

Formación integral en la calidad del servicio PAAI en la USTA Tunja

Comprehensive training in the quality of the PAAI service at the USTA Tunja

Formation Intégrale dans la Qualité du Service PAAI à l'Université Saint Thomas – Tunja

Fecha de recepción: 4 de noviembre de 2016

Fecha de aprobación: 15 de agosto de 2017

Guillermo Alejandro Arévalo-Lizarazo¹ - Nataly Camila Rosas-Castañeda²

Resumen

El presente artículo constituye una revisión analítico- descriptiva-documental que aborda, en primer lugar, los conceptos de formación integral. Luego, la integración de tales conceptos en el PEI y el Programa de Acompañamiento Académico Institucional (PAAI) de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja. Por último, las experiencias en la medición de la calidad de la educación superior, en un contexto en el cual la calidad y la formación integral se han convertido en obligaciones, más que ventajas, para las instituciones educativas, cuya labor debe orientarse a contribuir a la formación de seres humanos aptos para laborar con conocimiento, pero que, además, que sean capaces de lograr la auto-realización y aportar al bienestar de la comunidad en la cual están inmersos.

Palabras clave:

Formación integral, Universidad, Calidad, Educación Superior

Abstract

The article presented below is an analytical-descriptive-documentary review that deals, firstly, with the concepts of integral formation, later, the integration of such concepts in the PEI (Institutional Education Project) and the Institutional Academic Accompaniment Program (PAAI) of the Universidad Santo Tomás Tunja Sectional, and finally, with the experiences in the measurement of the quality of higher education. It looks at this in a context in which quality and integral training have become obligations rather than advantages for educational institutions, whose work must be oriented to contributing to the formation of people apt to work with knowledge, but that in addition are capable of achieving their self-realization and of contributing to the well-being of the community in which they are immersed.

Keywords:

Integral education, University, Quality, Higher Education.

Para citar este artículo: Arévalo-Lizarazo, G.A. Rosas-Castañeda, N.C (2017). "Formación integral en la calidad del servicio PAAI en la USTA Tunja". In *Vestigium Ire*. Vol. 11-2, pp. 93- 129.

1 Administrador de Empresas. Joven Investigador Universidad Santo Tomás Seccional Tunja. Correo electrónico: guillermo.arevalo@usantoto.edu.co. Tunja. Boyacá. Colombia.

2 Administradora de empresas. Universidad Santo Tomás Seccional Tunja. Correo electrónico: Nataly.rosas@usantoto.edu.co. Tunja. Boyacá. Colombia.

Résumé

L'article présenté ci-dessous constitue une révision analytique-descriptive-documentaire qui porte, en premier lieu, sur les concepts de la formation intégrale ; ensuite sur l'intégration de ces concepts dans le PEI et le Programme de Soutien Académique Institutionnel (PAAI par ses sigles en espagnol) de l'Université Saint Thomas, siège Tunja ; et enfin sur les expériences dans la mesure de la qualité dans l'enseignement supérieur, dans un contexte où la qualité et la formation intégrale sont devenues des obligations plutôt que des avantages pour les établissements d'enseignement, dont le travail, doit s'orienter à la contribution à la formation des êtres humains aptes pour travailler non seulement avec les connaissances mais qui sont en outre capables d'arriver à la réalisation de soi et de contribuer au bien-être de la communauté dont ils font partie.

Mots-clés:

Formation intégrale, Université, Qualité, Éducation Supérieure

Introducción

La formación integral, desde el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la Universidad Santo Tomás, se concibe como un estado superior de plenitud del hombre. Así, la misión de la universidad se orienta a la promoción del crecimiento individual a través de la educación superior, en la cual los estudiantes se desarrollan en todas sus dimensiones de manera articulada, armónica y constante. (Arcila, Ramírez, & Céspedes, 2004)

La formación integral abarca múltiples dimensiones del ser humano (ACODESI,

2003), que se abordarán más adelante. De esta manera, en el PEI se contempla que los currículos, con el fin de contribuir a la formación integral, deben incluir los recursos humanos, académicos y físicos para garantizar experiencias constructivas de aprendizaje y formación en el entorno universitario.

El PEI postula que:

La universalidad del saber sólo es posible en la medida en que se incluya la racionalidad filosófica y teológica; hacia ello apuntan el humanismo integral y la formación integral. La USTA, por tanto, apela a su propia e inmanente forma filosófica y, desde allí, da sentido a las diversas formas del saber. (Arcila, Ramírez, & Céspedes, 2004)

Así, se entiende que la formación integral desde el humanismo tomista no implica únicamente encaminar a los estudiantes hacia la ciencia y la investigación, sino involucrarlos en un proceso formativo que atiende al ser, saber y hacer. Es en el proceso de involucrar al estudiante, que otros componentes de la institución, como los administrativos y docentes que juegan un rol trascendental: inmersos en una comunidad diversa, participan todos en el logro de la misión institucional:

La misión de la Universidad Santo Tomás, inspirada en el pensamiento humanista cristiano de Santo Tomás de Aquino, consiste en promover la formación integral de las personas, en el campo de la educación superior, mediante acciones y procesos de enseñanza aprendizaje, investigación y proyección social, para que respondan de manera ética, creativa y crítica a las exigencias de la vida humana y estén en condiciones de aportar soluciones a la problemática y necesidades de la sociedad y del país. (Arcila, Ramírez, & Céspedes, 2004)



Desde la perspectiva del Ministerio de Educación colombiano, es un compromiso de las instituciones de educación superior incluir en sus proyectos educativos la formación integral, siendo esta una manera de promover el bien social que debe figurar dentro de los currículos atendiendo a distintos aspectos (MINEDUCACIÓN, 2012). Estos aspectos, desde un punto de vista esquemático pueden ser ideológicos, epistemológicos, funciones sustantivas, curriculares, formación docente, didácticos y de extensión, vinculación y difusión. En conjunto, el desarrollo de estos factores contribuirá a que el estudiante participe en la transformación y mejora del entorno (Lugo, 2007). Astin & Astin (2000) concuerdan, considerando que el liderazgo incentivado en la educación superior debe ir enfocado a una transformación social.

El PAAI se apoya lo establecido en el Decreto 1295 del 20 de abril de 2010, que se refiere a los departamentos de bienestar universitario como responsables de crear un modelo para monitorear la deserción y plantear estrategias orientadas a su disminución. (Universidad Santo Tomás Seccional Tunja, 2014). La Universidad Santo Tomás actúa conforme a directrices nacionales para procurar el bienestar estudiantil a través de programas que prevengan y aminoren la deserción y mortalidad académica.

De acuerdo con Andrés Oppenheimer (2011), en países como Finlandia, los programas de acompañamiento y apoyo al estudiante son comunes y considerados necesarios. Estos programas son vistos como parte normal de la formación y sus resultados se reflejan en una nación desarrollada y próspera.

Siendo la Formación Integral un pilar fundamental para el desarrollo de las labores

de las instituciones de educación superior, resulta imperativo medir la aproximación de la labor real que ejecuta la Universidad Santo Tomás Tunja y la calidad que espera alcanzar y se encuentra plasmada en su Proyecto Educativo Institucional. En el artículo de revisión que se presenta a continuación, se abordarán, en primer momento, las percepciones de distintos autores acerca de la formación integral; posteriormente, se tratará el PAAI, y, por último, se presentará la propuesta de medición de la calidad del servicio PAAI.

Metodología

El presente estudio se enfoca desde el análisis Analítico-Descriptivo- Documental. Se sustenta el carácter Analítico de la presente investigación a través de la presentación de las fuentes de información tomadas como base para su desarrollo. En efecto, el razonamiento que se realiza, se endosa a un cotejo doctrinal, permitiendo determinar las conclusiones pertinentes que se han de basar en la información existente de la temática, y de igual forma, se realiza el respectivo análisis holístico de fuentes de información nacional e internacional en dos vertientes: Formación Integral y Medición de la Calidad del servicio. La estrategia se enfoca en la medición de la calidad del servicio PAAI de la Universidad Santo Tomás, desde la perspectiva de la formación integral, con el fin de determinar la aproximación de la prestación real del servicio, a la calidad que la institución desea ofrecer de acuerdo a lo consignado en el PEI.

Discusión

La formación integral va más allá del aprendizaje y capacitación, trasciende

como una transformación en la persona que favorece la madurez espiritual y corporal, para desarrollar una vida satisfactoria (Vargas, 2010). Al respecto, Esquivel (2004) añade que la formación integral pretende que el hombre se desarrolle, sea dueño de sí y participe activamente en su comunidad. Flake (1993) menciona que la formación integral promueve la creación de una sociedad sostenible, justa y pacífica.

Ismail & Hassan (2014) enfocan la formación integral desde un balance integrado de los individuos, ante lo cual Miller (2000) plantea que diversos autores pioneros en la formación integral insisten en el cultivo de aspectos emocionales, físicos, artísticos, espirituales e intelectuales desde la etapa de desarrollo en la infancia. En este sentido, la universidad no debe orientarse únicamente al logro de la calidad académica, pues ésta conforma apenas un aspecto de su verdadera labor formativa; además, la reflexión rigurosa contribuye a que el hombre se supere y obtenga una visión más amplia de sí mismo y el mundo que le rodea.

La formación y la educación presentan diferencias: por un lado, la educación consiste primordialmente en el proceso de interacción mediante el cual las personas transmiten valores, tradiciones y conocimientos que permitan al individuo desenvolverse en el mundo. En contraste, la formación es un proceso mucho más amplio dirigido a la constitución de la persona y su realización en el mundo (Vargas, 2010). En este sentido, la educación sería un proceso limitado frente a la formación, por ser unidireccional.

En este sentido, Bordogna, Fromm, & Ernst (1993) sugieren que la labor de las instituciones de educación superior ha estado durante mucho tiempo centrada en el ámbito intelectual, pero la formación, especialmente de pregrado, debe estar orientada a la integralidad con el fin de desarrollar el potencial humano. Esto debe consagrarse desde los currículos.

ACODESI (2003) identifica ocho dimensiones que la formación integral en las instituciones educativas debe abarcar, pensando en la puesta en marcha de ésta partiendo de los currículos. Estas se explican a continuación:

1. Ética: Definida como la toma de decisiones por parte de los seres humanos, de manera autónoma, libre y consecuente, amparada en principios y valores.
2. Espiritual: Capacidad de trascender y dar sentido a su propia vida.
3. Cognitiva: Capacidad de comprender la realidad, interactuar con ella y transformarla. Se concreta en la creatividad y la aplicación de los saberes.
4. Afectiva: Capacidad de relacionarse consigo mismo y los demás, manifestando emociones, sentimientos y sexualidad enfocándose en la realización social.
5. Comunicativa: Potencial de los seres humanos para encontrar sentido y significado en sí mismo e interactuar con los demás a través del lenguaje.
6. Estética: En el sentido de ser capaz de expresar la sensibilidad, apreciar y transformar el entorno



7. Corporal: Expresión armónica con y desde el cuerpo del ser humano.
8. Sociopolítica: Capacidad de existir entre y con otros, asumiendo un compromiso de convivencia para la construcción de una sociedad justa y participativa.

Aunado a estas dimensiones, Vargas (2010) expresa que se hace necesario que las instituciones que aluden a la formación integral en sus proyectos educativos muestren claridad en la manera de integrar las distintas dimensiones que esta formación abarca en los currículos, atendiendo a las exigencias que la globalización plantea en la educación, como el uso de tecnologías, dominio de idiomas extranjeros, flexibilidad y disposición a la capacitación permanente. Desde este punto de vista, la formación integral debe ser entendida y promovida por todas las dependencias de la Universidad para ponerse en marcha de manera efectiva. En tal sentido, Srikanthan & Dairymple (Developing alternative perspectives for quality in higher education, 2003) añaden que la orientación del servicio de educación superior a la calidad, significa que el modelo de calidad industrial debe adaptarse para no deteriorar el proceso educativo, conservando los valores tradicionales de la institución y la libertad académica de los currículos. Houston (2008) concuerda con que los modelos industriales de calidad no son apropiados para aplicarse sin modificaciones en las instituciones educativas.

De acuerdo con Leadership Foundation for Higher Education (2011), la formación del estudiante incluye el aprendizaje, desarrollo de habilidades como la resolución de problemas y análisis, así como aspectos de

crecimiento y madurez afectiva y moral. En este contexto, se indica que la formación debe enfocarse en valores, actitudes, virtudes, carácter, moral, y las dimensiones afectiva y espiritual.

La globalización ha requerido la reorientación de los procesos educativos, de modo que desde la última década del siglo XX se ha resaltado la importancia de la flexibilidad curricular y pedagógica, la pertinencia social y académica, la interdisciplinariedad y el desarrollo de competencias como criterio de evaluación institucional. En todos los niveles de educación, se ha dado paso a garantizar la calidad, siendo el eje de esta garantía el ajuste institucional a estándares externos que determinan el cumplimiento de la eficiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje, el valor o representación político y social de la institución y la pertinencia social de los productos de la educación. Estos cambios requieren un mayor involucramiento de los docentes y participación investigativa. (Vargas, 2010). Aquí se reafirma que es responsabilidad de las instituciones brindar el apoyo y las facilidades necesarias para que la formación responda a las necesidades reales de la sociedad.

Se considera que los programas de tutoría son esenciales para que la formación integral se logre de manera efectiva en los estudiantes, atendiendo a sus distintas necesidades. (Pérez, 2010) Si bien es cierto que la universidad debe responder a las necesidades del mercado, no debe dejar de lado las necesidades sociales y los avances científicos y tecnológicos, proveyendo una formación equilibrada que articula el saber, ser y saber ser que permitan a la persona enfrentarse a problemas de diversa índole.

Sin embargo, llevar a cabo las tutorías sin hacer previamente planeación y posteriormente, evaluación, no conformaría un aporte para el cumplimiento del objetivo de brindar formación integral en las instituciones de educación superior, puesto que no respondería a las necesidades de los estudiantes y el enfoque que la institución desea plantear en particular para la inclusión en las distintas dimensiones de esta formación.

Pérez (2010) distingue tres etapas básicas para la creación y exitosa implantación de los programas de tutorías, que requieren de un activo trabajo y capacitación docente, cuyos objetivos deben estar alineados con los de la Universidad y adaptarse a las necesidades de los estudiantes, de manera que se logre disminuir la deserción, rezagos, y reprobación en favor de la calidad académica. Estas son: la planeación, implementación y evaluación.

Esquivel (2004) concuerda, afirmando que, para implementar la formación integral en la Universidad, es necesario comprender que enfocarse en formar al estudiante resulta en un esfuerzo inútil si no se forma al docente, y su labor se transforma, abriendo espacios para el análisis, la reflexión y la crítica que inviten al estudiante a participar, pensar por sí mismo, argumentar y abrirse al abanico de posibilidades que ofrece el mundo.

Resulta imperativa en la planeación, la identificación de problemas de los estudiantes para prestar atención a las dificultades frecuentes a las cuales se enfrentan los educandos, con el fin de brindar soluciones oportunas. En la etapa de implementación que propone Pérez (2010), se establece la manera en que los docentes

del programa realizarán la intervención de acuerdo a los requerimientos estudiantiles y los problemas identificados. En esta etapa es importante llevar a cabo constantemente actividades de diagnóstico, prevención y atención a los problemas.

Por último, la etapa de evaluación corresponde a aquella en la que se revisará en qué medida se cumplieron los objetivos propuestos, con el uso de indicadores relevantes para evidenciar los efectos que el programa ha tenido (Pérez, 2010). Dicha evaluación permitirá realizar los ajustes necesarios y tomar decisiones que procuren el bien de la comunidad universitaria a través de la formación integral.

La educación superior no limita su función a un servicio para la infraestructura productiva y económica, sino que cumple un rol estratégico en el fomento de la identidad nacional, la integración social, la realización cultural individual y colectiva, el desarrollo de la personalidad y de actitudes y comportamientos de convivencia social (Espinoza & Pérez, 2003) La articulación de la sociedad, la empresa, el gobierno y el sector educativo debe ser una realidad que se oriente a formación de los miembros más jóvenes de la población.

Espinoza y Pérez (2003), pensando en la promoción de las transformaciones sociales y las nuevas tendencias de la educación, proponen que la formación integral que se brinda al docente abarque los componentes ético, pedagógico, científico, humanístico y tecnológico. Postulan que el docente que esté formado en estos aspectos será capaz de desarrollar el potencial de sus educandos, conducir experiencias significativas, contribuir a través de la investigación al desarrollo científico y social,



estimular la construcción de nuevo conocimiento, promover la interacción social y el buen uso de las tecnologías.

La OCDE³ categoriza indicadores del nivel del sistema educativo como el contexto demográfico, social y económico, recursos humanos y financieros invertidos en educación, acceso a la educación, participación y progreso, transición de la institución educativa al trabajo, ambiente de aprendizaje y organización educativa, y finalmente, logros estudiantiles y resultados en el mercado laboral. (Scheerens, 2011)

Monsalve y Agudelo (2010) indican que algunos docentes establecen una relación entre la formación integral y la personalidad, atribuyendo la primera a las múltiples dimensiones que abarca la segunda. Del mismo modo, los docentes consideraban que la formación integral se encuentra ligada al crecimiento personal y social.

En contraste, Angulo et. Al. (2007) sostienen que la Formación Integral se divide en varias categorías:

- Formación Humana: Aspectos no profesionales, formación de ciudadanos
- Integración: Conocimientos más elementos del ser, conocimiento del entorno.
- Ética y valores: Compañerismo, sensibilidad, respeto, honestidad, cumplimiento

.....
3 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

- Proceso: Vivencias, experiencias, madurez.
- Actitud: Calidad humana
- Aptitud: Capacidad comunicativa, liderazgo, autonomía

Asimismo, los docentes asumen fundamentalmente dos papeles: El primero es uno de modelo, relacionada con su formación, experiencia, imagen y credibilidad. En este sentido, reflejan la formación integral recibida y la proyectan a sus estudiantes. El segundo es de tutor, que brinda soporte emocional a los estudiantes cuando es requerido, orientación académica y personal, formación en valores, acompañamiento para procurar el buen desarrollo y desempeño de los educandos. (Angulo et al., 2007)

En este contexto, Angulo et al. (2007) identifican factores facilitadores para que los docentes impartan la formación integral, tales son:

1. El estilo de docencia: Este puede favorecer el comportamiento ético y desarrollo de valores, la crítica y reflexión, integración, entre otros.
2. Formación del docente: La preparación del docente, su experiencia en el ejercicio de la profesión, la capacitación brindada por la institución, permiten que los docentes sean personal idóneo en el cual el estudiante pueda confiar.
3. Vocación: Compromiso con la profesión y disfrute del ejercicio de la misma que se transmite a los estudiantes.
4. Actitud: Referida a la calidad humana, interés, disponibilidad, sensibilidad y

apertura que los profesores muestran a los estudiantes.

5. Aptitud: La capacidad que tiene el profesor para enseñar, dar una formación relevante y pertinente, y para analizar el contexto, personas y situaciones.
6. Currículo: Alude a la asistencia del docente y la flexibilidad curricular.

Se identifican también dificultades que se presentan ante los docentes para brindar formación integral, en los mismos aspectos básicos. De acuerdo con Hasan et al. (2008), los docentes muchas veces se distancian de lo plasmado en los currículos, dejando de lado la estructura fundamental de los cursos que imparten, consecuentemente generando vacíos de conocimiento en los estudiantes, lo que obstaculiza la formación integral y la acreditación de los programas de las universidades, debido a las brechas en la enseñanza e instrucción provocadas a través de tal distanciamiento.

Pérez (2010) y Angulo et al. (2007), concuerdan en que la labor docente resulta crucial para llevar la formación integral del currículo a la realidad, pero los esfuerzos aislados, aunque remarcables, sin el adecuado soporte formativo e institucional, no cubrirán necesidades reales y no tendrá un impacto significativo en los estudiantes, que son al final, la razón para la existencia de los programas de Formación Integral.

El programa de acompañamiento académico institucional como herramienta para reducir la deserción y la mortalidad académica

En Colombia, el Ministerio de Educación cuenta con estrategias para fortalecer la

permanencia del estudiante dentro de las instituciones de educación superior, y para ello, se busca fortalecer la capacidad de dichas instituciones en el desarrollo y ejecución de políticas para disminuir los índices de deserción. Estas políticas, además de disminuir dichos índices, permiten la mejora de la calidad y el seguimiento para la obtención de mejores resultados académicos, involucrando a distintos actores públicos y privados.

Los programas de acompañamiento académico son una de las herramientas que contempla el Ministerio de Educación Nacional para las actividades de fomento de la permanencia del estudiante en las Instituciones de Educación Superior (IES). Según Mineducación (2012), se han desarrollado 4 pilares para mejorar el apoyo académico y la capacidad institucional; el primero, es el fortalecimiento de la capacidad institucional para el desarrollo y ejecución de políticas para la permanencia y obtención del grado por parte de los estudiantes. El segundo, está el monitoreo a la permanencia dentro del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior; en tercer lugar, está el acompañamiento para la implementación de buenas prácticas y finalmente, el impulso a procesos de Innovación Educativa mediante el uso de TIC's. Cada institución debe desarrollar proyectos que incluyen los siguientes componentes:

1. Sensibilización y posicionamiento respecto a la deserción estudiantil y mortalidad académica.
2. Desarrollo de una cultura de información y evaluación.
3. Mejora de la calidad educativa.

4. Generación y gestión de recursos para programas de acompañamiento académico.
5. Creación de programas de fomento a la permanencia.
6. Trabajo colaborativo entre Instituciones de Educación Superior.
7. Compromiso familiar.

Por otra parte, fortalecer los programas institucionales en el apoyo a los estudiantes es una evidencia de los esfuerzos realizados por las IES en materia de capacidad institucional; dicha capacidad debe contar con formalización de las actividades dentro de un proceso de calidad y esto implica asignar responsables, indicadores y actividades de monitoreo y control. Estas actividades son necesarias para la obtención del registro calificado y la acreditación de alta calidad. La deserción debe analizarse según el programa académico, la caracterización del estudiante y el impacto de las estrategias de permanencia (Mineducación, 2012). Corresponde a las IES contratar o capacitar a los docentes en didáctica, manejo de recursos y otro tipo de actividades como metodologías de enseñanza-aprendizaje, diseño y utilización de herramientas virtuales para acompañar académicamente y realizar una adecuada orientación vocacional y profesional.

El Gobierno Nacional, por medio del Ministerio de Educación, ha desarrollado un Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior que busca medir la distancia relativa entre la prestación del servicio de un programa académico específico o una institución y el ideal que corresponde (CNA, 2006). La Universidad

Santo Tomás, como entidad con Acreditación Institucional Multicampus de Alta Calidad, reconoce que la acreditación contribuye a la mejora de la calidad en sus programas, pues obliga a realizar una autoevaluación permanente y permite que se afiance la autonomía universitaria.

La deserción universitaria como problema, se aborda en factores que definen su origen, evolución y características. Por ello, es importante que cada institución defina un perfil estudiantil y sistemas de alertas tempranas sobre todos los factores, de modo que se puedan definir los mecanismos de apoyo y desarrollar las políticas institucionales (SPADIES, 2010). Es importante que las IES cuenten con espacios académicos virtuales para realizar un acompañamiento y para que la comunidad educativa conozca e intercambie información y experiencias relacionadas con los temas de deserción y graduación. Mineducación cuenta con varios portales que son espacios permanentes de discusión respecto a los temas de permanencia estudiantil. Las IES deben impulsar la innovación educativa y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) como estrategia de permanencia estudiantil. Las TIC's son importantes porque permiten la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje como la educación virtual.

Así, Berge & Huang (2004) consideran que la calidad de educación superior se centra cada vez más en el éxito estudiantil como resultado inequívoco. Este se relaciona con la permanencia del estudiante y su término del ciclo completo de estudio, y debido a esto, las universidades se interesan en desarrollar modelos para la retención de los estudiantes, tomando en

cuenta factores personales, circunstancias e institucionales.

Es evidente que algunos estudiantes con buen desempeño académico, se enfrentan a barreras que finalmente los llevan a no ingresar o desertar de la educación superior, debido a lo cual el Gobierno Nacional, mediante el Ministerio de Educación reconoce la importancia del apoyo financiero como mecanismo de disminución de la deserción estudiantil y para promoverlo, sus acciones se encaminan en dos direcciones:

1. Mejora de las condiciones para el crédito educativo y subsidio de sostenimiento: El Gobierno Nacional busca dar prioridad a la población de bajos recursos económicos y a aquella que cuenta con mérito académico de todos los estratos. La política respecto a los créditos educativos contempla rebaja de tasas de interés, no obligatoriedad de pago de cuotas en periodos de estudio (periodos de gracia), entre otros (ICETEX, 2012).
2. Acompañamiento Integral al estudiante que se beneficia del crédito educativo: El objetivo de esta política es “brindar oportunidades de acceso a la Educación Superior a jóvenes de bajos recursos y/o en condiciones que restringen su acceso a la educación superior, incrementando sus posibilidades de permanencia, graduación y vinculación posterior al mercado laboral⁴”.

Para brindar dichas oportunidades, el Modelo de Acompañamiento Integral al Estudiante cuenta con cuatro componentes que lo definen y fundamentan:

- a. Compensación y preparación para el ingreso: Busca subsanar cualquier debilidad que los estudiantes de educación media tengan y que pueda ser un problema para ingresar a la educación superior. Impacta algunas dimensiones de la vida del estudiante:
 - Social y vocacional: Genera esperanza en jóvenes de bajos recursos para ingresar a la educación superior.
 - Académica: contar con las competencias básicas necesarias para competir con otros jóvenes por un cupo en condiciones iguales y equitativas.
 - Financiera y económica: Vincular a las familias al sector financiero y apoyarse en él para mejorar las condiciones de vida.
- b. Inclusión: La institución educativa debe responder a la diversidad étnica, cultural, religiosa, etc. De modo que el sistema tenga la capacidad de responder a las necesidades de toda la población y que no sea el estudiante quien se adapte al sistema educativo.
 - Social y vocacional: Lograr que los jóvenes accedan a IES de calidad.
 - Académica: Brindar la oportunidad para que el estudiante identifique sus debilidades, trabaje para superarlas y logre los estándares requeridos.
 - Financiera y económica: Ampliar las opciones de financiación y perfilación.

.....
4 Modelo de Acompañamiento Integral al Estudiante beneficiario del crédito educativo. SPADIES. 2010.

- c. Efectividad en la permanencia, desempeño académico y graduación del estudiante: Se busca facilitar el paso del estudiante por la institución y el programa académico, garantizando que el proceso finalice de forma exitosa con la graduación del estudiante.
- Social y vocacional: Adaptación al medio social y académico
 - Académica: Graduación en el momento apropiado.
 - Financiera y económica: Su fin es garantizar el financiamiento de los estudios universitarios. Es importante desarrollar políticas de apoyo al sostenimiento, ya que el estudiante cuenta con gastos adicionales al proceso académico y la creación de una adecuada cultura de pago
- d. Empleabilidad y relación con el sector productivo: Su fin es desarrollar oportunidades para obtener el primer empleo en sectores relacionados con el área de formación y con niveles de ingreso adecuados al sector de la economía.
- Social y vocacional: Adquisición de habilidades y destrezas que permitan insertarse al sector productivo.
 - Académica: Garantizar una primera vinculación laboral.
 - Financiera y económica: Generar redes de trabajo y contacto.

Un aspecto importante es la orientación vocacional/profesional y su articulación con la educación media. Por eso, Mineducación (2012) define la orientación

vocacional como el proceso de apoyo en el cual se orienta al estudiante hacia la elección de un programa de formación universitaria con base en sus preferencias, habilidades y destrezas. Por otra parte, la orientación profesional consiste en un proceso de ayuda en el cual un sujeto se prepara para ingresar al mercado laboral y desempeñar un trabajo (Hansen, 2006). Las Instituciones de Educación Superior deben contar con programas para el fortalecimiento de los procesos de orientación vocacional y profesional; planes de formación docente y articulación entre todos los niveles educativos.

El fortalecimiento de la orientación vocacional y profesional proporciona información respecto a opciones de educación superior a nivel local, regional y nacional, financiación y herramientas para inserción en el mercado laboral; incentivo a las instituciones en la motivación a los jóvenes para trabajar en el desarrollo regional y fortalece las actividades relacionadas con la pertinencia y la inclusión educativa. Los diferentes mecanismos han evidenciado que cerca del 72% de la deserción estudiantil se produce en los 4 primeros semestres de la carrera (Mineducación, 2012). Al realizar la evaluación de la situación, se encuentra que es en este lapso que el estudiante se adapta social y académicamente y decide si la carrera responde a sus expectativas. Las actividades institucionales deben encaminarse a engranar la educación media con la educación universitaria y a proveer la información necesaria para elegir el programa académico más conveniente.

Existen 6 momentos clave en la formación de los profesionales (SNOVP, 2012) que son: Paso de la educación básica a la

media, paso de la educación media a la superior, crisis de carrera, iniciación del desarrollo profesional, graduación y formación posgradual.

Corresponde a las administraciones regionales planear y ejecutar estrategias según las condiciones particulares de cada población y territorio. Mineducación genera y brinda las herramientas en materia de habilidades, competencias, metodologías de educación presencial y virtual, etc.

Respecto a la formación docente, se ha desarrollado el Plan de Formación Docente, que busca la consolidación de prácticas pedagógicas en un proceso de formación continua y permanente; este plan se coordina desde el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Educación e incluye a entidades territoriales, Instituciones de Educación Superior y a la comunidad en general. El desarrollo de competencias se orienta hacia prácticas de lectoescritura y otras ciencias básicas; desde el Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para todos” se han desarrollado acciones para mejorar las prácticas pedagógicas innovadoras por parte de los docentes que puedan responder a las necesidades y facilidades que trae el siglo XXI. Lo más importante es la articulación entre todos los niveles educativos, pasando desde la educación primaria, secundaria y media hasta la educación superior.

Desde su concepción, el PAAI busca mitigar los índices de deserción y mortalidad estudiantil atendiendo a las directrices nacionales y las exigencias de diversa índole dirigidas a la educación superior. En este sentido, se acompaña a los estudiantes con la intención de reducir los riesgos en los ámbitos académico, de personalidad

y económico que puedan obstaculizar su adecuado proceso de formación. Lo anterior, se logra a través de estrategias humanas, académicas y administrativas diseñadas para favorecer la cobertura, permanencia y bienestar de los educandos, así como una graduación oportuna. (Universidad Santo Tomás Seccional Tunja, 2014) Esto demuestra que el programa se encuentra en sintonía con los requisitos establecidos en el orden nacional para el apoyo de los estudiantes en su paso por la educación superior.

El PAAI identifica 5 causas de la necesidad de acompañamiento. A saber, son: repetición de asignaturas, bajo rendimiento, remisión a psicología, refuerzo escolar y reporte de fallas. Frente a esto, se propone la intervención docente a través de charlas, seguimiento, talleres, consulta psicológica y citación a padres de familia. (Universidad Santo Tomás Seccional Tunja, 2014) El programa en su totalidad va dirigido a apoyar el proceso de formación, potenciar al estudiante, orientarlo y fomentar sus capacidades.

La formación docente como componente de la formación integral

En Colombia y en el mundo, los profesores son un factor determinante en la calidad de la educación (Parra-Moreno, 2010). Un docente de calidad debe poseer competencias que lo conviertan en un profesional integral; mezclando el conocimiento práctico y teórico. Al respecto, uno de los principales problemas asociados a la formación docente, es que, si bien cuentan con los conocimientos en su área de trabajo, muy pocos tienen una formación pedagógica, en parte debido a que las IES no lo consideran un requisito para la

contratación. Parra-Moreno (2010) menciona que incluso los profesionales en pedagogía no reciben formación orientada hacia la formación universitaria sino hacia la formación escolar.

Al docente le corresponde las mismas funciones que a la universidad, desde la docencia hasta la proyección social, pasando por la investigación (Villar, 2004). Sin embargo, la docencia se encuentra sobre las demás actividades, y dicha situación se ve representada en el tiempo de dedicación y en los criterios de evaluación. Las Instituciones con Acreditación de Alta Calidad deben incluir la pedagogía entre las competencias del docente, pues hacia ello se orienta la formación integral. Anteriormente, el docente se limitaba a transmitir su conocimiento por medio de clases de tipo magistral, en las cuales realmente no importaba el proceso de aprendizaje del estudiante ni los conocimientos que conservaba.

En la actualidad, el docente no sólo debe transmitir conocimiento, sino que debe generarlo mediante la investigación y fomentar en los estudiantes el aprendizaje autónomo (Parra-Moreno, 2010). El criterio de formación integral en el docente, se refiere a “la capacidad de la ruta de formación, en los diferentes ámbitos del desarrollo profesional del docente con una ruta de formación óptima que fortalece la identidad profesional, el compromiso institucional y que incorpora las tendencias nacionales e internacionales de la educación superior”.

El docente también debe tomar parte en la proyección social como condición para la mejora de la calidad, pues potencia al docente y hace efectiva su participación

en el modelo educativo. En ese orden de ideas, la formación no se restringe únicamente al campo tecnológico; la formación integral del docente debe incluir la satisfacción de las necesidades socioculturales, incluyendo un conocimiento profundo del estudiante y su proceso de aprendizaje (Mondragón, 2005).

Parra-Moreno (2010) establece 5 criterios de formación en un docente:

- **Visibilidad:** Es la evidencia de una ruta de formación para el docente dentro de la plataforma web de la institución. Incluye un perfil del docente, su cargo y funciones.
- **Integralidad:** La formación del docente debe responder a las necesidades de la sociedad. La integralidad fortalece la identidad profesional del docente e incorpora todas las tendencias que se desarrollen a nivel nacional e internacional.
- **Pertinencia del contenido:** El contenido desarrollado por la institución y los docentes responde a las necesidades socioculturales.
- **Pertinencia de las estrategias:** Las estrategias de formación docente deben contar con un contenido que responda a las necesidades.
- **Desarrollo Profesional:** Pretende evidenciar que existe una relación entre la Institución de Educación Superior y el docente en su ruta de formación y que cada programa fortalezca la identidad profesional del docente.

La formación integral comprende los ámbitos pedagógico, investigativo, tecnológico,

humanístico, disciplinar y de internacionalización. Cada uno incluye soportes conceptuales, diagnóstico de la situación, una ruta de formación y las condiciones necesarias para que la formación integral sea estable y garantizada.

De acuerdo con Seymour (1992), las oportunidades para fomentar la calidad en la educación superior son múltiples y residen en brindar satisfacción, mejorar procesos, involucrar a todas las partes en la mejora, cultivar al talento humano, entre otras. Por eso, la calidad de programas como el PAAI se convierte en un punto clave para procurar la calidad general de una IES. Según Coates (2006), el manejo de la calidad en la educación superior no depende únicamente de aspectos metodológicos establecidos, sino que implica el compromiso genuino del estudiante beneficiario del servicio para llegar a rendir frutos en el aprendizaje y permanencia.

El PAAI fue creado con el objetivo de “realizar acompañamiento continuo a la comunidad educativa de la Universidad Santo Tomás seccional Tunja, con el fin de bajar los índices de deserción y mortalidad académica”. En este sentido, la misión del programa se define como un proceso en el cual el estudiante puede encontrar condiciones socio-afectivas y académicas para realizar su formación profesional, siendo este el objetivo del estudiante al ingresar a la universidad. Para tener éxito en esta labor, la USTA articula, media y realiza un acompañamiento institucional en todo el proceso de formación desde el punto de vista académico y administrativo. De acuerdo con Thomas (2010), el incremento de la diversidad en la comunidad universitaria, hace necesario desarrollar estrategias para retener al estudiante,

especialmente a aquellos que enfrentan condiciones arduas en la financiación de sus estudios. En este sentido, el PAAI se ha desarrollado para brindar apoyo a los estudiantes que presentan dificultades en diversos aspectos.

Las actividades del PAAI se orientan a superar problemas como bajo promedio, dificultades de aprendizaje y otro tipo de crisis con raíces al interior o exterior de la universidad. El Programa de Acompañamiento Académico de la Universidad Santo Tomás cumple con los parámetros descritos por Parra Moreno (2010).

Resultados

Srikanthan & Dalrymple (2002) resaltan que existe una presión creciente frente a la mejora del desempeño de las IES. Sin embargo, para responder a tal presión, no es apropiado aplicar modelos industriales, pues las funciones y servicio educativo requieren el desarrollo de estrategias propias para gestionar la calidad. En este sentido, los criterios de medición de la efectividad de la implementación de un modelo de calidad en instituciones educativas deben ir orientadas a la integralidad y el logro de sinergias.

Hill (1995) considera que conocer las expectativas de los estudiantes al momento del ingreso a la universidad y monitorearlas constantemente para darles respuesta es importante para la prestación de un servicio de calidad. LeBlanc & Nguyen (1997) identificaron siete aspectos que influyen la evaluación del estudiante sobre la calidad del servicio de educación superior estos son: reputación, personal administrativo, facultad, currículo, capacidad de respuesta, evidencia física y



acceso a las instalaciones. Gibbs & Zopiatitis (2009) identifican que la medición de la calidad puede ser definida a través de dos grupos de interés primordiales: los estudiantes y los docentes, protagonistas de los procesos de enseñanza y aprendizaje. En este sentido, otorgan gran relevancia a los servicios de apoyo al estudiante como dimensión para la medición de la calidad, tal como lo es el PAAI.

La satisfacción de los clientes y la calidad de los servicios son temas de investigación que aplican a diversas disciplinas, incluyendo a la educación superior. Alridge & Rowley (1998) plantean que en el caso de que los estudiantes no se encuentren satisfechos, el plan de calidad de la institución tiene la oportunidad de recibir retroalimentación para mejorar su modelo. Entregar un servicio de calidad se ha convertido en un objetivo fundamental para las Universidades, en este sentido, Athiyaman (1997) propone que existe una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad percibida, en el escenario de la educación superior.

En este caso, el cliente es el estudiante, que tiene expectativas respecto a los servicios de la Universidad según la información que encuentra sobre ella en diversas fuentes. El cliente asume una actitud frente al servicio. Una vez el estudiante accede al servicio, existe la posibilidad de que sus expectativas no se colmen, se confirmen o se excedan. Esta percepción será subjetiva y momentánea, en todo caso. La satisfacción y calidad percibida impactarán además en la manera que el estudiante comunicará su experiencia y si recomendará el servicio. (Athiyaman, 1997) De acuerdo con este modelo, las expectativas que el estudiante tenga con respecto al PAAI

serán determinantes de su satisfacción con el programa y la percepción sobre la calidad del mismo, que a su vez determinarán si recomendará o no el servicio a sus pares.

Un error de las universidades es no cumplir las expectativas de los estudiantes, lo que en ocasiones resulta en deserción. (Hasan et al.,2008) Como ocurriría en el caso de un producto o servicio: se deja de consumir, se sustituye o se le abandona del todo. Los factores para la atracción y retención del estudiante que identifican Elliott & Healy (2001) son la orientación al estudiante, clima universitario, y efectividad de la enseñanza, que impactarán en la satisfacción del estudiante con su experiencia educativa. Para Widrick, Mergen, & Grant (2010), la calidad en la educación se mide a través de tres atributos de los currículos: calidad de diseño, calidad de conformidad y calidad de desempeño.

En este contexto, los estudiantes de las generaciones recientes han adquirido una actitud más demandante en cuanto a la calidad de la educación que reciben, exigiendo profesionalismo, personal idóneo, proyección social, administración efectiva, entre otros. (Hasan, Ilias, Rahman, & Razak, 2008) La respuesta a estas exigencias conformará la percepción de la calidad de los servicios por parte de los estudiantes.

De acuerdo con las Naciones Unidas, la educación de calidad incluye: estudiantes saludables que gozan de apoyo familiar y de su comunidad, ambientes sanos y seguros en los cuales se provean los recursos e infraestructura adecuados, contenidos relevantes y material para el desarrollo de habilidades básicas; docentes preparados en un entorno bien administrado,



y resultados que abarquen conocimiento, habilidades y actitudes con el fin de aportar con participación positiva en la sociedad. (United Nations Children's fund, 2000). Esto aumenta la complejidad de la prestación del servicio de educación.

Materu (2007) establece que uno de los principales desafíos para las instituciones de educación superior en África es la insuficiencia de personal docente capacitado y capaz de llevar a cabo procesos de mejora continua. Sin embargo, recomienda como estrategias para enfrentar este problema, el apoyo mutuo entre instituciones y el soporte gubernamental para promover la calidad en la educación superior.

Nicholson (2011) reconoce que los procesos para asegurar la calidad de la educación han cobrado mayor importancia alrededor del mundo. Este fenómeno se origina en factores como la orientación del gobierno y la industria hacia la contratación de fuerza de trabajo educada, lo cual es fundamental para aumentar la productividad y mantener la competitividad en la economía del conocimiento. Tales intereses se reflejan en un incremento en los fondos públicos dedicados a educación y mayor accesibilidad a la educación superior, especialmente para las minorías.

Tal como la formación integral incluye varias dimensiones, la calidad se mide a través de ítems que corresponden a dimensiones, que dependiendo del autor se caracterizan de manera distinta:

Las establecidas por Parasuraman, Zeitham y Berry son: Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía (Cronin & Taylor, 1994). Cronin y Taylor sostienen que estas dimensiones

pueden ser aplicadas a las escalas de medición de la calidad del servicio SERVPERF y SERVQUAL. La última es considerada la idónea por Hasan et al. (2008) y Tan & Kek (2004), quienes han probado la efectividad de esta escala para medir la calidad del servicio educativo y dar retroalimentación esencial para la efectividad de los planes diseñados por las universidades. Sin embargo, Rowley (1996) opina que la implementación de estos modelos para la medición de la calidad en el servicio educativo representa un reto.

Para Garvin (1987) existen ocho dimensiones para la medición de la calidad: Desempeño, Características, Confiabilidad, Conformidad, Durabilidad, Servicio y Estética. El autor advierte que es común que lograr satisfacer las ocho dimensiones a la vez resulta en una utopía para la mayoría de los productos y servicios, por ello, recomienda centrarse únicamente en aquellas que resulten relevantes para el producto o servicio.

Hasan et al. (2008) sostienen que, la orientación de los programas al estudiante, conlleva a una mejora en la calidad y dicha mejora a su vez conduce a la satisfacción del cliente. Esto puede interpretarse como la orientación a la satisfacción de las necesidades del estudiante de manera integral, que contribuye a la formación y desarrollo en distintos ámbitos. Entonces, la calidad del servicio PAAI de la Universidad Santo Tomás Seccional Tunja desde la formación integral, puede medirse a través de la evaluación de estas dimensiones de la siguiente manera:

- Tangibles: Las instalaciones que dispone la Universidad para el desarrollo de las actividades del PAAI.



- **Confiabilidad:** Los resultados que el PAAI presenta en la realidad frente a lo que propone al estudiante.
- **Capacidad de Respuesta:** El tiempo que toman los docentes involucrados en el programa para responder a las solicitudes de los estudiantes.
- **Seguridad:** Idoneidad de los docentes involucrados en el PAAI.
- **Empatía:** Atención a las necesidades individuales de los estudiantes que acceder al programa PAAI

Por otro lado, Hasan et al. (2008) concuerdan en evaluar la calidad de los servicios de las instituciones de educación superior tomando en cuenta estas dimensiones.

El diseño de los instrumentos de recolección que desplegarán las preguntas específicas para evaluar cada una de las dimensiones anteriormente mencionadas se desarrollará en la siguiente fase de investigación, con base en los hallazgos de la fase documental que se ha presentado en este artículo.

Conclusiones

El papel de las instituciones de educación superior no se limita a instruir o capacitar el talento humano para las empresas, sino que cumplen un rol estratégico en el desarrollo y realización de las personas como miembros de una cultura y una sociedad. La articulación de la sociedad, la empresa, el gobierno y el sector educativo debe ser una realidad que se oriente a formación de los miembros más jóvenes de la población.

El aporte de los docentes es indispensable para llevar la formación integral de lo

plasmado en los currículos a la realidad, pero sin el adecuado soporte formativo e institucional, no cubrirán necesidades reales y no tendrá un impacto significativo en los estudiantes, que son al final, la razón para la existencia de los programas de Formación Integral.

La formación integral en la educación superior cobra cada vez mayor relevancia a nivel nacional e internacional, por su importante contribución a la realización del ser humano, y, por tanto, a un impacto positivo de los profesionales sobre su comunidad. Es así como se emiten directrices desde los gobiernos para establecer estrategias que la promuevan, convirtiéndolas en un requisito al observar que favorece la permanencia de los estudiantes en los programas y reduce la mortalidad académica, resultando en ciudadanos con mejores conocimientos y mayor interés en transformar a la sociedad. Hacia ello, van orientados los programas de acompañamiento académico como el PAAI de la Universidad Santo Tomás, que se encuentra alineado con la propuesta educativa del PEI.

Existen propuestas de diversos autores en el contexto internacional para la medición de la calidad de los servicios relacionados con la educación, resaltando la importancia de ésta para la formación de profesionales que tengan un impacto positivo en la sociedad. Ya que el servicio de acompañamiento hace parte importante del proceso formativo, su calidad percibida se convierte en un componente primordial de la calidad general de las instituciones de educación superior, y es por tal motivo que la medición de la aproximación entre la percepción de los estudiantes al ideal de formación integral al que apunta la institución, resulta necesaria para identificar

los ajustes necesarios para construir la calidad día a día

Referencias

ACODESI. (2003). *La Formación Integral y sus Dimensiones: Texto Didáctico*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Alridge, S., & Rowley, J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education Vol. 6*, 197-204.

Angulo, B., González, L., Santamaría, C., & Sarmiento, P. (2007). Formación Integral de los estudiantes: Percepción de los profesores de la Facultad de Salud de la Universidad del Valle. *Colombia Médica*, 15-26.

Arcila, F. L., Ramírez, F. T., & Céspedes, P. E. (2004). *Proyecto Educativo Institucional*. Tunja: Universidad Santo Tomás Seccional Tunja.

Astin, A., & Astin, H. (2000). *Leadership Reconsidered: Engaging Higher Education in Social Change*. Battle Creek, Michigan. : Kellogg Foundation.

Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education. *European Journal of Marketing*, 528-540.

Berge, Z., & Huang, Y.-P. (2004). A Model for Sustainable Student Retention: A Holistic Perspective on the Student Dropout Problem with Special Attention to e-Learning. *DEOSNEWS*.

Bordogna, J., Fromm, E., & Ernst, E. (1993). Engineering Education: Innovation Through Integration. *The Research Journal for Engineering Education*, 3-8.

CNA. (2006). Consejo Nacional de Acreditación.

Coates, H. (2006). The Value of student engagement for Higher Education Quality Assurance. *Quality in Higher Education Journal*, 25-36.

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-131.

Elliott, K., & Healy, M. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education vol. 10*, 1-11.

Espinoza, N., & Pérez, M. (2003). La formación integral del docente universitario como una alternativa a la educación necesaria en tiempos de cambio. *FERMENTUM*, 483-506.

Esquivel, N. (2004). ¿POR QUÉ Y PARA QUÉ DE LA FORMACIÓN HUMANISTA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR? *Ciencia Ergo Sum*, 309-320.

Flake, C. (1993). Holistic Education: Principles, perspectives and practices. A book of readings based on "Education 2000: A holistic Perspective". *ERIC*.

Garvin, D. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*.

Gibbs, P., & Zopiatis, A. (2009). An Exploratory Use of the Stakeholder Approach to Defining and Measuring Quality: The Case of a Cypriot Higher Education Institution. *Quality in Higher Education vol. 15*, 147-165.

- Hansen, E. (2006). *Orientación profesional, manual de recursos para países de medianos y bajos recursos*. Organización Internacional del Trabajo.
- Hasan, H. F., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 163-175.
- Hill, F. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education Vol. 3*, 10-21.
- Houston, D. (2008). Rethinking Quality and Improvement in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, 61-79.
- ICETEX. (2012). Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior.
- Ismail, H., & Hassan, A. (2014). Holistic education in Malaysia. *European Journal of Social Science*, 231-236.
- Leadership Foundation for Higher . (2011). *Developing the whole student: leading higher education initiatives that integrate mind and heart*. London: Leadership Foundation for Higher .
- LeBlanc, G., & Nguyen, N. (1997). Searching for Excellence in Business Education: an exploratory study of customer impressions of service quality . *International Journal of Educational Management Vol. 11*, 72-79.
- Lugo, L. R. (2007). Formación integral: desarrollo intelectual, emocional, social y ético de los estudiantes. *Revista Universidad de Sonora*, 11-13.
- Materu, P. (2007). *Higher Education Quality Assurance in Sub-Saharan Africa*. World Bank Publications.
- Miller, R. (2000). *Psicopolis*. Obtenido de Psicopolis: <http://www.psicopolis.com/Psicomunita/learncomm/miller5.htm>
- MINEDUCACIÓN. (27 de Noviembre de 2012). *Mineducacion*. Obtenido de Mineducacion: http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-302596_archivo_pdf_mellin_formacionintegral_nueve.pdf
- Mineducación. (2012). *Portafolio de estrategias para reducir la deserción*. Ministerio de Educación Nacional.
- Mondragón, H. (2005). *Los profesores universitarios en escena: Un estudio sobre la cultura profesional académica de los "buenos profesores"*. Cali: Universidad Javeriana.
- Monsalve, A., & Agudelo, N. (2010). La formación integral: una mirada pedagógica desde los docentes. *Colombian Applied Linguistics Journal*, 7-26.
- Nicholson, K. (2011). *Quality Assurance in Higher Education: A review of the Literature*. Toronto: McMaster University.
- Oppenheimer, A. (2011). *¡Basta de historias!: La obsesión latinoamericana con el pasado y las doce claves para el futuro*. México: Penguin Random House.
- Parra-Moreno, C. (2010). *La formación de los profesores universitarios: una asignatura pendiente de la universidad colombiana*. Unisabana.
- Pérez, S. L. (2010). EL PAPEL DE LA TUTORÍA EN LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL UNIVERSITARIO. *Tiempo de Educar*, 31-56.

- Rowley, J. (1996). Measuring Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education Vol. 2*, 237-255.
- Scheerens, J. (2011). Measuring Educational Quality by Means of Indicators. En J. Scheerens, H. Luyten, & J. van Ravens, *Perspectives on Educational Quality* (págs. 35-50). Springerlink.
- Seymour, D. (1992). *On Q: Causing Quality in Higher Education*. Riverside, NJ. : Macmillan Publishing Company.
- SNOVP. (2012). Sistema Nacional de Orientación Vocacional Profesional.
- SPADIES. (2010). Sistema para la Prevención de la Deserción en la Educación Superior.
- Srikanthan, G., & Dairymple, J. (2003). Developing alternative perspectives for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 126-136.
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2002). Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education Journal*, 215-224.
- Tan, K., & Kek, S. (2004). Service quality in Higher Education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in Higher Education vol. 10*, 17-24.
- Thomas, L. (2010). Student Retention in Higher Education: The Role of Institutional Habitus. *Journal of Education Policy*, 423-442.
- United Nations Children's fund. (2000). *Defining Quality in Education*. New York: UNICEF.
- Universidad Santo Tomás Seccional Tunja. (2014). PAAI . *PAAI: Te acompañamos a la excelencia*. Tunja, Boyacá, Colombia: Universidad Santo Tomás Seccional Tunja.
- Universidad Santo Tomás Seccional Tunja. (2014). *Programa de Acompañamiento Académico Institucional: Fundamentos Epistemológicos e institucionales*. Tunja.
- Vargas, J. C. (2010). DE LA FORMACIÓN HUMANISTA A LA FORMACIÓN INTEGRAL: REFLEXIONES SOBRE EL DESPLAZAMIENTO DEL SENTIDO Y FINES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Praxis Filosófica*, 145-167.
- Villar. (2004). *Programa para la mejora de la docencia*. Madrid: Pearson.
- Widrick, S., Mergen, E., & Grant, D. (2010). Measuring the dimensions of quality in higher education. *Total Quality Management vol. 13*, 123-131.

