del plan de acción, no se puede tener una acción efectiva que relacione ofrecimiento de nuevos programas – estudiantes – nuevas oportunidades laborales – mercado laboral, lo que restaría competitividad a los egresados.

Figura 5. Se tiene claro qué objetivos y qué información se quiere alcanzar con el seguimiento a graduados



El 44,4% de los encuestados manifiesta que hay claridad sobre los objetivos e información a lograr con el seguimiento a egresados, el 11,1% está parcialmente de acuerdo, hay un 33,3% que considera que no está claro, es decir, está parcialmente en desacuerdo en cuanto a la claridad sobre los objetivos e información que se quiere alcanzar con el seguimiento a graduados.

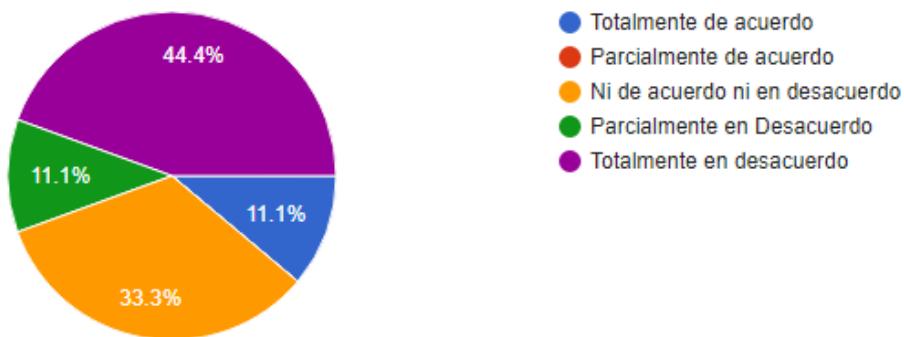
Figura 6. La comunidad académica está suficientemente informada sobre los resultados del seguimiento a graduados y la evaluación sobre la pertinencia.



En esta pregunta los encuestados manifiestan en un 44,4% estar parcialmente en desacuerdo en que la comunidad académica recibe información sobre los resultados del seguimiento a graduados y sobre la evaluación de la pertinencia del mismo. Por otro lado, un 33,3% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, solo el 11,1% está parcialmente de acuerdo y 11,1% totalmente de acuerdo. Lo que indican las respuestas es que a la comunidad académica no se le hace partícipe de la utilidad o

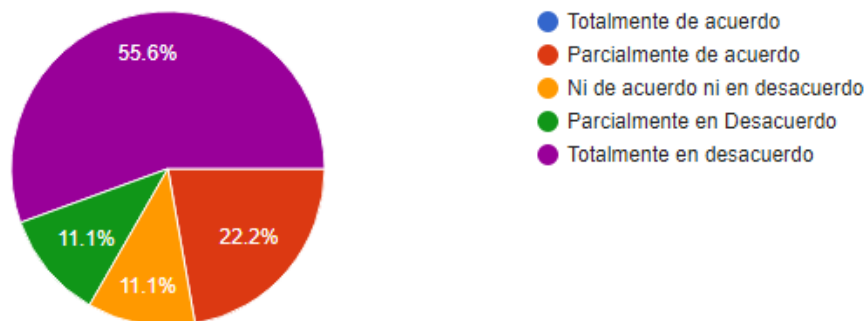
pertinencia del seguimiento a graduados, ni se le mantiene informada de los resultados obtenidos en el seguimiento.

Figura 7. La institución cuenta con una unidad responsable del seguimiento a graduados.



En las respuestas se observa que no existe unidad responsable del seguimiento a graduados dentro de la Universidad, debido a que la respuesta del 44,4% es totalmente en desacuerdo, el 11,1% parcialmente en desacuerdo, para un 55,5%. El 33,3% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que puede indicar que desconocen si existe unidad responsable del seguimiento a graduados.

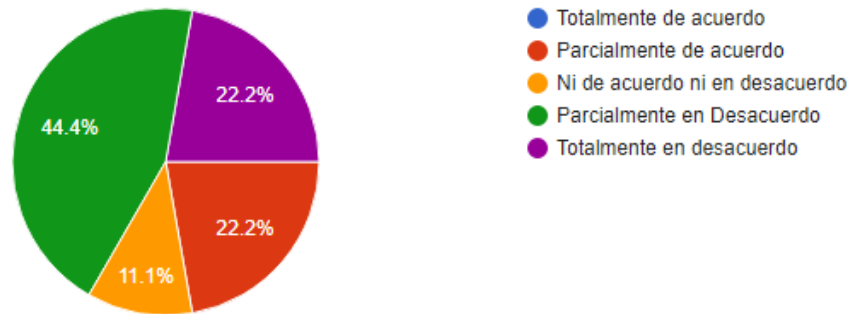
Figura 8. La unidad responsable del seguimiento a graduados mantiene contacto con unidades similares de otras instituciones



Con las respuestas se evidencia que no existe claridad sobre la existencia de una unidad responsable del seguimiento a graduados, por lo que el 55,6% de los encuestados está totalmente en desacuerdo que la unidad responsable a graduados mantenga contacto con unidades de otras instituciones; el

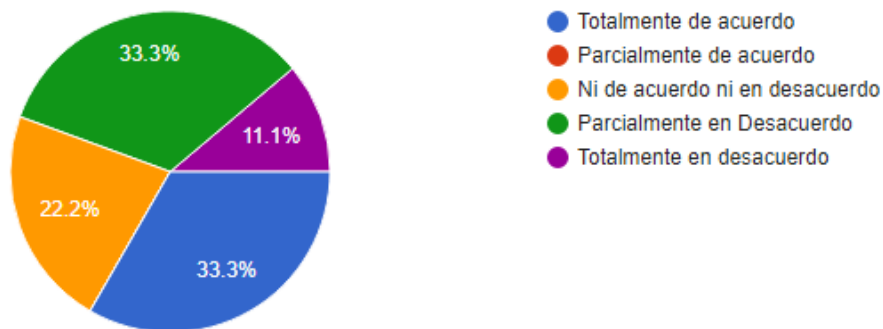
11,1% está parcialmente en desacuerdo, el 11,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 22% está parcialmente de acuerdo.

Figura 9. La unidad a cargo cuenta con personal idóneo y suficiente para el seguimiento a graduados



El 44,4% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo acerca de que la unidad a cargo tenga personal idóneo y suficiente para el seguimiento a graduados, el 22,2% está totalmente en desacuerdo, el 11,1% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 22,2% está parcialmente de acuerdo.

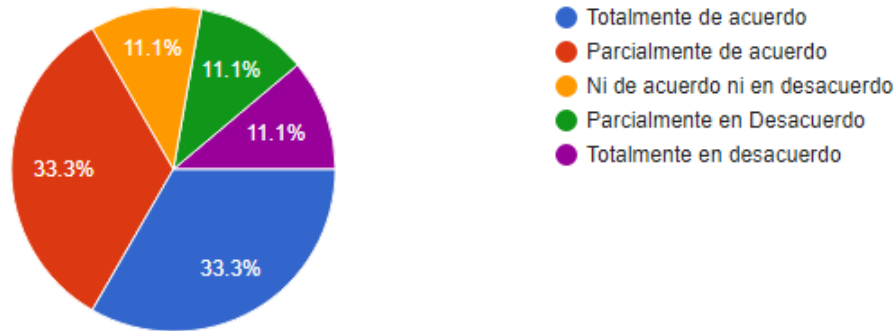
Figura 10. La Institución cuenta con la infraestructura informática apropiada para el seguimiento a graduados



De los encuestados, el 33,3% está totalmente de acuerdo en que la institución tiene la infraestructura informática apropiada para el seguimiento a graduados, el 22,2% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 33,3% está parcialmente en desacuerdo y el 11,1% totalmente en

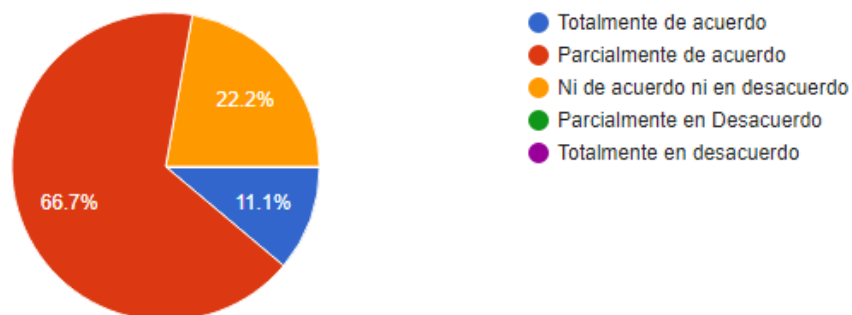
desacuerdo, el 44,4% no considera que se tenga la infraestructura informática apropiada para hacer seguimiento a egresados.

Figura 11. La Institución cuenta con políticas claras y explícitas sobre el manejo de los datos de contacto de los graduados.



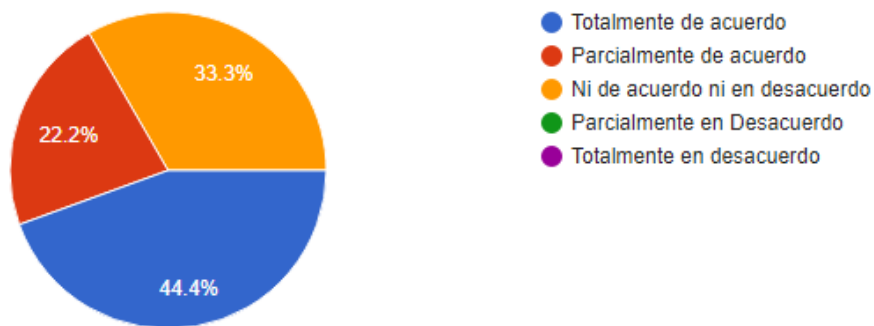
El 33,3% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo en que la universidad tiene políticas claras y explícitas acerca del manejo de datos de contacto de los egresados, el 33,3% está parcialmente de acuerdo, el 11,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 11,1% parcialmente en desacuerdo y el 11,1% totalmente en desacuerdo.

Figura 12. Se cuenta con una base de datos de contacto con graduados que se actualiza periódicamente.



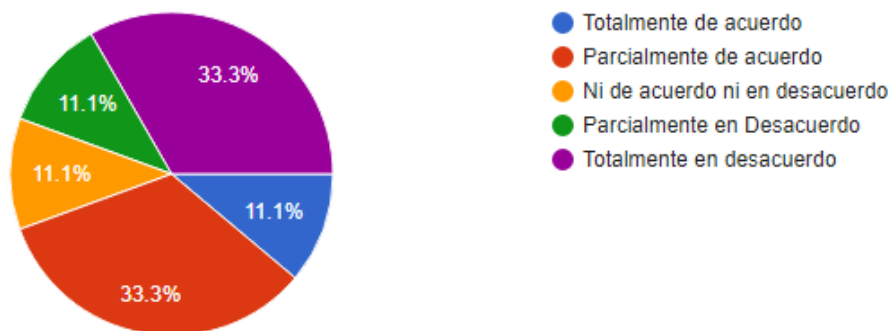
El 66,7% de encuestados se encuentra parcialmente de acuerdo en que la base de datos de contacto con graduados es actualizada de manera periódica; el 11,1% está totalmente de acuerdo y solo el 22,2% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Figura 13. La Institución reporta oportunamente al SNIES la información sobre sus graduados



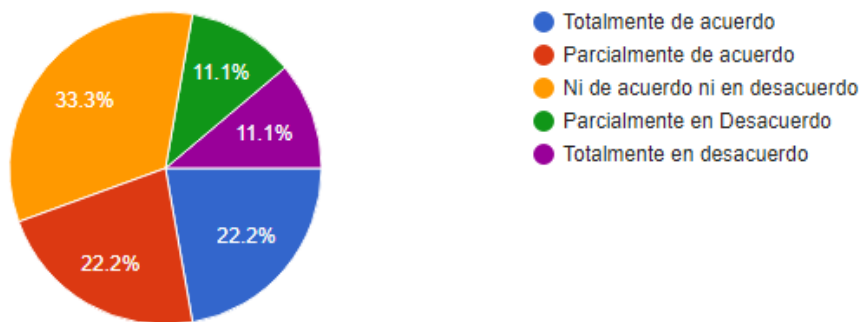
El 44,4% de encuestados está totalmente de acuerdo en que la universidad reporta de manera oportuna al SNIES la información sobre sus graduados, el 22,2% está parcialmente de acuerdo y el 33,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Figura 14. La Institución ha diseñado estrategias para que los estudiantes próximos a graduarse y los graduados completen la encuesta de seguimiento que se encuentra disponible en el sitio Web del Observatorio Laboral para la Educación



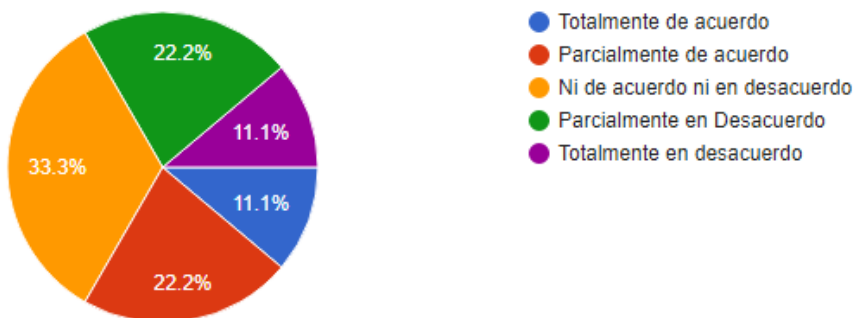
En esta pregunta las respuestas están muy divididas, observándose que el 33,3% está totalmente en desacuerdo, es decir, no considera que la Institución haya diseñado estrategias para que los graduados completen la encuesta de seguimiento en la Web, de igual forma, el 33,3% está parcialmente de acuerdo, el 11,1% está totalmente de acuerdo; el 11,1% parcialmente en desacuerdo y un 11,1% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Figura 15. Los resultados del seguimiento a graduados permiten estructurar la oferta de programas de pre-grado



La percepción de los encuestados estuvo muy dividida, el 22,2% está totalmente de acuerdo con que el resultado del seguimiento a graduados sirve para estructurar la oferta de programas de pregrado, el 22,2% está parcialmente de acuerdo, el 33,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, un 11,1% parcialmente en desacuerdo y un 11,1% totalmente en desacuerdo.

Figura 16. La Institución consulta regularmente a los empleadores para conocer su opinión sobre el desempeño de sus graduados.



El 22,2% de los encuestados está parcialmente de acuerdo en que la Institución consulta de manera regular a los empleadores para conocer el desempeño de los graduados, el 11,1% está totalmente de acuerdo con dicha afirmación, el 22,2% está parcialmente en desacuerdo, el 11,1% está totalmente en desacuerdo y un 33,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Según las respuestas de los encuestados referente a la situación actual del proceso de atención de egresados en la Facultad de Salud de la Universidad, se puede decir que la alta dirección se encuentra comprometida con el proceso de seguimiento a graduados, igualmente, los resultados provenientes de dicha gestión son utilizados por ésta para tomar decisiones e implementar acciones de mejoramiento.

En cuanto a los recursos destinados por la Institución para el seguimiento a egresados, los encuestados tienen opiniones divididas, el 33,3% está de acuerdo en que destina recursos para tal fin, el 33,3% está en desacuerdo y un 33,3% ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Si se suman los encuestados que están en desacuerdo con el porcentaje de personas que se mantienen neutrales en su opinión, se observa que no hay claridad o no tienen la seguridad de que la Universidad destine los recursos suficientes y necesarios para hacer seguimiento a egresados.

Por otro lado, el seguimiento a egresados se encuentra incluido como parte estratégica del plan de acción, según los encuestados, además, tienen claros los objetivos e información que desean conseguir con él.

Sin embargo, consideran que no hay suficiente información sobre los resultados del seguimiento a egresado, estos datos no son conocidos por la comunidad educativa, por lo tanto, se puede decir que falta divulgación de dichos resultados.

Tampoco existe una unidad responsable del seguimiento a egresados, por lo tanto, no se mantiene contacto con unidades similares de otras instituciones y si existe alguna unidad, no cuenta con el personal idóneo y suficiente para atender la gestión.

Consideran además que no hay suficiente infraestructura informática para seguimiento a los egresados, pero si existen unas políticas claras sobre el manejo de los datos de contacto de los graduados, donde la base de datos periódicamente se actualiza y se reporta a la SNIES oportunamente.

No se han diseñado estrategias para que los estudiantes próximos a graduarse y los graduados completen la encuesta de seguimiento que se encuentra disponible en el sitio Web.

Los resultados del seguimiento a graduados permiten estructurar la oferta de programas, lo que se convierte en una fortaleza para la Facultad. Sin embargo, los encuestados no tienen claridad sobre si la Institución consulta a los empleadores para conocer el desempeño de los graduados que se encuentren laborando, ya que el 33,3% manifiesta que no y el 33,3% no respondieron, al no tener conocimiento del hecho.

Entonces, hay un compromiso por parte de la alta gerencia con respecto al apoyo en la gestión de seguimiento a egresados, teniendo sus resultados como estrategia para la toma de decisiones y acciones de mejora. También hay claridad en los objetivos perseguidos por la gestión de seguimiento, el tratamiento de datos y el reporte oportuno a las entidades de control.

Sin embargo, existe debilidad en cuanto a la asignación de recursos, la existencia de una unidad responsable del seguimiento, la infraestructura estratégica, no hay estrategia de divulgación que permita a la comunidad conocer los resultados del seguimiento, tampoco existe certeza de que la Institución tenga una acción clara respecto a indagar con los empresarios el desempeño de los egresados.

8.2. CARACTERÍSTICAS A TENER EN CUENTA EN UN MODELO DE GESTIÓN APLICABLE EN EL SEGUIMIENTO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Actualmente, las instituciones de Educación Superior, tienen la responsabilidad de garantizar la inserción de sus egresados al mercado laboral, con un enfoque de mejoramiento de la oferta educativa y formativa, teniendo en cuenta los cambios radicales en las condiciones económicas, sociales y laborales, lo que exige de la Institución Educativa cooperación e impulso en el desarrollo

de las capacidades de sus egresados a través de una cultura de aprendizaje continuo (Poblete, Pérez, Lagos, & Loncomilla, 2012).

En el sistema de gestión es importante contar con una unidad encargada de gestionar la información, el seguimiento, servicios a los graduados y aportes académicos, entre otros, que cuente con los recursos suficientes, tanto humanos, como físicos, tecnológicos y económicos para el logro de objetivos y metas propuestas (Universidad Central de Chile, 2018).

La gestión de egresados es una herramienta primordial, al brindar información importante para impulsar, mejorar y actualizar de manera permanente los planes y programas estudiantiles, así mismo redireccionar las políticas institucionales, a la vez que se convierte en una alternativa para la planeación que lleva a consolidar la Institución

Un aspecto significativo en el modelo de gestión, es determinar las limitaciones y ventajas encontradas por los egresados en el mercado laboral, los requisitos que les exigen para su ingreso, la necesidad de relacionar esas exigencias del mercado con la formación de los egresados (Rodríguez & Novelo, 2013).

En este sentido, se destacan como características en el sistema de gestión, con miras a fortalecer la recolección de información, las siguientes:

8.2.1. Un modelo de gestión que aumente el sentido de pertenencia y la vinculación Institución –egresado. El seguimiento de egresados debe contar con una unidad responsable de recolectar la información, la cual tiene bajo su cargo, la actualización de la información recabada, impulsar estudios de impacto, definir espacios para capacitación, tener en funcionamiento los canales de comunicación, etc.

A través de la unidad propuesta, se garantiza que los egresados participen y se vinculen al Proyecto Educativo Institucional, con actividades de crecimiento humano, de desarrollo y académicas, promoviendo en éstos una formación integral que les permita ser gestores del cambio social (Poblete, Pérez, Lagos, & Loncomilla, 2012).

De esta manera, lo que se busca es que el profesional tenga continua comunicación y vinculación con la Institución en todas las actividades y espacios que pueda contribuir significativamente en procesos para mejoramiento académico, administrativo y de desarrollo, integrándose e interactuando a través de un canal facilitado por la Universidad, en este caso, se enfoca a:

- Impulsar actividades para vincular al profesional con la facultad, con la docencia, administración y otros proyectos donde sea posible su vinculación.
- Instituir espacios de participación dentro de la Institución para los egresados.
- Fomentar actividades institucionales y en los programas, donde los egresados puedan vincularse.
- Crear espacios para publicación de investigaciones, artículos de interés y producción intelectual de sus egresados.
- Generar sentido de pertenencia por parte de sus egresados hacia la Universidad
- Brindar incentivos económicos, por ejemplo descuentos en actividades de extensión curricular para los egresados (Universidad Central de Chile, 2018).
- Se busca también fortalecer la identidad, por cuanto dicho fortalecimiento incrementa el sentido de pertenencia de los egresados, manteniéndolos motivados a través del tiempo.

Para ello se necesita:

- Determinar objetivos de cooperación mediante el fortalecimiento de las relaciones con la asociación de egresados.
- Darle relevancia a la actualización de los datos de egresados que son referentes para la comunidad y la profesión por sus logros como profesional
- Identificar los egresados que estén interesados en vincularse a actividades académicas, proyección social, etc.
- Carne tizar a los egresados miembros de la comunidad académica para que puedan disfrutar de los servicios ofrecidos para ellos.

8.2.2. Un modelo de gestión que fortalezca la gestión laboral y empresarial de sus egresados.

Un buen sistema de gestión debe servir de apoyo y ser una herramienta para que sus egresados puedan ingresar al mercado laboral, lo que tiene como fin no solo brindarles acompañamiento en su proceso, sino también retroalimentarse por medio de los empleadores sobre el desempeño de sus egresados. Por lo tanto, es importante garantizar:

- Un servicio de bolsa de empleo asequible, de la cual hagan uso tanto egresados como empleadores.
- Crear un vínculo entre las prácticas académicas de los estudiantes con la gestión de egresados.
- Dar continuidad a la capacitación de egresados mediante el ofrecimiento de programas inherentes con su desempeño laboral.
- Fomentar actividades que faciliten el reclutamiento de egresados.
- Crear un espacio para que los egresados compartan sus experiencias laborales, profesionales o emprendimiento de nuevos negocios.

Por lo anterior, se considera primordial que la Institución asesore y promueva a sus egresados en el mercado laboral, a través de estrategias, canales o herramientas que los acerquen a las empresas; utilizando herramientas como el emprendimiento, espacios de participación de egresados que han tenido casos de éxito, además de: hacer un análisis del entorno laboral, tener permanente contacto con los empleadores, relacionando la facultad con éstos; instituir un proceso de intermediación laboral para egresados; desarrollar actividades para seguir, evaluar y acompañar los emprendimientos

8.2.3. Contar con servicio interno que fomente la educación continuada para egresados.

Para que los egresados puedan fortalecer su vínculo con la Institución, contar con el acompañamiento en su proceso de formación profesional y personal, se pueden utilizar de espacios como: los escenarios deportivos, bibliotecas, líneas investigativas, educación continua, etc. De esta manera al hacer uso de estos espacios los egresados deben actualizar sus datos que les permite, identificarse y a la vez tener acceso a estos servicios, fortaleciendo su sentido de pertenencia. Esta estrategia se puede lograr mediante:

- Espacios para celebrar fechas especiales: encuentros, reuniones de asociados, entrega de premios, etc.
- Programar actividades como seminarios, foros, simposios, diplomados, conferencias, etc.

8.2.4. Apoya el desarrollo humano y profesional de sus egresados. La época actual exige personas que además de prepararse de manera integral, también sean conscientes de su papel como sujetos pertenecientes a una sociedad, siendo gestores de cambio en cada situación en donde se relaciona; de ahí la importancia de apoyar a los egresados en su crecimiento humano y profesional.

La Institución para ello, brinda alternativas de nuevos conocimientos, consecuentes con el desempeño laboral y la necesidad de la comunidad a la que sirve, con el fin de fortalecer su vínculo con la Universidad, seguir su desarrollo personal y laboral, llevar a cabo acciones con las que puedan mejorar sus habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes, hacer mención de los estudiantes destacados en diferentes ámbitos del quehacer nacional o internacional y darles la oportunidad de colaborar con otros, a través de charlas, asesorías, conferencias, etc. (Universidad Central de Chile, 2018).

Por lo tanto, el desarrollo integral del egresado es uno de las principales motivaciones de la gestión de seguimiento a egresados. Por lo que la Institución debe:

- Reconocer la necesidad que tienen los egresados en materia de educación, para enfocar la oferta académica.
- Facilitar la participación de los egresados en actividades de educación continua y otros programas académicos, evaluando el ofrecimiento de incentivos (Poblete, Pérez, Lagos, & Loncomilla, 2012).

8.2.5. Gestiona una efectiva red de comunicación. Esta es la columna vertebral para que la información fluya en dos vías, sin una buena red de comunicación las decisiones, información y planes en pro del desarrollo de sus egresados no va a tener eco. Por lo tanto, es necesario:

- Mejorar los canales de comunicación existentes, fortalecerlos y mantenerlos actualizados (sitio web, encuestas de opinión, emisoras, etc.)

- Actualizar permanentemente la base de datos y alimentarla con información nueva, que sea relevante para los egresados (datos sobre proyectos investigativos, académicos, de proyección social, etc.)
- Tener un canal abierto para quejas, reclamos, inquietudes, sugerencias y datos aportados por los egresados.
- Asegurar un canal que garantice al graduado estar informado constantemente sobre los diferentes servicios, noticias actuales institucionales, procesos académicos, cambios o avances de la universidad, que puedan ser de interés para ellos.
- Hacer continuación análisis de la información del seguimiento a graduados y dar a conocer los resultados de manera oportuna, destacando los impactos generados en la comunidad educativa.

8.2.6. Hace un efectivo seguimiento a egresados. El seguimiento como tal, tiene que ver con el proceso de diseño, dirección y aplicación de estrategias para recabar, sistematizar y analizar la información importante acerca de los graduados, la institución, el mercado laboral y el Estado, con el fin de identificar el impacto de la Institución, a través de sus egresados en la sociedad, identificar expectativas de los graduados, de los empresarios y de diferentes grupos de interés, estableciendo planes de mejora enfocados a la satisfacción de necesidades, minimización de las debilidades y aprovechamiento de las oportunidades identificadas, entre otros, buscando el mejoramiento continuo de la Institución (Universidad Central de Chile, 2018). Este seguimiento a egresados asume acciones específicas como:

- Actualizar los datos personales de sus egresados.
- Acompañamiento en sus procesos de inserción al mercado laboral
- Evaluación de su desempeño laboral
- Actualización profesional
- Llevar un registro de la participación de egresados en los distintos procesos y actividades planeadas por la institución
- Hacer una medición del nivel de satisfacción con el programa

Lo anterior solo es posible con un sistema de información eficiente, con el fin de dar claridad sobre los resultados al seguimiento de egresados, un sistema que posibilite gestionar la información allegada por sus graduados y sostener una relación y comunicación.

De igual manera es deber de las facultades y programas académicos dar funcionalidad al sistema de información, manteniéndolo alimentado, lo cual sirve de insumo institucional para el proceso de seguimiento y mejoramiento continuo (Universidad San Martín, 2016). Para lograr lo anterior, se debe contar con:

- Un sistema eficiente y dinámico de información, que pueda contener no solo la información de egresados, sino que tenga acceso a otros servicios como bolsa de empleo, comunicación en red de sus usuarios, entre otros.
- Llevar a cabo campañas de invitación a egresados con el fin de que ingresen y actualicen sus datos.
- Procurar que los próximos a graduarse tengan actualizados sus datos de contacto antes de salir de la Institución.
- Tener claridad sobre el contenido del formato que deben llenar los egresados

8.2.7. Hace un estudio del impacto de los egresados. Es primordial para la toma de decisiones y el mejoramiento de los planes educativos en la Institución, tener un referente sobre el impacto que causa en la sociedad el desempeño de sus egresados. Esta actividad se convierte en estrategia para evaluar la oferta educativa y la pertinencia de los programas académicos brindados por la Institución, enriquecer los perfiles de los egresados y medir el impacto de sus egresados en la sociedad, por lo anterior, se necesitan acciones básicas como:

- Hacer un monitoreo del desempeño de manera constante, evaluando el impacto de los egresados en el ámbito laboral, que resulte en una retroalimentación de los currículos.
- Tener un puente de comunicación con empresarios, para identificar su percepción o satisfacción respecto al desempeño de los egresados vinculados a sus empresas.
- Utilizar la información recolectada de sus egresados, para llevar a cabo estudios de seguimiento laboral.
- Diseñar modelos para medir el impacto
- Hacer estudios de seguimiento constante a empleadores y egresados.
- Socializar los resultados de dichos estudios, con el fin de llevar a cabo acciones de mejoramiento.
- Evaluar las acciones de mejoramiento y hacer los reajustes necesarios.

Se debe decir que la gestión de seguimiento en sus características atiende a las necesidades de cada Institución Educativa, dependiendo de sus fines y objetivos, por lo tanto, lo expuesto anteriormente son las características deseables de un modelo de gestión, teniendo en cuenta que su diseño comienza con la recolección de información proveniente de los mismos egresados.

En consecuencia, además de lo anterior, se considera como primordial contar con un buen medio de divulgación de información o comunicación, donde los egresados puedan mantenerse informados acerca de las convocatorias de la Institución, a la vez que retroalimenten la base de datos de manera permanente, por lo tanto, si no hay un buen sistema de publicidad o de divulgación de la información, difícilmente se obtendrán los resultados esperados o la participación activa de todos sus egresados.

8.3. ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA APLICAR EL MODELO DE GESTIÓN AL SEGUIMIENTO DE LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA USC.

Antes de señalar las estrategias, se debe aclarar que el modelo de gestión propuesto, parte de la base que la Facultad de Salud de la USC es la que mayor número de egresados tiene, de igual forma, existe un mercado laboral con diversas oportunidades para éstos y los cambios constantes en nuevas tecnologías, procesos y procedimientos en salud, posibilitan a la Institución ofrecer nuevos programas y cursos complementarios, que puedan interesar a sus egresados para mejorar su competitividad en el mercado.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta el enfoque del modelo propuesto, que se traduce en:

- Aumento del sentido de pertenencia y vinculación del egresado a la Institución
- Fortalecimiento de la gestión laboral y empresarial de sus egresados
- Fomento de la educación continuada para egresados
- Apoyo del desarrollo humano y profesional de sus egresados
- Fomentar una red de comunicación efectiva
- Tener un adecuado seguimiento a los egresados
- Llevar a cabo un estudio del impacto del desempeño de sus egresados.

A partir de este enfoque, se presenta a continuación el modelo de gestión propuesto.

Figura 17. Modelo de gestión propuesto



Fuente: elaboración propia

En consecuencia, se define estrategia como un plan unificado e integrado, diseñado para asegurar que se consigan los objetivos planeados (Ministerio de Educación Nacional -Mineducación, 2015).

Como se había mencionado antes, la implementación del modelo de gestión depende de las necesidades que se encuentren en materia laboral, académica y de egresados, por lo tanto, de los objetivos que se deseen alcanzar depende la estrategia a implementar.

Sin embargo, las estrategias aquí propuestas se enfocan a mejorar las falencias encontradas al aplicar la encuesta, como son: asignación de recursos, falta de una unidad responsable de la recolección de la información, debilidad en la divulgación de los resultados del seguimiento, debido a que no hay una efectiva estrategia de comunicación Institución – Egresados y la falta de claridad en la retroalimentación de empresarios con respecto al desempeño de los egresados

Por lo anterior, se proponen las siguientes estrategias.

8.3.1. Asignación de una autoridad responsable de la gestión del modelo. Esta unidad se encarga de coordinar los planes, proyectos y programas, articularlos y hacer seguimiento y evaluación y seguimiento de los mismos, con el fin de garantizar los objetivos propuestos, que en este caso es la conexión y seguimiento de los egresados de la Facultad de Salud Universidad Santiago de Cali.

En esta unidad deben estar claramente definidas las responsabilidades y deberes de los distintos actores, lo cual permitirá que haya una cabeza visible para hacer un efectivo seguimiento a los egresados, a través de ella se puede direccionar, asesorar, comunicar, evaluar y fomentar los servicios que ofrece la Institución.

En este sentido, la propuesta de crear una unidad de egresados, atiende a los esfuerzos que hacen las Instituciones de Educación Superior, entre ellas la Universidad Santiago de Cali, en este caso desde la Facultad de Salud, por ofrecer una educación de alto nivel, con las mínimas condiciones de calidad que posibilite al estudiante integrar sus saberes y habilidades, de acuerdo con las competencias propias de sus carreras y las necesidades actuales de un mundo globalizado, cada vez

más competitivo, que exige un profesional innovador, intelectual, ético e íntegro, dispuesto a hacer frente a los retos de su vida diaria; de ahí la importancia de hacer seguimiento al egresado, afianzando su vínculo Universidad – Empresa, que permite brindar formación constante para su enriquecimiento laboral y personal.

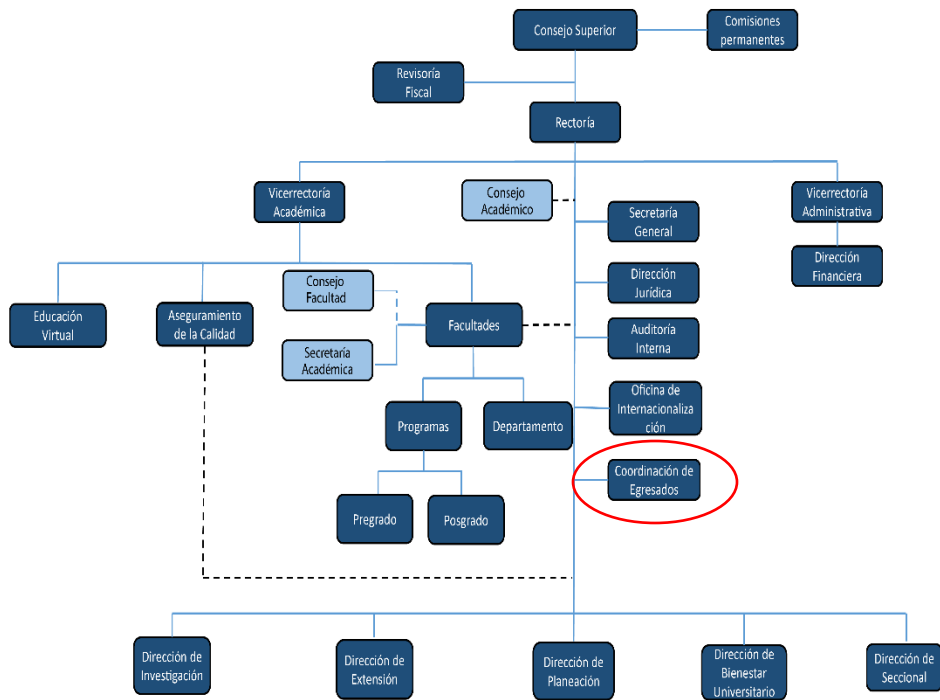
Existe una unidad denominada Coordinación de Egresados, adscrita a la Rectoría de la Universidad Santiago de Cali, cuyo propósito es *“fortalecer las relaciones entre los egresados de todos los niveles de formación y la Universidad, a fin de mantener un óptimo canal de comunicación que permita informar continuamente sobre avances formativos e investigativos, realizar seguimiento al ejercicio profesional y desarrollar estrategias que posibiliten mejorar el bienestar del profesional en el medio”*. (Universidad Santiago de Cali, s.f.).

Esta oficina debe estar en constante comunicación con la Decanatura de la Facultad, la Dirección de la Seccional Palmira, con el objetivo de coordinar actividades para atender al egresado: cursos de actualización, diplomados, seminarios, actividades de bienestar, servicios de biblioteca, etc.

De acuerdo con el organigrama de la Universidad, la Coordinación de Egresados está ubicada como una dependencia de la rectoría, junto a la Secretaría General y otras Direcciones (jurídica, auditoría, etc.), por lo tanto, la Unidad responsable del seguimiento a los egresados de la Facultad de Salud, estará adscrita a la Coordinación de Egresados.

En consecuencia, debe definirse la ubicación de dicha Unidad. A continuación, se presenta la estructura organizacional de la Universidad, ubicación de la Coordinación, a la vez del organigrama propuesto para la Unidad de Seguimiento a Egresados de la Facultad de Salud.

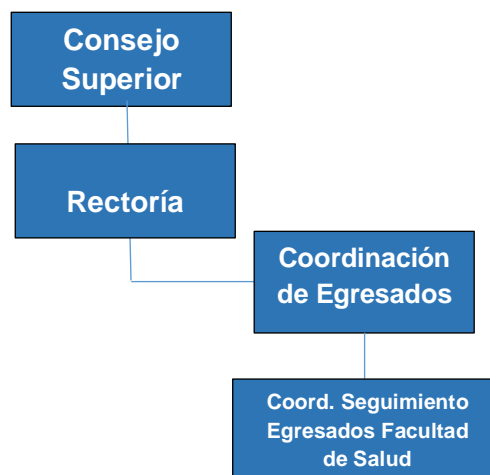
Figura 18. Estructura Organizacional Universidad Santiago de Cali



Fuente: Universidad Santiago de Cali.

A partir de este organigrama, la ubicación de la Unidad responsable del seguimiento a egresados de la Facultad de Salud es la siguiente:

Figura 19. Ubicación de la Coordinación de Seguimiento a Egresados Facultad de Salud USC



Fuente: Elaboración propia

Perfil del Coordinador de Gestión Seguimiento a Egresados Facultad de Salud USC

Objetivo del cargo: Responsable de planear, diseñar, organizar y ejecutar todas las actividades y procesos operativos, requeridos para el apoyo a la Facultad de Salud, en coordinación con el Coordinador de Egresados en el proceso de seguimiento

Perfil: Se propone para este cargo:

- Un estudiante de la Facultad o egresado de la misma, que estén haciendo algún tipo de estudio de extensión y tenga el suficiente tiempo para dedicar por lo menos 3 horas diarias a la gestión. El beneficio económico consiste en un auxilio educativo que puede ser un descuento del 20% en el valor a pagar por la carrera o especialidad que esté llevando a cabo. Si es estudiante, debe haber cursado y aprobado por lo menos tercer semestre de carrera, sus funciones las desarrollará en horas complementarias a las que utilice para sus estudios.
- En su defecto llevar a cabo un proceso de selección y contratación de una persona que pueda laborar medio tiempo en dicho cargo, que cuente con habilidades suficientes como: buenas relaciones interpersonales, habilidades comunicativas, manejo de sistemas (Ofimática), manejo de redes sociales, experiencia en trabajo de oficina, capacidad de organización. El salario sería el asignado por la Universidad. Puede ser un estudiante practicante del SENA, con miras a continuar sus estudios profesionales

Funciones y competencias:

Nombre del empleo: Coordinador de Gestión Seguimiento a Egresados de la Facultad de Salud USC

Dependencia: Facultad de Salud

Jefe Inmediato: Coordinador de Egresados USC

Objetivo principal del cargo: Llevar a cabo las actividades operativas necesarias en la gestión de seguimiento a egresados de la Facultad de Salud, apoyando las funciones y responsabilidades del Coordinador de Egresados

Funciones básicas:

Contactar a los egresados, registrar y actualizar los datos de los egresados en las bases de datos, teniendo como fuente la hoja de vida de los egresados, la información proveniente de Internet, correos electrónicos, redes sociales, etc.

Atender en la oficina los requerimientos de información sobre los programas de educación continuada, actividades programadas por la Facultad, servicios de bienestar, y cualquier inquietud que le demanden los usuarios.

- Recibir, organizar y clasificar la correspondencia que llega a la oficina.
- Mantener los archivos y documentos organizados y clasificados, con el fin de su fácil envío a las empresas que soliciten o cuando existan convocatorias u oportunidades de empleo con entidades en convenio.
- Las demás actividades propias de su cargo o asignadas por el Coordinador de Egresados

Conocimientos básicos:

Ofimática, labores de oficina, experiencia en manejo de correspondencia, conocimiento en redes sociales.

Estudios: Técnicos o Tecnólogos o Estudiante de 3 semestre en adelante

Experiencia mínima: N/A

Actividades a realizar:

- Envío de un correo electrónico con el formato adjunto de datos personales, con el fin de actualizar la información.
- Aquellos que no tienen correo electrónico se contacta telefónicamente
- Los estudiantes que solo tienen registrada la dirección se les envía un correo certificado, invitándolos a acceder al sitio dispuesto en la página Web de la Universidad para llenar el formato de actualización de datos personales.
- Una vez actualizados los datos de los egresados, hacer un informe para destacar los factores más relevantes (condición de empleabilidad, perspectivas académicas, necesidad de capacitación, etc.)

- Enviar a cada uno de los egresados la información concerniente a: Bolsa de Empleo, oferta de cursos, seminarios, diplomados, noticias de la Universidad, eventos a realizarse de su interés, beneficios que tienen los egresados, etc.
- A través de los medios de difusión escogidos, publicar la bolsa de empleo existente.
- Generar estadísticas del impacto de la Bolsa de Empleos
- Realizar contacto con diferentes empresas de la región, a fin de dar a conocer la bolsa de empleos de la USC y promover los perfiles de egresados de la USC.
- Publicar constantemente la oferta de cursos de actualización de la Facultad.
- El egresado debe tener acceso en la página Web a: Encuestas; Bolsa de empleo; Oferta de cursos, seminarios, diplomados; Noticias de la USC; Beneficios de los egresados de la USC; Oferta de programas de formación pos gradual de la USC; Portafolio de Servicios; Egresado Ilustre (entrevistas a egresados ilustres, donde se destaca su desempeño e impacto en el medio); Convenios Comerciales (se informa acerca de alianzas estratégicas realizadas con empresas de diferentes sectores); Competencias profesionales (indica al empresario y los estudiantes próximos a ingresar a la Universidad, las competencias profesionales de los egresados Santiaguinos); Tramites (por ejemplo, para acceder al carné, expedir tarjeta profesional, duplicado del diploma, certificado de aprobación del MEN de su programa académico y otros documentos que requiera; Eventos (actividades en general de la oficina de egresados).

De esta manera, tener funcionando esta Unidad, da mayor sentido de pertenencia a los estudiantes, genera un impacto positivo dentro de la comunidad educativa, brinda información de primera mano, proveniente del ambiente externo, que le permite a la Institución tomar decisiones, generar nuevos proyectos, mejorar el currículo, ofrecer nuevas ofertas educativas, etc. por tanto es necesario que cuente con apoyo total por parte de la alta dirección

Para implementar la Unidad se pueden llevar a cabo acciones como:

- Diagnóstico de la situación de la estructura organizacional actual, llevando a cabo un análisis de los procesos, procedimientos, funciones, planes, programas, etc., que tiene la Facultad en el momento, con ello se puede determinar qué necesidades entraría a cubrir dicha unidad y cuál sería la mejor opción.

- Con los resultados obtenidos se pueden establecer las funciones precisas de la Unidad, la relación y comunicación que debe entablar con otras áreas tanto de la Institución como de otras Universidades y cómo planificar el trabajo de contacto con los egresados, además, se gestionaría la asignación de recursos para su sostenimiento.
- Articulación de la Unidad con los sistemas de control de calidad de la Institución.
- Definir la manera como se hará el monitoreo, evaluación y control de la gestión de seguimiento a egresados, de esta manera se verifica el cumplimiento de objetivos y metas .
- Diseño y apoyo al plan de comunicación.

8.3.2. Diseño de una estrategia o Plan de comunicación. Un plan de comunicación es un conjunto de actividades destinadas a integrar diferentes destinatarios (docentes, comunidad académica, egresados, sector productivo, etc.) a través de información relevante para cada uno de ellos, además de la difusión de beneficios y servicios.

Un plan de comunicación es primordial para responder efectivamente a las expectativas de la comunidad académica, a las necesidades de información, tanto de egresados como del sector productivo y de la institución, facilita los canales para dar a conocer los beneficios de las distintas estrategias y servicios, promueve la oferta educativa del programa y atrae la vinculación de grupos de interés, los cuales tienen a su disposición información actualizada y un ambiente de certidumbre, beneficiando las diferentes programas académicos de la Facultad.

Se puede llevar a cabo mediante acciones como:

- Conocer si existen canales de comunicación actualmente y cómo funcionan si los hay, identificando fortalezas y debilidades, evaluando posibles acciones de mejoramiento, de acuerdo con los objetivos de la gestión de seguimiento.
- Tener claridad sobre el público objetivo, destinatarios finales de los mensajes, con lo cual se puede precisar los medios más apropiados para hacer llegar la comunicación, y el estilo a utilizar entre otros.
- Definir claramente los objetivos del plan de comunicación, teniendo en cuenta que éstos deben ser medibles, cuantificables, realistas y puedan lograrse, debidamente alineados con la gestión de seguimiento a egresados.

- Teniendo en cuenta el público objetivo se procede a establecer el mensaje a comunicar, determinando las características como estilo, tono, el medio a través del cual se enviará.
- Se define un plan de acción, donde se plasmen: objetivos, actividades, tiempo y responsables.
- Se realiza un documento donde se plasme técnicamente la estrategia comunicativa, la cual contendrá: el paso a paso para lograr los objetivos; actividades y medios a usar, el presupuesto, el cronograma y las actividades de control y seguimiento al plan.

La Estrategia comunicativa

Objetivo: Llevar a cabo una eficiente labor de comunicación con los egresados, de tal forma que desarrollen sentido de pertenencia, a través de una comunicación constante y con valor agregado.

Requisitos:

- Ser clasificada por grupos de interés
- Relevante
- Breve
- No saturar al egresado, máximo dos correos en la semana.
- Informar de manera clara y objetiva información de interés, que describan: fecha, hora, lugar y demás datos de interés. Si se trata de evento por lo menos debe enviarse con 10 días de anticipación a éste

Canales a utilizar:

Página web: www.usc.edu.co/egresados

Para publicar en esta página se deben cumplir algunos requisitos como: medida de banner 568x334 pixeles, imagen: 226 x 126 pixeles.

Contacto directo: a través de correo, teléfono, entrevista personal, call center.

Redes sociales: Facebook, twitter, Instagram. En estas páginas se manejan anuncios e invitaciones a diferentes eventos de la institución, cursos, diplomados, convocatorias de empleo, noticias de interés para el egresado, noticias de la web.

Cartelera física dentro de la Universidad: Se colocarán en lugares donde haya buena afluencia de público o alto tránsito tanto de egresados como de público en general, se utiliza en la promoción de eventos y programaciones

Medios de comunicación externos: Puede ser en revistas o publicaciones periódicas de la ciudad

Impresiones institucionales: Son los impresos que expide la Universidad de manera periódica o esporádica.

Principales comunicaciones:

- Promocionar nuevos cursos, carreras, actividades de la Facultad.
- Bolsa de Empleo
- Resultado del análisis de datos de los egresados

Tabla 9. Procedimiento publicitario

Motivo de la comunicación	Interesados	Medio	Frecuencia
Ofertas de empleo	Todos los egresados	Plataforma Web (Bolsa de Empleo)	Diario
Actualización de datos	Todos los egresados	Página Web, redes sociales, call center, correo electrónico, etc.	Frecuentemente
Ferias del Empleo y otros temas de interés	Todos los egresados	Página web, correos electrónicos, cartelera	Trimestral
Oferta de pregrados y posgrados, nuevos cursos, programas, seminarios, educación continuada	Todos los egresados	Página Web, correos electrónicos	Mensualmente
Noticias de la Institución, comunicaciones de logros y avances	Todos los egresados	Redes sociales, página web	Bimestralmente

El presupuesto para las actividades propuestas será establecido por la Oficina de Coordinación de Egresados.

Actividades de control: Para llevar a cabo un control de las actividades de promoción y comunicación entre los egresados, se tendrán unos indicadores de seguimiento:

- ✓ Número de correos electrónicos enviados / Número de correos electrónicos respondidos
 - ✓ Número de estudiantes con datos actualizados
 - ✓ Número de eventos realizados / Número de participantes
 - ✓ Empresas participantes en las ferias de empleos / Número de empleos asignados
- Finalmente se planean actividades de seguimiento y evaluación del plan, para verificar el cumplimiento y tomar los correctivos necesarios, a través de indicadores, medición de impacto y resultados.

Para que sea haga un eficiente plan de comunicación, se hace necesaria la participación de los egresados, en el diseño de estrategias, conjuntamente con las directivas de la Institución, diseñar una imagen que identifique la estrategia comunicativa; tener en cuenta un lenguaje persuasivo y motivador, que responda a la necesidad del público objetivo. Para el caso del seguimiento a egresados, se recomiendan algunos medios de comunicación como: infografías, correo institucional, pendones, micro sitios en la página web, redes sociales, chats, foros en línea, material de promoción, etc. Así mismo, a estos medios se les asigna indicadores para medir el impacto, como son: cuántos estudiantes participaron, cuántos ingresaron a la página web o al micrositio, nivel de interacción en redes sociales, número de participantes en foros, chats, etc.

8.3.3. Caracterización y Seguimiento al desempeño de egresados. Es una estrategia diseñada para no solo identificar las novedades o caracterizar a los egresados, sino también para conocer su desempeño laboral, a través del permanente contacto con los empresarios. Permite conocer los principales logros y avances del egresado, tanto en su vida personal como laboral, información que sirve de insumo para medir o evaluar el impacto causado por éstos en la sociedad y analizar los resultados de formación brindados desde los diferentes programas de la Facultad. Se pueden hacer mediante actividades como:

Caracterización de egresados: Mediante un formulario diseñado para recopilar información, el cual será publicado tanto en la página web de la Facultad como distribuidos en forma física o por correo, para aquellos egresados que no se puedan ubicar por internet. En el anexo 2 se presenta un formulario tipo, recomendado para tal fin.

En este formulario se identifican los atributos o datos socioeconómicos, académicos y laborales de la población egresada, a partir de los cuales se conocen las necesidades de formación, se fortalece la capacidad institucional (recursos financieros, humanos, tecnológicos) y se crean políticas para el mejoramiento de los planes. Se pueden implementar mediante:

- Recolección de información a través de equipos de trabajo integrados por diferentes áreas como son: admisiones, registro y control, bienestar universitario, bolsas de empleo, etc.
- Llevar a cabo un análisis de los datos de caracterización, a través de datos estadísticos que puedan servir de insumo para preparación de planes de acción, dicha información da cuenta de: situación socioeconómica del egresado, nuevos estudios realizados, países visitados, idiomas, experiencia laboral lograda, entre otros.
- Identificar posibles ofertas educativas, sociales o servicios de bienestar

Seguimiento del desempeño laboral del egresado: En este apartado se llevan a cabo actividades para estrechar el vínculo entre la Universidad y el sector laboral, con el fin de aprovechar las oportunidades laborales, facilitar la inserción laboral, el emprendimiento y conocer el desempeño de los egresados ocupados.

Este seguimiento permite tener información para que los egresados puedan conocer las opciones de trabajo, salarios, adquieran conocimientos, habilidades para competir en el mercado laboral, o en su defecto, orientarlos a actividades de emprendimiento, constituyéndose en una oportunidad para fortalecer y actualizar los programas o planes de estudio, a la vez se logra que la Institución sea reconocida en el sector productivo, a través del excelente desempeño de sus egresados. Se puede lograr mediante actividades como:

- Diagnosticar los recursos tanto físicos como humanos y tecnológicos que tiene la Institución para apoyar el proceso.

- Diseñar y actualizar una base de datos de empresas aliadas o posibles receptoras de egresados. Además de la información pertinente sobre los egresados ubicados, incluyendo fecha de ingreso, empresa, salario, cargo, etc.
- Establecer un puente de comunicación Institución – Empresas, que se mantenga vigente y funcional.
- Conjuntamente con las empresas establecer alianzas para promocionar la inserción laboral, llevando a cabo actividades como ferias de empleo, convenios, talleres, lluvia de ideas de emprendimiento, etc., cuya finalidad sea la captación de recurso humano.
- Diseñar formatos de encuesta para la evaluación del desempeño de sus egresados, las cuales serán periódicamente alimentadas por las empresas.
- Hacer seguimiento y evaluación del proceso, incluyendo la divulgación de los resultados.
- Articular una bolsa de empleo desde la Institución Universitaria, enviando permanentemente información de oportunidades laborales a sus egresados.

Para lograr un buen trabajo de seguimiento y evaluación de la mano con el sector productivo, es necesario establecer dicho vínculo antes de la graduación, a través de pasantías, personal en misión, trabajos temporales, etc.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación, se pudo evidenciar que existe un fuerte compromiso por parte de la alta gerencia de la Universidad respecto al apoyo en la gestión de seguimiento a los egresados de la Facultad de Salud y de otras facultades, cuyos resultados sirven para tomar decisiones y mejorar la oferta educativa, entre otros; además se tiene claridad sobre los objetivos perseguidos por esta gestión, el tratamiento de datos y el reporte oportuno a las entidades de control. A pesar de lo anterior, se encontró debilidad en cuanto a la inexistencia de una unidad o cabeza visible que sea responsable del proceso o gestión de seguimiento, por otro lado, los resultados de dicho seguimiento no son debidamente conocidos por la comunidad educativa, al no existir una estrategia o plan de comunicación acorde con esta necesidad, igualmente, al no tener una Unidad encargada, el proceso de retroalimentación con los empresarios no es eficaz, lo que impide obtener información fidedigna sobre el desempeño de los egresados de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, en el sector productivo.

Por otro lado, aunque la gestión de seguimiento en sus características atiende a las necesidades de cada Institución Educativa, dependiendo de sus fines y objetivos, se considera como primordial tener un buen sistema de información y comunicación, de tal manera que los egresados, en este caso de la Facultad de Salud de la Universidad Santiago de Cali, puedan comunicarse y tener datos sobre cada novedad educativa que la Institución pueda ofrecer, a la vez que una base de datos actualizada permanentemente. En este sentido, las características más deseables para la gestión de seguimiento para la Facultad de Salud, pueden ser: contar con un modelo de gestión que aumente o motive el sentido de pertenencia y la vinculación entre institución y egresado; que fortalezca la gestión laboral y empresarial de sus egresados; tener un servicio interno que fomente la educación continuada para egresados, brindar apoyo para el desarrollo humano y profesional de sus egresados, gestionar una red de comunicación efectiva; hacer un seguimiento efectivo a egresados; llevar a cabo un estudio del impacto de los egresados en la sociedad.

Se propone entonces como estrategia, una vez identificadas las debilidades, la conformación de la Unidad responsable de la gestión de seguimiento en la Facultad de Salud, que trabaje conjuntamente con la Coordinación de Egresados, con recursos y apoyo desde la alta gerencia, con responsabilidades y funciones claras, que motiven la continuidad de la relación Institución – Egresados; llevar a cabo un programa o plan de comunicación que utilice todas las herramientas a su alcance para mantener informada a la comunidad educativa y la caracterización y efectivo seguimiento del graduado en el sector productivo, incluyendo sus logros, oportunidades y necesidades de capacitación.

9.2. RECOMENDACIONES

Para una buena gestión de seguimiento a Egresados es indispensable la participación, tanto de la alta gerencia como de cada una de las áreas de la Institución, porque los datos se pueden recolectar desde la oficina de admisiones, de bienestar universitarios y otras secciones que no necesariamente deben estar centralizadas en la Facultad de Salud, por lo tanto, un trabajo conjunto es primordial para el logro de este objetivo.

Es necesario que la Universidad destine recursos necesarios en publicidad o medios para hacer llegar a los egresados de la Facultad de Salud, el interés o motivación para que mantengan contacto con la Institución, fomentando el sentido de pertenencia hacia ella.

De nada sirve formular estrategias si no hay un interés real por las partes interesadas en implementar o mejorar el sistema de gestión existente, el trabajo conjunto hace la diferencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Angel, F. D. (2016). Análisis del aseguramiento de la calidad de la educación superior. En C. Rama, & J. Domínguez, *El aseguramiento de la calidad de la educación virtual* (págs. 165-186). Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Obtenido de http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/16/L004-AUTORIA%20PROPIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asociación Colombiana de Universidades -ASCUN. (2006). *Política para el fomento de la calidad de la educación y el compromiso social a través de los egresados*. Obtenido de http://avalon.utadeo.edu.co/comunidades/egresados/red_seis/lineamientos.pdf
- Asociación Columbus. (2006). *Manual de instrumentos y recomendaciones sobre el seguimiento de egresados. Red Gradua2*. Nuevo León, México.
- Bazán-Cruz, E. D. (2017). *Implementación de un sistema de seguimiento de egresados de la EAP de Ingeniería Agroindustrial basado en un modelo de gestión*. Obtenido de Perú: Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10953>
- Biblioteca Itson. (2005). *Introducción a los sistemas de información*. Obtenido de https://biblioteca.itson.mx/oa/dip_ago/introduccion_sistemas/p3.htm
- Brunner, J. J. (2005). *Tendencias recientes de la educación superior a nivel internacional: marco para la discusión sobre procesos de aseguramiento de la calidad*. Escuela de Gobierno Universidad Adolfo Ibáñez. Santiago de Chile: mayo. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Brunner2/publication/242580395_TENDENCIAS_RECIENTES_DE_LA_EDUCACION_SUPERIOR_A_NIVEL_INTERNACIONAL_MARCO_PARA_LA_DISCUSION SOBRE PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD/links/543167990cf27e39fa9f917e.pdf
- Calvo, P. A., & Jiménez, D. P. (2019). *Diseño de un modelo de gestión para el seguimiento de egresados de la Facultad de Salud de la USC*. Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Caracheo, F. (2002). *Modelo educativo (propuesta de diseño)*. . México: CIDET.
- Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa? Un estudio de caso en Educación Superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35.
- Centro Interuniversitario de Desarrollo. (1994). *Manual. Autoevaluación para las instituciones de educación superior. Pautas y procedimientos*. Santiago.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración. Cap. 10 y 11*. México: McGraw Hill.
- Consejo Nacional de Acreditación [CNA]. (noviembre de 2016). *Indicadores para la autoevaluación con fines de acreditación institucional. 2a ed.* Bogotá. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/CNA/1741/articles-186376_indi_acreinstit.pdf
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9000:2015)*. España: Interconsulting Bureau S.L.
- Dias-Sobrihno, J. (2007). *La acreditación de la calidad de la educación en América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7538/18_282-295.pdf
- Duque, E. J. (2009). La gestión de la Universidad como elemento básico del sistema universitario: una reflexión desde la perspectiva de los stakeholders. *Rev. Innovar Edición Especial en Educación*.
- Educalingo Diccionario. (2019). *Significado de egresado*. Obtenido de <https://educalingo.com/es/dic-es/egresar>
- Gaspar, A., Capó, J. R., & Lombillo, I. (octubre - noviembre - diciembre de 2015). Variables e indicadores para seguimiento de graduados del Instituto Superior Politécnico de Kwanza Sul, Angola. *Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias*, 24(4), 52-56.
- Gimer, I., Michelena, E., & Hernández, L. (2010). Propuesta de modelo para mejorar la gestión de procesos educativos universitarios. *Ingeniería Industrial*, 31(2). Obtenido de <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/294/294>
- Guillen, D. (s.f.). *Gestión Administrativa*. Obtenido de https://www.academia.edu/13000052/Definicion_gestion_administrativa?auto=download
- Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad. 2a ed.* México: McGraw Hill.
- Heredia, A., Silvestre, A., & Cruz, B. C. (2010). *Gestión del conocimiento e inteligencia competitiva en una empresa de transporte urbano de la ciudad de Oaxaca*. Obtenido de Red Internacional de Investigadores en Competitividad Memoria del IV Congreso.
- Hernández, H. G. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Obtenido de <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/1628/La%20gesti%c3%b3n%20empresarial%2c%20un%20enfoque%20del%20siglo%20XX%2c%20desde%20las%20teor%c3%adas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Herrera, L., & Torres, T. (2016). Evaluación del modelo de gestión de calidad de la carrera de Ingeniería Química de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de El Salvador. *Revista Educación y Humanidades No. 10*.
- Instituto Superior de Educación Rural -ISER. (2014). *Plan Estratégico de Seguimiento a Egresados*.
- ISO. (2000). *Norma ISO 9000:2000. Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario*.
- La República. (15 de noviembre de 2018). *¿Cuáles son las universidades de donde salen los egresados mejor cotizados del país?* Obtenido de <https://www.larepublica.co/economia/cuales-son-las-universidades-de-donde-salen-los-egresados-mejor-cotizados-del-pais-2793669>
- Letelier, M., Herrera, J. A., López, L., & Canales, A. (2019). Modelo procedimental de diseño de indicadores. En CINDA, *Indicadores universitarios: experiencias y desafíos internacionales*. Obtenido de <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2019/01/indicadores-universitarios-experiencias-y-desafios-internacionales.pdf>
- López, A., Duarte, J., Florez, J. A., & Taborda, C. (septiembre de 2010). El vínculo universidad - egresado: una acción socialmente responsable. *Congreso Iberoamericano de Educación*. Obtenido de https://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/EIC/RLE2401_Lopez.pdf
- Méndez, C. (1997). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa.
- Ministerio de Educación Nacional. (2019). Observatorio Nacional para la educación. Obtenido de <https://ole.mineduacion.gov.co/portal/>
- Ministerio de Educación Nacional -Mineducación. (2015). *Guía para la implementación del modelo de gestión de permanencia y graduación estudiantil en Instituciones de Educación Superior*.
- Morantes, A. E., & Acuña, G. A. (junio de 2013). Propuesta de modelo de gestión para educación superior a distancia: Una aproximación. (U. d. Norte, Ed.) *Zona Próxima: Revista del Instituto de Estudios en Educación*(18), 72-92. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/zop/n18/n18a07.pdf>
- Nueva Iso 9001-2015. (2016). *Desarrollo del concepto calidad*. Obtenido de ISO 9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (1999). *Integrated and coordinated implementation and follow up of mayor*. Obtenido de United Nations Conferences and Summits. Nueva York, 10 y 11 de mayo: www.un.org/documents/ecosoc/docs/1999/e1999-11
- Parra, E., & Arias, S. (2016). Metodología para caracterización y estudio de impacto en el medio de egresados de Instituciones de Educación Superior. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 9(2). Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/riiep/article/view/3616/3524>
- Pedrozo, Z., Fernández, P., & Raspa, G. (2018). Características del modelo de gestión educativa estratégica en instituciones públicas. *Praxis*, 14(2), 125-133. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897856.2666>
- Pérez, C. A. (2018). *Apreciación de condiciones iniciales para la acreditación institucional*. (E. J. Ordoñez, Ed.) Cali: Universidad Santiago de Cali. Obtenido de https://www.usc.edu.co/files/Aseguramiento%20de%20la%20Calidad/Documento_de_Condiciones_Iniciales_USC_2018.pdf
- Pérez, T. (septiembre - octubre de 2009). Pertinencia de la educación: ¿pertinente con qué? *Al Tablero*. Obtenido de <https://www.mineduacion.gov.co/1621/article-209857.html>
- Poblete, A., Pérez, C., Lagos, J., & Loncomilla, L. (2012). *Situación actual del seguimiento de egresados e inserción laboral en un grupo de universidades chilenas*.
- Ragno, L. (2003). *Las nuevas metáforas organizacionales*.
- Reyes, N. M. (2014). *Seguimiento de egresados como indicador de calidad educativa en una universidad tecnológica*. Querétaro, México.
- Ríos, N. (2018). *Implementación de un sistema de información egresados Reino de Bélgica*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana: Ingeniería en Tecnologías de Información y Comunicación.
- Rodríguez, A. M., & Novelo, J. L. (2013). *Desarrollo y tendencias de las líneas de formación específicas de la Licenciatura en Intervención Educativa. Seguimiento a egresados de la LIE*. Obtenido de <http://xplora.ajusco.upn.mx:8080/xplora-pdf/Seguimiento%20de%20egresados%20de%20la%20LIE.pdf>
- Romero, E. (2009). *Escuelas administrativas*. Obtenido de Instituto Universitario Tecnológico Rafael Loero Arismendi: <http://www.oocities.org/eulides2000/1.htm>
- Schmal, R., & Ruiz, A. (julio-diciembre de 2009). Un modelo para la gestión de una escuela universitaria orientada a la formación basada en competencias. (P. U. Javeriana, Ed.) *Cuadernos de Administración*, 22(39), 287-305. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511993013.pdf>

- Sistema Nacional de Acreditación SNA. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Obtenido de http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_pregrado_2013.pdf
- Sistemas y Calidad Total. (mayo de 2011). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Uniminuto. (2013). *Medición del impacto de los egresados de UNIMINUTO*. Obtenido de <http://www.uniminuto.edu/documents/1720880/0/Libro+Egresados+Digital.pdf/0ddfacc88-4ebf-42b4-8590-04516525fe16?version=1.0>
- Universidad Central de Chile. (2018). *Plan estratégico seguimiento y apoyo al egresado 2016-2017*. Obtenido de http://www.uceval.cl/prontus_ucentral2012/site/artic/20161221/asocfile/20161221175735/plan_estrat_gico_egresado_fcjys_2_0.pdf
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2019). *Sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>
- Universidad San Martín. (2016). *Política de Egresados*. Obtenido de <https://www.sanmartin.edu.co/web/wp-content/uploads/2018/04/7-politica-de-egresados-fusm.pdf>
- Universidad Santiago de Cali. (2014). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional PEDI*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/121>
- Universidad Santiago de Cali. (26 de septiembre de 2018). *Resolución de Rectoría No. 046*. Obtenido de https://usc.edu.co/files/Normatividad/Rectoria/2018/Resoluciones/Resolucion_de_rectoria_n046.pdf
- Universidad Santiago de Cali. (2019). *Facultad de Salud*. Obtenido de <https://salud.usc.edu.co/>
- Universidad Santiago de Cali. (2019). *Facultad de Salud*. Obtenido de <https://salud.usc.edu.co/index.php/component/k2/itemlist/category/36-facultad-de-salud?start=14>
- Universidad Santiago de Cali. (s.f.). *Oficina de Egresados USC*. Obtenido de Documento impreso.
- Uribe, A. P. (julio-diciembre de 2013). Los factores que conforman el modelo de acreditación por alta calidad de programas académicos en Colombia, revisión desde el enfoque de la percepción. (U. S. Bolívar, Ed.) *Desarrollo Gerencial*, 5-2(2), 21-54.

Vertical One. (2018). *Qué es un sistema de gestión administrativa*. Obtenido de <http://vertical.one/2018/09/10/que-es-un-sistema-de-gestion-administrativa/>

Zurita, R. (2019). Los indicadores ¿un invento desafortunado? En C. I. Desarrollo, *Indicadores Universitarios: Experiencias y desafíos internacionales*. Obtenido de <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2019/01/indicadores-universitarios-experiencias-y-desafios-internacionales.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Formato entrevista

SITUACIÓN ACTUAL DE PROCESO DE SEGUIMIENTO A EGRESADOS DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Fuente de Información
Puntaje						
1	El seguimiento a graduados es un compromiso que se encuentra en la agenda de la alta dirección					
2	Son tenidos en cuenta por la alta dirección los resultados del seguimiento a graduados para tomar decisiones e implementar acciones de mejoramiento.					
3	La alta dirección tiene destinada una partida económica para hacer el respectivo seguimiento a graduados					
4	Dentro del plan de acción, el seguimiento de graduados se incluye como parte estratégica.					
5	Se tiene claridad sobre los objetivos que se quieren alcanzar y la información que se pretende obtener con el seguimiento a graduados					
6	La comunidad académica se encuentra suficientemente informada acerca de los resultados del seguimiento a graduados y la evaluación sobre la pertinencia.					
7	La Institución tiene un departamento o área encargada o responsable del seguimiento a graduados					
8	El área responsable del seguimiento a graduados mantiene contacto con áreas de otras instituciones que lleven a cabo la misma labor.					
9	El área encargada tiene el suficiente personal, con la idoneidad requerida para el efectivo seguimiento a graduados					

SITUACIÓN ACTUAL DE PROCESO DE SEGUIMIENTO A EGRESADOS DE LA FACULTAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI

		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Fuente de Información
10	La Institución cuenta con la infraestructura informática apropiada para el seguimiento a graduados					
11	La institución tiene políticas claras y específicas en cuanto al manejo de los datos de contacto de los graduados, teniendo en cuenta la ley de datos personales.					
12	La base de datos de contacto con los graduados se actualiza de manera periódica					
13	La Institución reporta oportunamente la información sobre sus graduados al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES-					
14	La Institución tiene estrategias o planes enfocados a facilitar que los estudiantes próximos a graduarse y los graduados, puedan completar la encuesta de seguimiento que se encuentra disponible en el sitio Web del Observatorio Laboral para la Educación					
15	La estructura de la oferta de programas de pregrado se lleva a cabo con base en los resultados del seguimiento a graduados					
16	La Institución Educativa lleva a cabo de manera periódica, la consulta a empleadores para conocer su opinión sobre el desempeño de los graduados que se encuentran empleados en sus empresas					

Anexo 2. Formato para recolección de información

INFORMACIÓN PERSONAL

1. Nombre: *

2. Cédula: *

3. Correo electrónico 1: *

4. Correo electrónico 2: *

5. Número de celular: *

6. Año de graduación: *

7. Fecha de nacimiento: *

Día	▼	Mes	▼	2015	▼
-----	---	-----	---	------	---

8. País de residencia: *

9. Departamento de residencia: *

10. Ciudad de residencia: *

11. Estrato socioeconómico: *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

15. Cuál es su Estado Civil actual: *

- Soltero(a)
- Casado(a)
- Unión libre
- Otro:

16. Indique cuántos hijos tiene: *

- Ninguno
- 1

- 2
- 3
- Más de 3

17. La vivienda donde vive actualmente es: *

- En arriendo
- Propia y la está pagando
- Propia totalmente pagada
- De un familiar sin pagar arriendo
- De un tercero sin pagar arriendo
- Otra

18. ¿Tiene Usted alguna de las siguientes limitaciones permanentes? *

- No tengo
- Moverse o caminar
- Usar sus brazos y manos
- Ver, a pesar de usar lentes o gafas
- Oír, aún con aparatos especiales
- Hablar
- Entender o aprender
- Relacionarse con los demás por problemas mentales o emocionales
- Otro:

DATOS LABORALES

19. ¿Actualmente se encuentra laborando? *

Si su respuesta es NO, por favor pase a la pregunta 31

- Si
- No

20. Indique si Usted es Empleado:

- Independiente
- Dependiente

21. ¿Cuál es el nombre de la entidad donde labora?

22. ¿Cuál es el Cargo que tiene en la actualidad?

23. ¿Qué tipo de vinculación contractual tiene con esta empresa/institución?

- Contrato a término fijo
- Contrato a término indefinido
- Contrato de prestación de servicios

Otro:

24. Indique si el lugar donde labora es una:

- Empresa Pública
- Empresa Privada

25. Indique cuál es la Actividad Económica de la Empresa

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación
- Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social
- Actividades de los hogares en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio
- Actividades de organizaciones y entidades extraterritoriales
- Actividades de servicios administrativos y de apoyo
- Actividades financieras y de seguros
- Actividades inmobiliarias
- Actividades profesionales, científicas y técnicas
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca
- Alojamiento y servicios de comida
- Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas
- Construcción
- Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental
- Educación
- Explotación de minas y canteras
- Industrias manufactureras
- Información y comunicaciones
- Otras actividades de servicios
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
- Transporte y almacenamiento
- Otro:

26. Indique en cuál de las siguientes opciones se encuentra su Rango Salarial

- Entre 1 y 2 SMLV
- Entre 2 y 3 SMLV
- Entre 3 y 4 SMLV
- Entre 4 y 5 SMLV
- Más de 5 SMLV

27. ¿Se siente bien remunerado?

- Si
- No

28. ¿En promedio, cuántas horas a la semana tiene su jornada laboral?

29. ¿Cuántos meses de experiencia laboral profesional tiene?

30. ¿Cómo calificaría su satisfacción con su empleo actual?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

31. ¿Qué tan útiles han sido los conocimientos, habilidades y destrezas aprendidas en la Formación recibida para su desarrollo profesional?

- Muy útiles
- Útiles
- Poco útiles
- Nada útiles

32. De acuerdo con su experiencia, ¿cómo evalúa sus posibilidades laborales derivadas de su condición de egresado de la Universidad?

- Muy Buena
- Moderadas
- Pocas
- Ninguna

PERSPECTIVAS ACADÉMICAS

33. Si tuviera la oportunidad de cursar nuevos estudios ¿Cuál sería la principal razón para volver a la Universidad? *

- Calidad de Formación
- Calidad de Profesores
- Reconocimiento de la Institución
- Fundamentación para crear empresa
- Recursos de apoyo para proceso de formación
- Posibilidad de encontrar empleo rápidamente
- La investigación
- Otro:

34. ¿Qué otros estudios le gustaría cursar en la Universidad? *

- Seminarios

- Diplomados
- Cursos cortos
- Maestría
- Doctorado
- Otro:

35. ¿Es Usted miembro de alguna Comunidad Académica, Red o Asociación de carácter nacional o internacional? *

Si su respuesta es SI, por favor indique en el espacio de OTRO, el nombre de la Comunidad Académica, Red o Asociación.

- Si
- No
- Otro:

36. Después de recibir su Título ¿a través de qué mecanismos se ha vinculado Usted de nuevo a la Universidad? *

- Ningún tipo de relación
- Estudios de Maestría
- Estudios de Doctorado
- Asistencia de eventos académicos
- Encuentro de egresados
- Vinculación laboral (Como empleado)
- Vinculación laboral (Como profesor)
- Actividades recreativas, deportivas y culturales
- Otro:

DOMINIO DE UNA SEGUNDA LENGUA

37. Ha estudiado alguno de estos idiomas: *

- Ninguno
- Inglés
- Francés
- Italiano
- Portugués
- Otro:

38. Cómo califica su nivel de competencia en términos de: *

	Bajo	Medio	Alto
Escucha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lectura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Bajo	Medio	Alto
Escritura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Habla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Para mantener el contacto con la Institución, autorizo el uso de mis datos personales para recibir información de carácter académico, social, cultural y deportivo de Universidad. *

- Si
- No

Nota:

Apreciado Egresado, una vez termine la encuesta y de clic en el botón de "ENVIAR" le aparecerá un mensaje, confirmando que recibimos satisfactoriamente sus respuestas. Si la encuesta no se envía, por favor verifique que todas las preguntas marcadas con asterisco (*) tengan una respuesta.