

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN		Página

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): HEIMY STEFANNIA APELLIDOS: OCHOA VERGEL

NOMBRE(S): OKLANY JULIETH APELLIDOS: PARADA VELANDIA

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DIANA CAROLINA APELLIDOS: RANGEL GOYENECHÉ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS ASPECTOS A EVALUAR ESTABLECIDOS POR EL CNA CON FINES DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

### RESUMEN

El proceso de acreditación repercute directamente en la calidad de la institución y de sus programas académicos. Para alcanzar la acreditación, se deben surtir etapas de autoevaluación que permitan obtener insumos en pro de identificar fortalezas y debilidades de una Universidad en este escenario. Una etapa fundamental dentro del ciclo de acreditación, es la recolección de información, siendo este, el único medio que permite analizar la situación actual de la institución y estructurar planes de mejoramiento que puedan proyectarse en acciones correctivas, preventivas y de mejora para el logro de este objetivo. Este documento tiene como fundamento, determinar la situación actual de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta y el grado de cumplimiento con respecto a cada uno de los factores establecidos por el CNA en materia de acreditación institucional en etapa previa a la autoevaluación.

PALABRAS CLAVE: Acreditación, Alta calidad, CNA, Lineamientos, Factores.

### CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 121 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS ASPECTOS A EVALUAR ESTABLECIDOS  
POR EL CNA CON FINES DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

HEIMY STEFANNIA OCHOA VERGEL

OKLANY JULIETH PARADA VELANDIA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2018

CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS ASPECTOS A EVALUAR ESTABLECIDOS  
POR EL CNA CON FINES DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

HEIMY STEFANNIA OCHOA VERGEL

OKLANY JULIETH PARADA VELANDIA

Proyecto presentado como requisito para  
optar al título de Ingeniero Industrial

Directora

DIANA CAROLINA RANGEL GOYENECHÉ

Arquitecto Especialista en Gerencia de Proyectos. Especialista en Gerencia Educativa.  
Especialista en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2018

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

FECHA: Mayo 28 del 2018

HORA: 09:00 A.M

LUGAR: Cread Sala 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

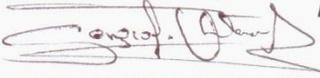
TÍTULO DE LA TESIS: "CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS ASPECTOS A EVALUAR ESTABLECIDOS POR EL CNA CON FINES DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL."

JURADOS: *Ing. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA*  
*Esp. DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR*  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

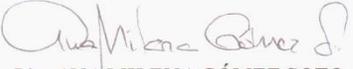
DIRECTOR: *Esp. DIANA CAROLINA RANGEL GOYENECHE*

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	
		LETRA	NÚMERO
<i>HEIMY STEFANNIA OCHOA VERGEL</i>	1191462	CUATRO, SEIS	4.6
<i>OKLANY JULIETH PARADA VELANDIA</i>	1191449	CUATRO, SEIS	4.6

### **MERITORIA**

  
*Ing. SERGIO IVAN QUINTERO AYALA*

  
*Esp. DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR*

  
*Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO*

  
**Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ**  
*Coordinadora Comité Curricular*  
*Ingeniería Industrial*

*Mayerline Cr.*

## **Resumen**

El proceso de acreditación repercute directamente en la calidad de la institución y de sus programas académicos. Para alcanzar la acreditación, se deben surtir etapas de autoevaluación que permitan obtener insumos en pro de identificar fortalezas y debilidades de una Universidad en este escenario. Una etapa fundamental dentro del ciclo de acreditación, es la recolección de información, siendo este, el único medio que permite analizar la situación actual de la institución y estructurar planes de mejoramiento que puedan proyectarse en acciones correctivas, preventivas y de mejora para el logro de este objetivo. Este documento tiene como fundamento, determinar la situación actual de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Cúcuta y el grado de cumplimiento con respecto a cada uno de los factores establecidos por el CNA en materia de acreditación institucional en etapa previa a la autoevaluación.

## **Asbtract**

The accreditation process has a direct impact on the quality of the institution and its academic programs. In order to achieve accreditation, self-assessment stages must be provided to obtain inputs in order to identify strengths and weaknesses of a University in this scenario. A fundamental stage in the accreditation cycle is the collection of information, this being the only means to analyze the current situation of the institution and structure improvement plans that can be projected in corrective, preventive and improvement actions for the achievement of this objective. This document is based on the determination of the current situation of the Universidad Francisco de Paula Santander Cúcuta headquarters and the degree of compliance with respect to each of the factors established by the CNA in matters of institutional accreditation prior to the self-assessment.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	21
1.4.2 A nivel del estudiante	22
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Alcances y limitaciones	23
1.6.1 Alcances	23
1.6.2 Limitaciones	24
2. Marco Referencial	25
2.1 Antecedentes	25
2.2 Marco Contextual	28
2.2.1 Ubicación	28
2.2.2 Misión	28
2.2.3 Visión	28
2.2.4 Reseña Histórica	28

2.3 Marco Teórico	30
2.3.1 Educación superior en Colombia	30
2.3.2 Concepto de calidad	31
2.3.3 Calidad en la educación superior	32
2.3.4 Planificación estratégica y acreditación	33
2.3.5 Mejoramiento continuo en la calidad de la educación superior	34
2.3.6 Concepto de evaluación	35
2.4 Marco Conceptual	36
2.5 Marco Legal	38
3. Diseño Metodológico	41
3.1 Tipo de Investigación	41
3.2 Población y Muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2. Muestra	42
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	46
3.3.1 Fuentes Primarias	46
3.3.2 Fuentes Secundarias	46
3.4 Análisis de la Información	47
4. Caracterización general de los aspectos a evaluar establecidos por el CNA con fines de Acreditación Institucional	48
4.1 Formulación de los Métodos de Recolección de Información	48
4.1.1 Valoración inicial	49
4.1.1.1 <i>Ficha técnica inicial</i>	49

4.1.2 Valoración a nivel técnica	50
4.1.3 Valoración a nivel de percepción	51
4.1.3.1 <i>Matriz de Lluvia de Ideas -Taller Profesoral</i>	51
4.1.3.2 <i>Encuesta cerrada-Estudiantes</i>	54
4.1.3.3 <i>Entrevista Estructurada- Administrativos</i>	55
4.2 Identificación de acciones de mejora, correctivas y preventivas	57
4.2.1 Valoración inicial	58
4.2.2 Valoración a nivel técnica	59
4.2.3 Valoración a nivel de percepción	59
4.2.3.1 <i>Etapa I: Matriz de Lluvia de Ideas -Taller Profesoral</i>	60
4.2.3.2 <i>Etapa II: Encuesta cerrada-Estudiantes</i>	73
4.2.3.3 <i>Etapa III: Entrevista Estructurada- Administrativos</i>	93
4.2.4 Contraste de información	95
4.2.5 Matriz de articulación de estrategias de mejoramiento	96
4.3 Matriz de estrategias macro	101
Conclusiones	108
Recomendaciones	111
Referencias Bibliográficas	114