

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO
A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

TANIA CAROLINA BUSTOS DIAZ
ANGÉLICA MARCELA SALAZAR LEAL

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL

CHÍA

2010

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO
A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

TANIA CAROLINA BUSTOS DIAZ
ANGELICA MARCELA SALAZAR LEAL

JOSE JAVIER BERMUDEZ APONTE
ASESOR DE METODOLOGIA Y CONTENIDO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL

CHÍA

2010

Le dedicamos este trabajo a Dios por mostrarnos la luz que guio nuestro camino durante este largo y arduo proceso, por ser nuestra compañía a lo largo de nuestras vidas. A El que nos guía y nos protege de todas las cosas malas, por darnos salud, fuerza, serenidad y paciencia.

A nuestros padres Luz Amanda Díaz, Martha C. Leal, y Antonio Salazar; que siempre estuvieron a nuestro lado, día y noche haciéndonos compañía. Por ser un ejemplo y apoyo para seguir adelante con nuestros sueños, sin ellos no estaríamos en esta etapa de la vida, ellos merecen sentir la misma alegría que sentimos al culminar con este proceso, y especialmente por su sacrificio y empeño para vernos realizadas en la vida, como algún día ellos lo desearon.

“A todas aquellas personas quienes ven en la enseñanza, la felicidad más desinteresada de la vida, el amor más sincero y la satisfacción más valiosa que enriquece el alma, a quien decide ser partícipe de los procesos de enseñanza de la infancia y elige no solo la labor más gratificante, sino también el reto de tener en sus manos el futuro de todo un mundo, a quienes inspiran nuestro quehacer pedagógico y hacen de este un hilo conductor de nuestras vidas, pero sobre todo a aquellos seres que están compartiendo a nuestro lado la maravilla de ser maestros”.

Carolina Bustos

“A Carolina Bustos mi compañera, colega y amiga incondicional, con quien tengo el privilegio de compartir este trabajo de grado, por tantas anécdotas durante todos estos años, porque se dejó contagiar de mi optimismo, por

enjuagar mis lagrimas, curar mis dolores de cabeza y hacerme sonreír. Por ser mi soporte, el complemento perfecto en este equipo de trabajo y sobre todo por la amistad y hermandad que juntas hemos cultivado durante el recorrido de este arduo camino y que fue el motor que nos movió día a día a dar lo mejor de cada una para ser cada vez mejores.”

Angélica Salazar

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de las autoras y sus asesores, no hubiese sido posible finalizarlo sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que a continuación citaremos y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación.

Primero y antes que nada, queremos dar gracias a Dios, por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestras mentes y por habernos puesto juntas en el camino para llevar a cabo esta labor y por situar en nuestras vidas a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Agradecer hoy y siempre a nuestras familias, las cuales pusieron todo su empeño y esfuerzo en la realización de nuestros estudios. A nuestros hermanos, Sebastián Romero y Adriana Salazar por el ánimo, apoyo y alegría que nos brindan y nos dan la fortaleza necesaria para seguir adelante. Nuestras familias; esas personas que desde el primer momento nos brindaron todo el apoyo, colaboración y cariño sin ningún interés, son las personas por las cuales hoy por hoy podemos afirmar que estuvieron a nuestro lado durante cada día en estos cinco años

Agradecemos a la Universidad de la Sabana la cual lucha día a día por brindarnos una educación de calidad por su formación académica, profesional y humana; por su apoyo y receptividad en la producción de este trabajo. Por proveernos esos recursos y ambiente de armonía que nos facilita a los estudiantes un desarrollo integral.

A la facultad de Educación de la Universidad de la Sabana por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo a través del programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil para la realización de nuestros estudios y de la cual siempre hemos recibido un gran apoyo. Por darnos todas las herramientas que necesitaremos en la vida laboral, por habernos facilitado los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de nuestra carrera. Especialmente a cada una de las personas que nos acompañaron durante todo el proceso, a la Doctora Inés Ecima Decana de la Facultad, a Josefina Poveda Directora de Estudiantes, a Mónica Narvárez Directora de Prácticas, a todos los maestros que hicieron parte de nuestra valiosa formación durante estos años, al personal administrativo, a Rosalba Nieto por su apoyo con los asuntos formales y todas las demás personas que desde el interior de la facultad hicieron esto posible.

A Alexandra Pedraza y Javier Bermúdez nuestros asesores de trabajo de grado, quienes nos orientaron con sus mejores aportes académicos. Por su comprensión y ayuda incondicional, por estar siempre atentos a nuestras inquietudes y propuestas, por aconsejarnos sabiamente y por su generosa colaboración en la estrategia metodológica pertinente para la recolección y manejo de información. Por la dirección, sugerencias, los comentarios y por la tarea de revisar y corregir este trabajo.

Por su dedicación, amor, valentía y paciencia, además de sus enseñanzas de vida que nos fortalecen como personas. Porque con su esmero y orientación han contribuido significativamente en nuestra formación académica, profesional y personal. Les agradecemos sobre todo por brindarnos esa gran amistad, por

escucharnos y aconsejarnos siempre, por su ayuda cuando más la necesitamos, por ser esas personas con las que siempre podemos contar, por los momentos en los que más que maestros o asesores se comportaron como aliados, amigos, confidentes.

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO
A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	2
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 ANTECEDENTES	6
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.3 OBJETIVOS	10
Objetivos General	10
Objetivos específicos	10
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Conceptualización de la calidad	11
2.2 Modelos de aseguramiento de la calidad	18
2.2.1 ISO 9001:2000	19
2.2.2 EFQM	28
2.2.3 Premio Galardón a la Excelencia	38
2.2.4 Meals de Colombia, Lideres Siglo XXI	42
2.3 Modelos de aseguramiento de la calidad internacional	46
2.4 Investigaciones relacionadas	58
3 METODOLOGÍA DE ESTUDIO	64

3.1	Población	64
3.2.	Muestra	64
3.3	Instrumento	66
3.4	Procedimiento	68
4.	RESULTADOS	71
5.	CONCLUSIONES	97
6.	RECOMENDACIONES	102
7.	REFERENCIAS	104
8.	APENDICES	106

RESUMEN

Este estudio cualitativo tuvo como objetivo, describir y categorizar el impacto que tuvo la implementación de los sistemas de aseguramiento de la calidad ISO 9001: 2000 (Organización Internacional de Normalización) y EFQM (European Foundation of Quality Management) al interior de las instituciones educativas. Para su desarrollo se empleó la metodología de investigación descriptiva y como instrumento se utilizó una encuesta elaborada por las autoras, con el fin de obtener los hallazgos. Este estudio permitió evidenciar la percepción positiva por parte de la comunidad educativa frente a los sistemas de aseguramiento de la calidad, lo que lleva a concluir que la certificación es efectiva para garantizar la calidad educativa de una institución en cuanto a estrategias didácticas, capacitación docente, ambientes físicos y comunicación.

ABSTRACT

This descriptive study had like objective, to describe and to categorize the impact that had the implementation of the systems of securing of quality ISO 9001:2000 and EFQM to the interior of the educative institutions. For its development the methodology of descriptive investigation was used and as instrument a survey elaborated by the authors were used, with the purpose of obtaining the findings. This study allowed demonstrating the positive perception from the part of the educative community forehead to the systems of securing of the quality, which takes to think that the certification is effective to guarantee the educative quality of an institution as far as didactic strategies, educational qualification, physical atmospheres and communication

PALABRAS CLAVE

Educación básica y media

NA. Concepto más amplio que el de enseñanza primaria que comprende la educación de la primera infancia, la alfabetización de los adultos y una serie de actividades no formales destinadas a niños, jóvenes y adultos.

Certificación

NA. Reconocimiento y ratificación de las normas académicas de una institución educativa por un organismo externo imparcial reconocido públicamente.

Calidad en la educación

NA. Nivel alcanzado en la realización de los objetivos educativos. Utilizar un descriptor más preciso cuando sea necesario.

Sistemas de aseguramiento de la calidad

1. INTRODUCCIÓN

Los retos a los que se enfrenta la educación son innumerables, cada día el desafío es mayor y la exigencia por parte de la sociedad y en especial de parte de los padres de familia y los mismos estudiantes se hace más notoria, lo que conlleva a que las instituciones educativas deban prepararse para la competitividad a la cual las enfrenta el mundo actual; por ello la calidad y su alcance, debe ser un tema que le competa a cada institución educativa del país según los retos a los que se enfrenta la educación en la actualidad.

Son claros los beneficios que otorga direccionar el quehacer pedagógico cuando el concepto de calidad está relacionado con los procesos al interior de una institución educativa, visto desde los sistemas de aseguramiento de la calidad, beneficios que muy seguramente se verán reflejados en el impacto de la imagen que refleja la institución educativa como una organización prestadora de servicios.

Sistemas de aseguramiento de la calidad como lo son el propuesto por la Organización Internacional de Normalización ISO 9001:2000 y European Foundation of Quality Management EFQM y su implementación al interior de las instituciones educativas, son el punto clave para iniciar un proceso que llevara a una certificación institucional y por tanto a dar cumplimiento a cada una de las expectativas que se plantean para la educación de calidad a la que se pretende llegar, es por ello que se considera pertinente que las instituciones educativas aumenten su nivel de calidad a través de la certificación por medio de un sistema de aseguramiento de la misma como lo es ISO 9001: 2000o EFQM.

Con este trabajo se estima realizar una aproximación comprensiva a los sistemas de aseguramiento de la calidad en la educación básica y media, para reflexionar sobre la importancia de asumir el reto de implementar alguno de estos sistemas al interior de los centros educativos, para aquellos que aún no inician dicho proceso y para continuar con las mejoras que plantean cada uno de estos sistemas para aquellos quienes por su correcta implementación accedieron a la certificación, para ello partimos de la siguiente pregunta problema, entendiendo la percepción como el punto de vista que se tiene hacia algo, la impresión que se recibe al interactuar con un objeto, sujeto o situación y el reconocimiento de experiencias nuevas o cotidianas: ¿Qué percepción tienen los directivos, profesores, y estudiantes con respecto al impacto que tuvo la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9001: 2000 ó European Foundation for Quality Management (EFQM) en una institución?

1.1 ANTECEDENTES

Los sistemas de aseguramiento incursionaron en la educación impulsados por un afán eficientista, que ha llevado a centenares de Instituciones en Colombia a buscar la certificación, como un fin en sí mismo sin tener en cuenta que la calidad en este contexto, es aquella que asegura a todos los niños y jóvenes la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta. Se puede hablar de la calidad en educación, cuando esta es promotora del progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema educativo eficaz es el que maximiza la capacidad de las instituciones para alcanzar esos resultados.

La calidad educativa es un propósito no solo nacional, sino también internacional, en el contexto mundial, esta es una preocupación de diversos países y de organismos internacionales, en Colombia; la calidad posee una categoría constitucional consignada en la Carta Magna como un componente del derecho fundamental de la educación.

Mejorar la calidad, requiere un sistema de evaluación y certificación de la educación, es por ello, que la evaluación es una estrategia de mejoramiento, en esa medida la educación en su conjunto debe partir del reconocimiento, fortalecimiento de logros e identificación y superación de sus debilidades; en un sistema de evaluación de la educación, es donde es preciso evaluar los actores, los procesos, los resultados y los recursos.

La Licenciatura en Pedagogía Infantil puede ser aplicada en diversos campos y contextos, dentro de los cuales se incluyen el administrativo y directivo, motivo por el cual en el marco de esta es relevante no solo manejar el concepto de calidad y la trascendencia del mismo en el quehacer pedagógico, sino también comprender la importancia que tiene la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas, sus conceptos, procesos e implicaciones; de tal manera que se adquieran habilidades en torno a esta temática , generando a su vez como beneficio la apropiación de la calidad, como eje fundamental de la acción educativa.

Como parte del compromiso frente a la calidad educativa, El Premio Galardón a la Excelencia, es la oportunidad para que los colegios del distrito capital, evalúen el camino que han recorrido para la excelencia en su gestión y generan dinámicas y procesos de mejoramiento continuo. Al igual la empresa (fundación cream helado) brinda asesoría a la institución educativa en la implementación de procesos de mejoramiento de la calidad, aportando su experiencia empresarial al mejoramiento de los procesos de la institución y enseñando metodologías novedosas de gestión, sugiriendo como cliente externo del proceso de educación y cuestionando los procesos desde su perspectiva empresarial.

Prueba del proceso que adelantan las instituciones educativas, que deciden vincularse a alguno de los modelos, es la investigación “impacto del galardón a la excelencia premio a la gestión escolar, en los 16 colegios galardonados en la ciudad de Bogotá”¹, en donde claramente se expone, que en la actualidad las

instituciones educativas están sometidas a un proceso de globalización, lo que conlleva a una modificación permanente de su sistema, con base en los cambios que ha sufrido la sociedad progresivamente, este conjunto de modificaciones es el punto de partida de innumerables estrategias para la supervivencia y desarrollo de la institución.

En Colombia, existe un parámetro para las instituciones educativas certificadas, en el que se fija la tarifa para su primer grado y en el cual se clasifican todos los colegios del país, las tarifas del segundo grado en adelante se calculan aplicando incrementos autorizados por el Ministerio de Educación Nacional, teniendo en cuenta las tarifas cobradas el año y grado inmediatamente anterior, estos incrementos son mayores para quienes se clasifican en regímenes más altos o ascienden a un régimen superior, dentro de este régimen se encuentran las institución que están certificadas, ya sea con la familia de normas NTC ISO9001 o con uno de los modelos de la gestión de calidad reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional, los cuales se clasifican en régimen de Libertad Regulada; según lo establecido en el artículo 202 de la ley 115 de 1994.

Los colegios certificados con la Norma ISO 9001:2000 son 54 colegios oficiales y 338 privados, que equivale al 53,70% de los 730 colegios certificados en de todo el país, y los colegios certificados con el modelo EFQM son 46 colegios oficiales y 273 Privados equivalentes al 43,6% del total de los colegios certificados, el total de colegios acreditados o certificados en Colombia, se complementa con los Colegios Acreditados con

NEASC por NEASC-CIS - 5 Equivale al 0,68%, y los colegios Acreditados con ADVANCE ED por NCA CASI o SACS CASI - 14 - Equivale al 1,92%.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando una institución educativa inicia la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad, al interior de su organización, decide iniciar en sí misma una evaluación, como estrategia de mejoramiento, es por ello que al interior de esta se generan cambios, tomando en cuenta las debilidades y la superación de estos. Cambios que no sólo se evidencian en los actores educativos, sino en la propia dinámica de la institución, es por eso que se presenta el siguiente cuestionamiento, que permitirá conocer la percepción de estos alrededor de la implementación y certificación de un sistema de calidad.

¿Qué percepción tienen los directivos, profesores, y estudiantes con respecto al impacto que tuvo la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9001: 2000 ó European Foundation for Quality Management (EFQM) en su institución?

1.3 OBJETIVO

Describir la percepción en torno a la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad ISO ó EFQM con respecto al servicio, capacitación docente, comunicación interna, cultura institucional, planes de estudio, estrategias y recursos didácticos, al interior de la institución educativa.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir los diferentes sistemas de gestión de la calidad que se implementan en las instituciones educativas.
- Identificar los cambios que se generan en una institución educativa a partir de la implementación de ISO 9001:200 ó EFQM como sistemas de aseguramiento de la calidad.
- Comparar entre las instituciones que son objeto de estudio, las categorías establecidas: impacto positivo al interior de la organización, impacto positivo en los ambientes físicos, capacitación y formación docente, procesos de calidad.
- Identificar las categorías con mayor percepción de impacto positivo con la certificación ISO 9001:200 ó EFQM.

2. MARCO TEORICO

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

2.1 Conceptualización de la Calidad

El concepto de calidad ha tenido desarrollos conceptuales provenientes de las corrientes economicistas o administrativas, las cuales hacen énfasis en la productividad, competitividad y capacidad técnica, sin embargo, cuando hablamos de educación es necesario recordar que el eje de esta, es la persona y por tanto sus procesos, contenidos y aplicaciones deben verse a la luz de un trasfondo antropológico.

Los diferentes enfoques de calidad están estrechamente relacionados con el punto de vista que se tiene de la misma desde la educación, ya que estos tienen en común el desarrollo de dos variables: "el cumplimiento o no de unas expectativas y los dos actores que actúan en el proceso; una persona o institución que tiene una necesidad o expectativa, y otra organización o persona que desee cumplirla"².

A lo largo del tiempo ha ido variando la consideración de lo que resulta fundamental en la calidad. Primero fue el "producto", más tarde el "proceso", luego los "trabajadores". Actualmente la calidad total se fundamenta en la idea de la satisfacción del cliente (en el ámbito educativo esto puede considerarse la superación de los principios de las "escuelas eficaces") A continuación

exponemos las ideas centrales que funcionan como parámetros para alcanzar la calidad de la que se habla.

“El proceso de calidad total se inicia con la detección de problemas y deficiencias y la propuesta de determinadas soluciones, la gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales, la toma de decisiones se debe realizar como consecuencia de datos y evidencias, no a partir de suposiciones y opiniones. Por lo tanto es preciso evaluar”³. La calidad depende básicamente de las personas, por ello resulta fundamental vincular a toda la organización y atender a aspectos como:

- La participación
- El compromiso
- La implicación voluntaria
- La colaboración
- El trabajo en equipo
- La formación de las personas
- Propiciar el desarrollo/crecimiento personal de cada individuo como clave del crecimiento y enriquecimiento de la organización.

Con lo anteriormente mencionado, se puede afirmar que los dos elementos claves son: una persona o institución con unas necesidades y expectativas, quien es denominada “cliente”, quien es a su vez el que recibe un servicio, y otra persona o institución que cumple dichas necesidades “proveedor”.

El término “cliente” en el ámbito educativo ha sido muy debatido, algunas instituciones han cambiado el término “cliente”, por el de usuario, beneficiario o simplemente, por el de estudiante, educando o acudiente, es por ello que se ha clasificado a los clientes de las instituciones educativas de la siguiente manera, teniendo en cuenta que la institución tiene un deber social y contractual con estos actores: los estudiantes y acudientes como clientes y la sociedad como cliente, siendo los primeros, quienes se convierten en clientes desde el momento en que firman un contrato de matrícula, es decir la institución deberá propender por cumplir a cabalidad cada una de las expectativas que la otra parte propone. Por otra parte, se habla de la sociedad como cliente en la medida en que las instituciones deben considerar las necesidades educativas de la sociedad para la creación, establecimiento y mantenimiento de sus currículos.

La calidad no es un tema nuevo, y por tanto es la discusión permanente de varios autores y estudiosos del tema. “Philip Crosby (1961) por ejemplo, lanza el concepto de cero defectos, enfatizando en la participación del recurso humano, dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano. Desde la perspectiva de Harold L. Gilmore (1986), calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación”⁴, Kaouro Ishikawa⁵ (1962) fue el primero en utilizar el término Control Total de Calidad (CTC) y desarrolló lo que él denominó “las siete herramientas”. El CTC lo definió como el sistema eficaz para integrar los esfuerzos, en materia de incremento y mejoramiento de la calidad, realizados por los diversos grupos en

una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes.

El CTC es una verdadera revolución conceptual en la gerencia, ya que tiene implícitas formas de actuar diferentes, tales como: primero la calidad, no las utilidades a largo plazo, orientación hacia el consumidor y no hacia el producto, el proceso siguiente es su cliente; derribar barreras y conflictos; todas las áreas de la organización se consideran internamente como clientes; utilización de métodos estadísticos; administración totalmente participativa y administración interfuncional.

Además de las definiciones de calidad señaladas anteriormente, en la literatura, sobresalen las siguientes que consideramos pertinentes para fundamentar el concepto de la calidad desde un enfoque educativo.

La calidad del producto. La definición fundamental de calidad en la educación, es la medida en que los alumnos obtienen los conocimientos y aptitudes que la sociedad desea que adquieran, siendo estos no solo de tipo académico, sino que preparen al individuo para las exigencias de la sociedad actual. De acuerdo a lo anterior se puede hablar de la baja calidad, cuando se hace referencia a un aprendizaje memorístico o aislado, mientras que la alta calidad es la adquisición de aptitudes de orden superior y de aprendizajes significativos.

La calidad según el valor agregado. La calidad puede definirse con relación al valor agregado. Un sistema de alta calidad es aquel que al final del

ciclo puede demostrar que los estudiantes han adquirido conocimientos que no tenían al comienzo del ciclo. La calidad como valor agregado puede medirse en forma estadística y mediante el análisis por series cronológicas. Cuanto mayor sea la calidad y el diseño, mayor será el valor agregado y el fortalecimiento de la marca.

La calidad según los estándares superiores de rendimiento en exámenes y promociones. Una medición externa elimina la oposición de intereses que normalmente existe entre maestros que quieren exigir y alumnos que pretenden influir sobre el profesor para un aflojamiento de los estándares de calificación. Éste tipo de calidad es útil, si se la acompaña del compromiso de que todos los niños podrán alcanzar altos niveles, pero es contraproducente si faltan los recursos necesarios para producir estos resultados y la mayoría de los estudiantes no alcanzan niveles superiores.

La calidad según la cantidad de recursos suministrados. Los recursos suministrados por la organización deben hacer posible la mejora del sistema de Gestión de la Calidad. La calidad a menudo se define en relación con los recursos (físicos y otros) al alcance de los maestros y los alumnos. Entre estos se cuentan los edificios escolares, los libros de texto y los sistemas de computadores, así como el número de maestros y los niveles de formación profesional que han alcanzado. Así una escuela de alta calidad es una que tiene buenas instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, gimnasios, etc.), equipos y materiales pedagógicos apropiados y maestros con un alto nivel de adiestramiento. De esto se desprende que si estos recursos son de buena

calidad, los logros obtenidos en cuanto al aprendizaje y las tasas de retención de los alumnos serán también de alta calidad.

La calidad en los procesos escolares. La alta calidad se refleja en la administración de las escuelas, en las prácticas pedagógicas modernas y bien articuladas, en la flexibilidad para revisar o cambiar los procesos cuando sea necesario y en la disponibilidad de maestros dedicados al trabajo en equipo. Son estos los elementos que a menudo hacen falta para asegurar la calidad del aprendizaje y las altas tasas de retención de alumnos. Los procesos escolares pueden evaluarse principalmente por medio de la observación sistemática (investigación cualitativa).

La calidad del producto medida en los niveles de alfabetización y escolaridad de la población en general, tasas de terminación y tasas de repetición. Los niveles de escolaridad sirven para medir el nivel de los conocimientos con que cuenta la población. Esta medida supone, por ejemplo, una equivalencia aproximada de los niveles de educación secundaria en todos los países. Teniendo en cuenta que si es difícil obtener índices de los niños que abandonan la escuela y dado que no existen pruebas bien estructuradas de logros que se puedan comparar intencionalmente, el número de alumnos que completa cada nivel educativo (tasas de terminación) se usa a menudo como indicador del logro académico.

Dentro del contexto educativo, podríamos decir que una educación de calidad es, “según la OCDE (1995) (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), aquella que asegura a todos los educandos la adquisición de los

conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”⁶.

Por su parte “J. Mortimore (1998) asegura que la escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados”⁷.

Después de realizar la revisión bibliográfica respecto de los conceptos de calidad, las autoras consideramos que en primera instancia es un concepto multidimensional, sobre el cual recaen tendencias sociales y económicas, y que debe ser analizado desde el servicio social y público que prestan las instituciones educativas. De esta forma consideramos a la calidad como un proceso continuo que busca identificar, realizar y satisfacer las necesidades del educando ó comunidad educativa, para ello, se hace necesario un trabajo conjunto con cada una de las partes que conforman una institución, de tal manera que se proporcione capacitación adecuada, distribución eficiente y eficaz de los recursos, diseño de estrategias de mejoramiento y toma de decisiones que lleven al cumplimiento de los objetivos propuestos.

2.2 Modelos de aseguramiento de la calidad

La calidad educativa es un propósito de la comunidad nacional e internacional. En el contexto global, el problema de la calidad de la educación es una de las preocupaciones centrales de los países modernos y de los diferentes organismos internacionales relacionados con la cultura.

“La calidad es una característica intrínseca de todo aquello que se hace bien, es el grado de satisfacción de los requerimientos, necesidades y expectativas de las personas con productos o servicios que se les ofrecen. En la educación, la calidad se refiere al grado de acercamiento a los fines prescritos en el artículo 5º de la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994), la calidad es una característica distintiva del proceso educativo a través del cual el niño y el joven se forman según sus intereses y necesidades, basándose en el reconocimiento de sus derechos”⁸.

Podríamos decir entonces, que una educación es de calidad si forma niños y jóvenes con buenos niveles de competencias básicas: Física, afectiva, cognitiva, comunicativa, ética y estética; para dar cumplimiento a esto, una educación de calidad presupone un currículo pertinente centrado en los procesos de aprendizaje, integrador de lo más avanzado del conocimiento y orientado a la transformación de la cultura.

Para cumplir con las características anteriormente descritas y como medio de acercamiento a la calidad en las instituciones educativas, se diseñan e implementan diversos modelos de aseguramiento de la misma, entre los cuales se encuentran: ISO 9001:2000, EFQM, Galardón a la excelencia, MEALS de

Colombia, entre otros, como la ley 115 de 1994 en sus artículos 201 y 202 y el decreto 2253 de 1995, que proporcionan bienestar en la fijación de tarifas de las instituciones educativas. A continuación se presenta una reseña de estos modelos con sus respectivas características.

2.2.1 ISO 9001: 2000

Historia y Propósitos: ISO (La Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos de ISO son los encargados de preparar las normas internacionales. Las organizaciones Internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad. “Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente”⁹.

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos; para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas

entre sí, una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La gráfica que se presenta a continuación, hace referencia al enfoque haciendo énfasis en los principios que rigen la norma y por los cuales se orienta cada proceso.



Figura 1 principios de la norma ISO 9001:2000

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos", una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos

entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

“Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas”¹⁰.

Los procesos no se generan de forma aislada, la salida de un proceso, forma parte de los procesos subsecuentes, tal como se muestra en la figura 2.

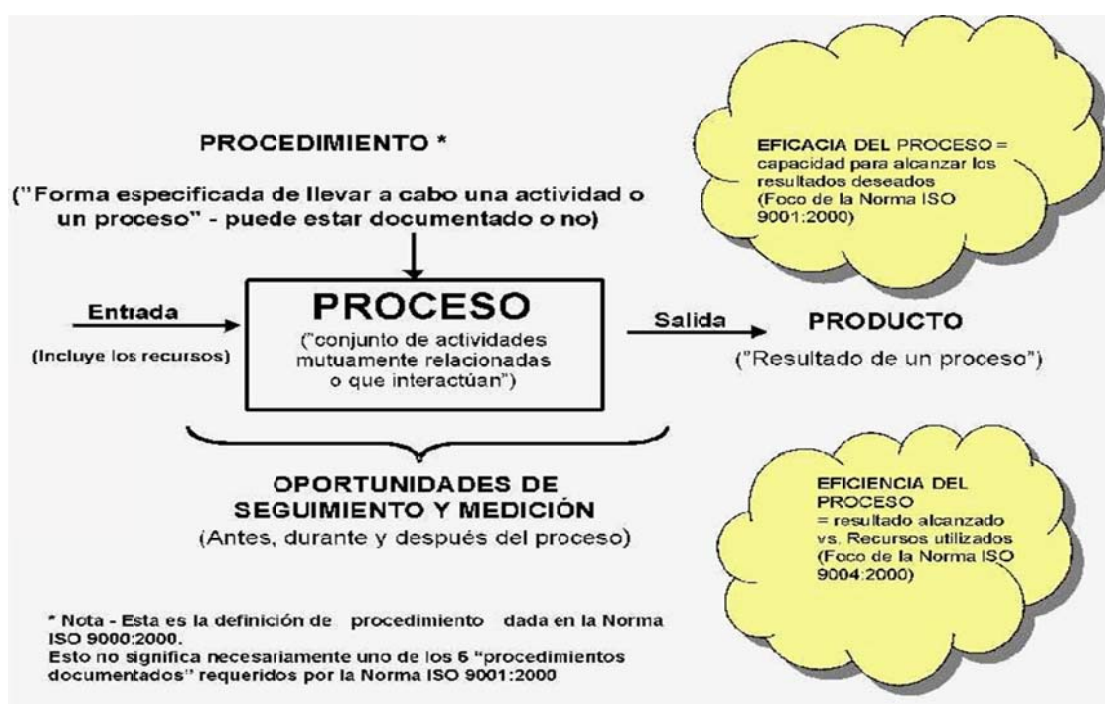


Figura 2: Representación esquemática de un proceso

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:



Figura 3 Ciclo P- H- V- A

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Las normas ISO han sido diseñadas para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una determinada organización, a través de un conjunto de normas de índole social y organizativa; cuyo fin último es mejorar las

capacidades y el rendimiento de la organización que emplee este modelo, a la vez que se consigue un aumento de la calidad final del producto. Este conjunto de reglas, nace de la fusión de planes, procesos, datos y gestión, y mejora continua bajo la idea de integración, liderazgo y participación. Este tipo de metodología, produce un aumento de la calidad del producto, y mejora la capacidad de la empresa, puesto que no cuesta nada llevarse bien con los miembros de una organización.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad, especialmente para la mejora continua del desempeño y la eficiencia globales de la organización, así como su eficacia, tal como se evidencia en la figura que se presenta a continuación.

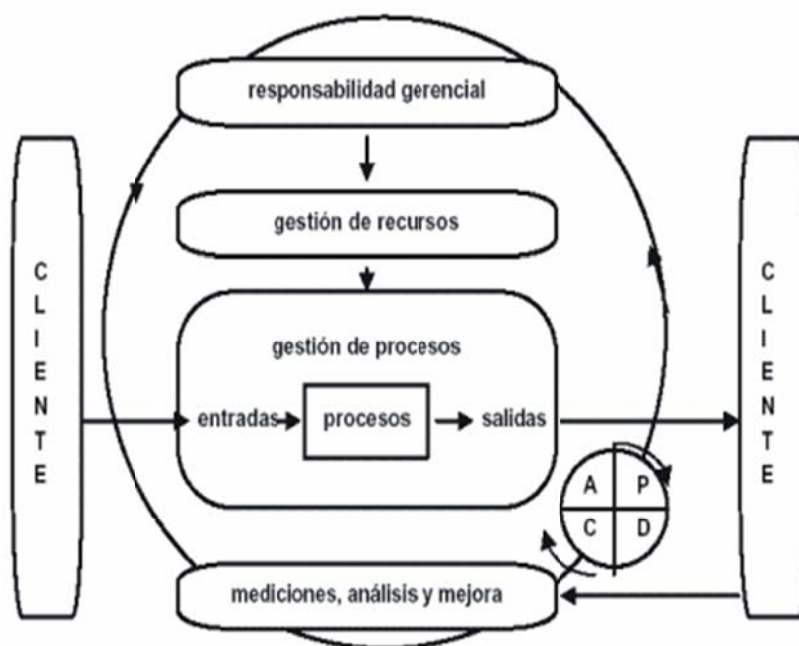


Figura 4 Sistema de gestión de la calidad mejora continua.

Esta Norma Internacional determina las exigencias para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente, productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

“a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables,

b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables”¹¹

Conceptos Básicos de la norma ISO 9001:2000

Antes de iniciar con la descripción de la estructura de este modelo es importante conocer el vocabulario base, Los términos siguientes, utilizados en la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

Proveedor ----- organización ----- cliente

El término “organización” reemplaza al término “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término “proveedor” reemplaza ahora al término “subcontratista”. A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

Requisitos

Dentro del sistema de gestión de la calidad se encuentran los requisitos generales y los requisitos de la documentación; dentro del primero, la organización debe definir métodos de control, seguimiento y medición de procesos, así como fijar acciones para alcanzar los objetivos planificados;

dentro del segundo requisito la documentación debe incluir declaración política y objetivos, manual de calidad, procedimientos documentados, registros, el manual de la calidad contendrá descripción requisitos y ámbito del Sistema, procedimientos o referencia a los mismos, descripción de la interacción entre los procesos, al igual la documentación debe ser editada, revisada, aprobada y tener control de los registros ubicación, archivo, tiempo de archivo y acceso.

En cuanto al enfoque del cliente, la alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, determinando e implementando disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Con respecto a la política de calidad, se debe asegurar que la política de la calidad sea adecuada al propósito de la organización y que incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, adicional a proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, siendo comunicada y entendida dentro de la organización, y revisada para su continua adecuación.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar

dicha información, para ello, se debe llevar a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad, es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

“Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos”¹².

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

“El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente
- b) la conformidad con los requisitos del producto
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) Los proveedores”¹³.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la

calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, se debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir; las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Podemos afirmar, que una vez una organización ha cumplido con cada uno de los procesos antes mencionado que puede acceder a la acreditación ISO 9001: 2001, con lo cual se le permite demostrar su compromiso con la calidad y satisfacción del cliente, así como también su compromiso de mejora continua de sus sistemas de calidad, integrando las realidades de un mundo cambiante.

2.2.2 EFQM

Catorce compañías europeas líderes en distintos sectores, en el año de 1988 fundaron la "European Foundation for Quality Management" (E.F.Q.M.), con el objetivo de potenciar la posición de las compañías europeas en los mercados mundiales. En la actualidad agrupa a más de 800 miembros, pertenecientes a la mayor parte de los sectores, tanto industriales como de servicios.

Modalidades

El Premio tiene cuatro modalidades:

- El "European Award for Business Excellence" (Premio Europeo a la Excelencia Empresarial) premia a la compañía que ha demostrado ser el máximo exponente de la Gestión de la Calidad Total en Europa.

- Los "European Prizes for Business Excellence" (Galardones Europeos a la Calidad Total) premian un pequeño número de empresas que han demostrado la excelencia en su Gestión de la Calidad.
- Desde 1996 se convoca el Premio Europeo a la Excelencia para Organismos Públicos.
- El Premio Europeo a la Calidad para Pequeñas y Medianas Empresas fue presentado en 1996 y cuenta con unos criterios propios, semejantes a los del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, pero adaptados a la realidad de las PYMES.

Criterios y elementos de EFQM

El Modelo EFQM de Excelencia tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento. Se trata de un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es que las organizaciones realicen una autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento de su sistema de gestión usando como guía los criterios del modelo.

El modelo EFQM consta de nueve elementos o criterios, agrupados en dos grandes bloques. El primero de estos está constituido por los llamados "agentes", es decir, aquellos factores que la organización pone en juego para lograr sus fines; el segundo bloque lo forman los "resultados" que logra la organización, cada uno de los nueve criterios posee una definición, que muestra el significado a alto nivel del criterio, para su desarrollo, cada criterio contiene un conjunto de subcriterios, donde cada uno de ellos incluye una lista de

posibles áreas a tratar. Estas áreas no son obligatorias ni exhaustivas, pero se incluyen para ejemplificar de forma más clara el significado del subcriterio, el Modelo de Excelencia EFQM consta, por tanto, de nueve criterios y treinta y dos subcriterios.

Es importante resaltar que cada uno de los nueve criterios tiene una puntuación específica que, a través de la autoevaluación, permite un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión y estudiar su evolución, de esa manera se puede ir hacia la mejora continua.

Según un artículo publicado en la revista EIA, ISSN 1794-1237 de la escuela de ingeniería de Antioquia, por Andrés Carrión (2001) los agentes que reconoce el modelo EFQM son cinco: Liderazgo, política y estrategia, personas, recursos, alianzas y procesos, estos se encuentran descritos así:

Liderazgo. Hace referencia a la implicación, participación, compromiso y estilo de dirección que la gerencia de la organización desarrolla, especialmente en lo que se refiere a la calidad y al logro de los objetivos misionales de la organización, entre ellos, la satisfacción del cliente de forma muy importante.

Política y Estrategia. Se refiere a la forma en que la organización implanta su misión y visión, para desarrollar una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector en el que opera la empresa. Considera también el modo en que la organización desarrolla y despliega sus políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Personas. Analiza cómo gestiona y desarrolla la organización los conocimientos de las personas que la constituyen, liberando todo su potencial, tanto individualmente como en equipo y en el conjunto de la organización. Evalúa también cómo planifica estas actividades en apoyo de su política y su estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Si bien este criterio podría haber quedado incluido dentro del de Recursos, pues es al fin un recurso con el que la organización cuenta, el modelo EFQM ha querido darle una especial importancia, al separarlo de otros recursos, materiales para mostrar su carácter especial y resaltar su importancia.

Procesos. Analiza cómo diseña, gestiona, y mejora la organización sus procesos con objeto de apoyar su política y su estrategia, y para generar valor de forma creciente para sus clientes y sus otros actores. Este es el punto que más importancia tiene de entre los agentes del modelo, pues, en definitiva, en él se define la operatividad de la organización.

Resultados en los clientes. Mide el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes externos, y la adopción de medidas para evaluarla. Este criterio es el más importante tanto de los resultados como de los agentes, lo que refleja el valor que la EFQM quiso otorgar al rendimiento real que la organización alcanza, y por supuesto el elemento más importante es rendimiento es el impacto en los clientes de la misma.

Por beneficiario (cliente) se entiende: el que se beneficia directamente de las actividades de los servicios administrativos o quien los utiliza. Los usuarios de

los servicios son los clientes directos. No obstante, la ciudadanía, las organizaciones, los grupos sociales y la sociedad en su conjunto pueden ser, así mismo, clientes al beneficiarse de la actividad administrativa, o utilizar los servicios administrativos, es entonces cuando hablamos de los dos subcriterios que componen este criterio: Medidas de percepción: Percepción que tienen los “clientes” de la organización, estas medidas se obtienen, por ejemplo, a través de las encuestas a la ciudadanía, el tejido empresarial y asociativo, grupos focales, felicitaciones, quejas, sugerencias, etc. Y los Indicadores de rendimiento, que son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento, así como para anticipar la percepción de sus “clientes” externos.

Resultados en las personas. mide el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas que integran la organización, dado que si los trabajadores no encuentran cubiertas sus necesidades es muy difícil poder lograr el grado de motivación, participación e implicación que requiere el correcto desempeño de las funciones de la organización.

Resultados en la sociedad. Mide el grado de cumplimiento de las obligaciones de la organización con la sociedad y la satisfacción de las expectativas de ésta. Esas obligaciones sobrepasan con frecuencia el ámbito estricto de la calidad, resultando este elemento el que sirve de entronque con otras áreas del sistema de gestión de la organización como la medioambiental y la de prevención de riesgos laborales, así como con los elementos de la responsabilidad social y el comportamiento ético de la empresa u organización.

Resultados clave. Pretende asegurar que la organización mide el grado de cumplimiento de metas y objetivos y de aquellos elementos que ha identificado como logros importantes y medibles para el éxito de la organización a corto y largo plazo. Estas medidas serán frecuentemente de tipo económico y financiero.

Resultados de carácter económico y financiero, incluyendo: Cumplimiento del presupuesto, ejecución de las inversiones en relación con lo planificado, auditoría de cuentas, incluidos ingresos subvenciones, inversiones y gastos, superávit o déficit, según proceda.

Resultados de carácter no económico: resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos, tiempo de lanzamiento de nuevos productos y servicios, volúmenes de gestión, cumplimiento de la legislación, resultados de las auditorías e inspecciones reglamentarias.

Indicadores clave del rendimiento de la organización: Son las medidas operativas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar los probables resultados clave del rendimiento de la misma. Según los fines de la organización y sus procesos, los indicadores claves del rendimiento de la organización pueden hacer referencia a:

Procesos: cumplimiento de los plazos establecidos, rendimiento, Innovación y mejoras, índice de errores, etc.

Recursos externos y alianzas: Número y valor añadido de los acuerdos y convenios con otras unidades, personas u organizaciones.

Tecnología: Valor del uso de las aplicaciones informáticas y otros elementos tecnológicos, valor de la propiedad intelectual.

Información y conocimiento: Valor de la información y conocimiento, accesibilidad, participación y uso, relevancia.

El proceso no termina una vez que se evalúan todos los criterios. Por el contrario este es el primer paso. Una vez comprobada la situación en la que se encuentra la entidad y/o institución, a través de la autoevaluación estamos en condición de innovar medidas o acciones correctoras para mejorar los servicios que prestamos y por tanto aprender de nuestros fallos.

La base del modelo es la autoevaluación, que según Miguel Ferrando (2005) es entendida como un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial (normalmente una organización puntera)¹⁴. Aunque la autoevaluación suele ser aplicada al conjunto de la organización, también puede evaluarse un departamento, unidad o servicio de forma aislada. La autoevaluación permite a las organizaciones identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y, a su equipo directivo, reconocer las carencias más significativas, de tal modo que estén capacitados para sugerir planes de acción con los que fortalecerse.

El modelo EFQM, contiene seis fases de implementación:

- *I. Sensibilización – motivación.* conceptos, fundamentos, estructura, principios, fases y documentación del modelo, aplicados a la institución.

- *II: Formación en el modelo.* se hace a través de un caso práctico para desarrollar las competencias necesarias en los procesos evaluativos (cualitativos y cuantitativos) y el uso de las herramientas propias del Modelo.
- *III. Autoevaluación.* de la gestión de la institución por los propios actores de la comunidad educativa interna.
- *IV. Divulgación al resto de la comunidad educativa.* del proceso de implantación y de los resultados de la priorización de áreas de mejora y organización de equipos de mejora.
- *V. Formación en herramientas para la calidad.* diseño de procesos, medición de hechos, satisfacción de clientes, etc.
- *VI. Asesoría y acompañamiento.* a equipos de mejora para organizar planes de acción y en temas específicos.

A pesar de que el modelo EFQM se basa en la autoevaluación, la obtención o no del premio pasa por un proceso de evaluación externa o heteroevaluación de las empresas que hayan decidido presentarse como candidatas al premio. La demanda por parte de las organizaciones que han implantado el modelo EFQM, de algún tipo de reconocimiento público de su nivel de avance en el cumplimiento del mismo, ha hecho que se cree una serie de "sellos" que pretende acreditar esa situación.

La obtención de esos sellos se realiza a través de un proceso de heteroevaluación, realizada por evaluadores acreditados del modelo EFQM

que, en función del nivel de avance de la organización, pueden otorgar tres niveles de reconocimiento:

1. Con 200 puntos se alcanza el sello bronce
2. Con 300, el sello plata
3. Con 500, el sello oro.

Con todo lo anteriormente relacionado, podemos concluir que este sistema pretende ser un estímulo para la empresa o administración para que supere etapas y que, al tiempo que progresa vaya viendo el final, así como mejorando y consiguiendo una serie de metas parciales hasta llegar a poderse presentar al premio.

Así mismo, recordemos que este modelo nos lleva a la calidad total, que a su vez nos lleva a encontrarnos con un significado nuevo y de diverso contenido que compone la palabra calidad, según el artículo de la calidad total, hacia la excelencia en el modelo EFQM de excelencia. "Calidad en Educación" publicado en la revista Internacional Magisterio de Educación y pedagogía estos componentes son:

Calidad como satisfacción del cliente: la satisfacción de quien es juez sin apelación de si los productos o servicios alcanzan las necesidades y expectativas y son superadas razonablemente.

Calidad es prevención: identificar los problemas, las áreas de mejora, priorizarlas antes de que se produzcan, e incorporar la excelencia en el producto servicio.

Calidad es atención a los clientes internos: las relaciones en el interior de la organización educativa se contemplan como un conjunto de relaciones cliente-proveedor en el que cada persona o unidad de trabajo debe pretender la máxima satisfacción de quien reciba la combinación de factores del propio trabajo.

“Calidad es productividad. Obtenida por las personas que reciben formación y capacitación, los instrumentos y las instrucciones de los que precisa para desarrollar su propio trabajo.

Calidad es flexibilidad. La predisposición para cambiar y así hacer frente a las exigencias.

Calidad es eficacia. Al cumplir los objetivos y las metas que se han propuesto en el plan estratégico y en los planes operativos de acción.

Calidad es eficiencia. Al cumplir las metas, realizar las acciones rápidamente y de forma correcta.

Calidad es proceso. Para una mejora continua que no tiene fin.

Calidad es inversión. Que aporte grandes rentabilidades dado que a largo plazo, hacer las cosas bien a la primera es menos costoso que corregirlas sucesivamente.

Calidad es imagen hacia el exterior. Cuidando la calidad en todos sus aspectos, se potencia la imagen en la organización educativa y se salvaguarda el más importante capital disponible; la confianza de sus clientes, usuarios o beneficiarios.”¹⁵

2.2.3 Premio Galardón a La Excelencia

El premio Galardón a la Excelencia fue creado por la Secretaría de Educación del Distrito Capital el 30 de mayo del año 1997, mediante el decreto N°379, como un estímulo para los colegios que realizan propuestas innovadoras de organización y gestión escolar, con el fin de transformar los procesos pedagógicos y administrativos, y lograr mejores resultados en su trabajo educativo.

Para la Secretaría de Educación de Bogotá, el premio impulsa la transformación pedagógica de la calidad de la educación, innovando la enseñanza, modernizando las prácticas pedagógicas y la organización escolar. Una transformación que se difunde al aula de clase y a los procesos de aprendizaje, para certificar a las niñas, niños y jóvenes que habitan el Distrito Capital el derecho a una educación de excelencia, que tenga en cuenta sus necesidades y expectativas individuales y sociales, así como los desafíos de una ciudad de derechos, diversa y humana.

En el Plan de Desarrollo actual de la Alcaldía Mayor; Bogotá Positiva - para vivir mejor - están determinados los programas y proyectos por medio de los cuales se aspira a lograr una educación de calidad y pertinencia que favorezca subir el nivel educativo, cultural y social de los niños, niñas y jóvenes de nuestro país. Estos proyectos para que se conviertan en verdaderos elementos de transformación de la educación de la ciudad requieren de una responsabilidad fundamental: el compromiso profesional y social de los maestros y directivos docentes.

“Con la participación en el premio Galardón a la Excelencia los colegios ponen a prueba su capacidad de innovar, de hacer el trabajo pedagógico de manera colaborativa y creadora, conformando comunidades académicas capaces de lograr los mejores frutos y resultados en la formación y preparación de los estudiantes”¹⁶, dando no solo cumplimiento a los objetivos por los cuales se otorga el premio, sino también contribuyendo a cada una de las metas planteadas en el plan de desarrollo actual de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Historia y Propósitos del Galardón

Mediante el Decreto No. 379 del 30 de mayo de 1997 la Administración Distrital crea el Galardón a la Excelencia, como reconocimiento y estímulo a las instituciones estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media que hayan conseguido articular exitosamente las tareas pedagógicas y administrativas, logrando renovar y optimizar la acción educativa.

La Corporación Calidad, en su empeño de cambiar el conocimiento desarrollado en un bien público al servicio de las organizaciones colombianas, ha efectuado desde 1997, por encargo de la Secretaría de Educación del Distrito, la ordenación técnica y coordinación operativa del Galardón. Desde la versión 2002 el Galardón ha contado con el invaluable apoyo económico de la Caja de Compensación Familiar Compensar y de la Cámara de Comercio de Bogotá. Igualmente, desde el año 2005 la Fundación Carolina Colombia se ha vinculado brindando viajes de estudio a países iberoamericanos a los colegios galardonados.

De esta manera el Galardón se ha constituido en una de las experiencias más significativas de integración y colaboración entre el sector público, el empresariado y las organizaciones que promueven el conocimiento, para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

El objetivo general es Identificar en las instituciones escolares estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media del Distrito Capital experiencias orientadoras en la construcción e implementación de enfoques de gestión participativa orientados hacia la calidad.

Los objetivos Específicos son suministrar a los Colegios una herramienta de autoevaluación que les permita conocer y documentar el estado de sus procesos de gestión y formular estrategias de mejoramiento para la transformación de la dinámica escolar y conocer y difundir experiencias significativas en la generación y aplicación de enfoques de gestión y organización orientados hacia la calidad.

El Modelo del Galardón a la Excelencia – Premio a la Gestión Escolar ofrece los lineamientos básicos de un sistema de gestión integral que detalla un conjunto de conceptos y prácticas características de una institución educativa de talla mundial, y que sirven de referentes para apreciar el desempeño de cualquier institución sin menoscabo de la singularidad de su misión y características distintivas.

En primer lugar, el Modelo hace referencia a un trasfondo de ambientes, relaciones y desafíos que justifican la existencia del colegio, constituyen su realidad y manera característica de operar y configuran su perfil institucional. Es

a la luz de este trasfondo que los criterios del Modelo ajustan y entienden su capacidad evaluadora.

El modelo comprende diez criterios de evaluación que se clasifican en cuatro grupos:

Los principios inspiradores de la gestión escolar para el cumplimiento de los grandes propósitos, los cinco criterios que examinan concretamente los procesos y el quehacer del colegio, los soportes de la filosofía, el quehacer y el desarrollo institucional, y es la Gestión de la Innovación y el Aprendizaje y por último, el criterio de Resultados y Mejoramiento Institucional aborda los logros de la gestión escolar desde los estudiantes, el personal, la comunidad y la institución misma.

En general, el Modelo de Excelencia en la Gestión Escolar propone un referente para que, a partir de sus propios sistemas y prácticas establecidos, la institución pueda controlar de manera autónoma y efectiva sus acciones, ser consciente de los resultados que éstas generan, reducir el desgaste institucional y visualizar claramente hacia dónde enfocar los planes de mejoramiento en el camino a la excelencia¹⁷

Proyecto Líderes Siglo XXI

Meals de Colombia ha crecido a partir de una filosofía humanista en permanente evolución, preocupada por entender a clientes y consumidores volcando sus esfuerzos en productos innovadores. Actualmente, el equipo humano, conformado por 1700 personas en doce ciudades del país, ha encontrado en Meals un espacio de desarrollo a través de su trabajo y una oportunidad de establecer y llevar a cabo su propio proyecto de vida.

Meals ha sido reconocida con varias certificaciones por el cumplimiento de exigentes estándares de calidad. La certificación bajo la norma ISO 9001 y el reconocimiento con el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión son dos de las principales distinciones por la administración oportuna de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Meals de Colombia y su marca Cream Helado aportan también al desarrollo del país desde la educación. A partir del año 2005, se crea la *Fundación Cream Helado, educar para la vida*, que cobija al Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI. A través de este proyecto, Meals ha marcado una trayectoria de casi doce años, creando puentes de unión entre el mundo empresarial y educativo, desde la óptica de la calidad. Actualmente, están vinculados al proyecto 622 instituciones educativas y 138 empresas que trabajan conjuntamente para mejorar la gestión en colegios y escuelas de siete ciudades del país.

La calidad vista desde este proyecto planteado por la fundación cream helado, se define como “el conjunto de propiedades y características de un producto,

proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas"¹⁸.

Según el proyecto educativo Líderes Siglo XXI para garantizar el éxito de una política de calidad, es necesario establecer previamente los objetivos que la organización se plantea en este campo, y todos los agentes, procesos y sistemas implicados en ellos, cada agente o empleado debe conocer su responsabilidad a este respecto, y los objetivos concretos que debe cumplir.

La política de la calidad forma parte de la política de la institución, y ha de estar orientada a sus mismos objetivos, esta política de calidad se concreta en unos objetivos de calidad, objetivos que deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad, es por ello que la alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Este proyecto comprende (4) cuatro etapas de implementación:

Etapa 1. Sensibilización y conceptualización, su objetivo es lograr que la comunidad educativa reconozca la importancia de un proceso de mejoramiento al interior de la institución para lograr una cultura de calidad.

Etapa 2. Planeación estratégica, que busca definir el direccionamiento estratégico que se quiere dar a la institución educativa en un largo plazo, el cual se va a convertir en el marco de referencia y orientación para construir instituciones competitivas.

Etapa 3. Implementación, en donde se define una estrategia de intervención por procesos que permita la optimización de recursos a través del entendimiento, estandarización, medición y mejoramiento del actuar educativo.

Etapa 4. Mejoramiento, formaliza un sistema de mejoramiento institucional que permite generar acciones correctivas, preventivas y de mejora, garantizando el alcance de los objetivos organizacionales.

Dentro de los roles de la institución educativa, en las etapas de implementación se encuentra, el aplicar los principios de mejoramiento y gestión, adaptándolos a las necesidades institucionales, traducir las necesidades de los clientes en servicio de calidad, ampliar el horizonte institucional y mejorar los procesos con base en el aporte de otros, así como proyectar la institución hacia el largo plazo.

Por su parte la empresa (fundación cream helado) brinda asesoría a la institución educativa en la implementación de procesos de mejoramiento de la calidad, aportando su experiencia empresarial al mejoramiento de los procesos de la institución y enseñando metodologías novedosas de gestión, sugiriendo como cliente externo del proceso de educación y cuestionando los procesos desde su perspectiva empresarial.

Al dar por culminado el proceso de implementación las instituciones alcanzar logros cualitativos como el mejoramiento de los resultado de las pruebas estatales de competencias básicas, se certifican con (ISO 9001-2000), acreditan (EFQM) y son premiadas (GALARDON A LA EXCELENCIA) por entes externos.

Para concluir, cuando se adquiere un servicio por parte de una empresa que se hace acreedora a un certificado de calidad, significa que sus procesos de fabricación de un producto o de prestación de un servicio han sido determinados e implementados para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Sin importar el tipo de certificación que se desea obtener, la empresa, organización o institución tiene que haber identificado primero las expectativas e intereses de la población a la cual va dirigida, con el fin de incorporar a todos sus procesos internos, aquellos recursos y métodos que le permiten obtener ese resultado anhelado por el cliente; teniendo en cuenta aquellas normas o documentos de referencia para la certificación, en donde se declara la aprobación de un producto, un servicio o un sistema de gestión.

2.3 Modelos De Aseguramiento De La Calidad Internacionales

Modelo Baldrige En Estados Unidos

El modelo Baldrige es el modelo de Calidad total más difundido en los Estados Unidos y en países de su entorno, este modelo guarda muchas similitudes con el Modelo de la EFQM, aunque Baldrige es anterior a éste. El Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige es otorgado anualmente a aquellas organizaciones que obtengan las mayores calificaciones en categorías como liderazgo, planificación estratégica, resultados de calidad, garantía de calidad de producto y servicios, entre otros. Este es un modelo muy exigente, en adaptación permanente al entorno social de las empresas, y en este sentido, es más pujante que el de la EFQM.

Malcom Baldrige es el nombre del Premio Nacional a la Calidad en Estados Unidos, éste, se creó el año 1982 en memoria del secretario de comercio que lo impulsó. Este premio tiene mucha importancia, por el hecho de que los galardones son entregados por el propio presidente. En 1987, el congreso de los Estados Unidos promulgó la ley pública 100 – 107 estableciendo el Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige, “otorgado anualmente a aquellas organizaciones que obtengan las mayores calificaciones en las siguientes categorías: Liderazgo, Información y análisis, Planificación estratégica, Gestión de los RR. HH, Garantía de calidad de productos y servicios, resultados de calidad y satisfacción del cliente”¹⁹.

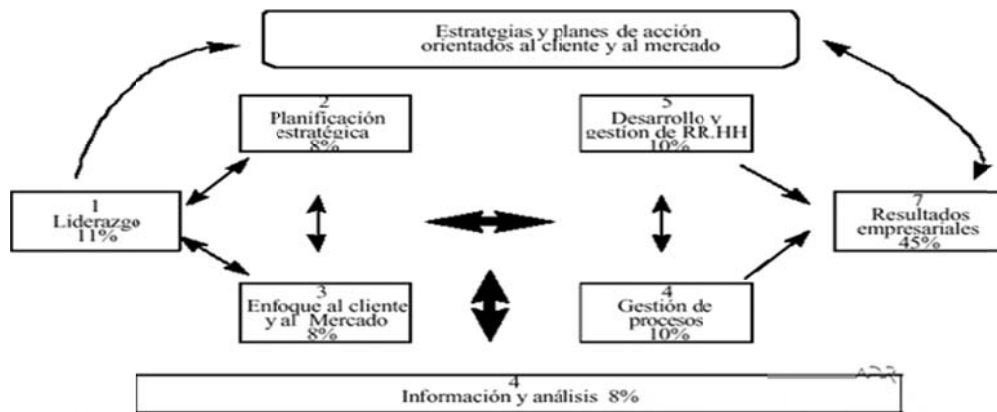


Figura 5 Modelo Malcolm Baldrige²⁰

El Premio Baldrige es una excelente herramienta que hay que seguir para evaluar la gestión de la calidad total en una empresa, con unos criterios de una profundidad realmente impresionantes. Atribuye una enorme importancia al enfoque, al cliente y a su satisfacción.

Es el modelo de Calidad total más difundido en USA y en países de su entorno. Guarda muchas similitudes con el Modelo de la EFQM, aunque Baldrige es anterior a éste. El Modelo M. Baldrige tiene un valor agregado que son las revisiones anuales de sus dimensiones y estándares. Es un modelo muy exigente, en constante adaptación al entorno social de las empresas, y en este sentido, es más potente que el de la EFQM. El modelo Malcolm Baldrige publica versiones para Salud, Negocios, Educación y ONG, diversificación que no practica EFQM.

Según Miguel Ángel Hernández Orta (2006), el premio trata de promover entre las empresas:

- La preocupación por la calidad como un elemento cada vez más importante para la competitividad.

- El entendimiento de los requerimientos para alcanzar la excelencia en la gestión.
- El intercambio de información sobre estrategias empresariales con éxito y los beneficios derivados de la implantación de dichas estrategias.

El Premio Malcolm Baldrige presenta una serie de juicios y puntuaciones, acordes al grado en que dichos criterios son mostrados por las empresas evaluadas. En la escala de este premio, las empresas deben alcanzar una puntuación entre 500 y 700 puntos, para ser consideradas negocios de categoría mundial. Es importante señalar que este premio está limitado a empresas de los Estados Unidos.

Cada uno de los principios del modelo Malcolm Baldrige se basa en unos conceptos y valores fundamentales, que según “Leslier Maureen Valenzuela Fernández y José Antonio Rosas Ferrer (2000)”²¹ son:

- Liderazgo
- Enfoque hacia el cliente
- Aprendizaje de la organización y de su personal
- Participación y desarrollo de empleados y asociados
- Agilidad de respuesta y flexibilidad
- Orientación al futuro
- Gestión de la innovación
- Gestión basada en hechos
- Responsabilidad pública
- Orientación a los resultados y a la generación de valor

La misión de este premio es sensibilizar al país y a las industrias, promocionando la utilización de la Gestión de Calidad Total como método competitivo de gestión empresarial. Así mismo busca disponer de un medio de reconocer formal y públicamente los méritos de aquellas firmas que los hubieran implantado con éxito.

El modelo Malcolm Baldrige está vigente desde hace 20 años, para la evaluación de organizaciones que desean demostrar su idoneidad para entregar productos y servicios de excelencia y optar así por el Premio Nacional de Calidad (PNC). Este modelo se adopta en Estados Unidos, en Japón y en 22 países iberoamericanos, incluyendo España y Portugal, En Ecuador se han presentado al PNC 33 empresas en los últimos 7 años.

En sus varios años de existencia y experiencia, prácticamente, ninguna empresa en el mundo ha logrado más de 750 puntos, lo cual lleva a deducir que alcanzar un nivel de 400, 500 o 600 puntos es altamente loable. Se reconoce que si una empresa ha conseguido la certificación ISO 9000 y la mantiene durante tres años, es apta para lograr alrededor de 350 puntos en el modelo Malcolm Baldrige.

Las empresas que superan los 500 puntos son elegibles para ganar el Premio Nacional de Calidad y son reconocidas como empresas de clase mundial. Constantemente, este modelo permite que las empresas puedan saber, a ciencia cierta, en qué terreno están pisando y cuál es su nivel real de competitividad.

Veinte y dos países iberoamericanos que incluyen España y Portugal, utilizan este modelo como la base de sus sistemas de evaluación empresarial individuales. Ellos conforman la Red Iberoamericana de la Excelencia REDIBEX que, año tras año, produce actualizaciones consensuadas y que engrandecen el Premio Iberoamericano de la Excelencia.

El modelo Malcolm Baldrige se actualiza cada año. Conforme con los avances de la humanidad. Recientemente, ha incluido en sus criterios de evaluación la Responsabilidad Social, como expresión legítima y uniforme del concepto de Sostenibilidad. Por otra parte, ha variado sus planteamientos generales a tres áreas no industriales, donde se agrupan innumerables personas, del sector educativo, de salud y las ONG. Malcolm Baldrige se proyecta como un modelo en expansión y crecimiento. El eje del Modelo son las personas que generan procesos, productos y servicios de calidad.

Modelo Deming

El modelo Deming, se desarrolla en Japón en 1951 por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). Este modelo recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del Control Total de la Calidad (TQC) o Control de la Calidad en toda la empresa.

El premio Deming es el más prestigioso que una empresa japonesa puede obtener. Se entrega una vez al año, a la empresa que haya realizado el mayor avance en calidad, sobre la base de estándares tan exigentes que sobrepasan ampliamente el ISO 9000 o cualquier otro estándar en este campo.

De acuerdo con Münch (1998) este modelo recoge diez criterios de evaluación de la gestión de calidad de la organización.

1. políticas y objetivos
2. organización y operativa
3. educación y su disseminación
4. flujo de información y su utilización
5. calidad de productos y procesos
6. estandarización
7. gestión y control
8. garantía de calidad de funciones, sistemas y métodos
9. resultados
10. planes para el futuro

Edwards Deming²² de origen norteamericano desarrolló el proceso de mejoramiento de la calidad o de mejoramiento continuo, buscando establecer las fuentes de mejoramiento de la calidad, debido a que los métodos estadísticos por sí solos no funcionaban.

El proceso de mejora continua nunca termina, por eso se representa con una espiral que inicia con la definición del proceso y la identificación de las características de calidad del proceso, de acuerdo con las necesidades del cliente, la observación, el control de proceso y la mejora sistemática del mismo.

En cada una de estas etapas se aplican herramientas estadísticas.

Deming llegó a la conclusión de que se necesitaba una filosofía básica de administración de fuera compatible con los métodos estadísticos, a esta filosofía la denominó los catorce pasos.

Deming afirma que no es suficiente con resolver los problemas grandes o pequeños en el proceso de transformación de una industria americana. Por ello, propone la adopción de 14 puntos clave que son una señal de que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apuntar a proteger a los inversores y los puestos de trabajo. Los 14 puntos sirven en cualquier parte, tanto en las pequeñas organizaciones como en las más grandes, en las empresas de servicios y en las dedicadas a la fabricación, con un único fin de alcanzar altos niveles de calidad. A continuación se presentan 14 puntos para la dirección y la calidad de acuerdo con Lourdes Münch en su libro *Evaluación Y Control De Gestión: La Garantía De La Productividad Organizacional*.

1. *Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios.* En lugar de hacer dinero, una empresa debe permanecer en el negocio y proporcionar empleo por medio de la innovación, la investigación, el constante mejoramiento y el mantenimiento, el establecimiento de la constancia en el propósito supone la aceptación de obligaciones como las siguientes: Innovar: Establecer recursos para la proyección a largo plazo. Un requisito para la innovación es tener confianza en que abra un futuro, destinar recursos para la investigación y educación y mejorar constantemente el diseño del producto y servicio.

2. *Adoptar una nueva filosofía.* El costo de la vida varía inversamente con la cantidad de bienes y servicios que una determinada cantidad de dinero puede comprar. Los retrasos y las equivocaciones incrementan el costo. Los planes alternativos por los supuestos retrasos son costosos. Es obvia la economía que se logra con un solo plan que funcione bien.
3. *No depender de las inspecciones en masa.* La inspección rutinaria para mejorar la calidad equivale a planificar los defectos y a reconocer que el proceso no tiene capacidad necesaria para cumplir las especificaciones.
4. *Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.* No es posible dejar la calidad, el servicio y el precio en manos de la competitividad solo por el precio.
5. *Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio.*
La gerencia de una empresa debe incorporar la mejora de la calidad desde la fase de diseño de los proyectos de la empresa, dado que una vez se estén ejecutando no hay marcha atrás para estudiar posibles problemas. Cada producto que hace parte de la empresa es único. Es fundamental trabajar en equipo en el diseño, y un entendimiento cada vez mejor de lo que necesita el cliente y de la forma en que este usa y mal usa el producto.
6. *Impulsar la formación y capacitación en el trabajo.* Habitualmente, cuando un nuevo trabajador ingresa a la empresa, recibe instrucciones de quien ocupaba antes el lugar que éste ocupará ahora. Por esta razón, las labores en este puesto se seguirán ejecutando de la misma forma durante mucho tiempo, disminuyendo la creatividad e innovación dentro de la empresa.

7. *Adoptar e implementar el liderazgo.* La tarea de un director no consiste en supervisar, sino en ser un verdadero líder. El trabajo de un supervisor no es decirle a la gente qué hacer o castigarla, sino orientarla. Orientar es ayudarle a la gente a hacer mejor el trabajo y conocer por medio de métodos objetivos quién requiere ayuda individual.
8. *Desechar el miedo.* Muchos de los empleados de una empresa temen hacer preguntas o asumir una posición, aun cuando no entiendan en que consiste el trabajo, o que esta bien o mal. Otro perjuicio ocasionado por el miedo es la incapacidad de servir al interés de la compañía por tener que satisfacer reglas específicas, o por la necesidad de satisfacer a cualquier costo, el cupo de producción.
9. *Derribar las barreras existentes entre las áreas de staff.* Los equipos formados por personal de diseño, ingeniería, producción, y ventas podrían cooperar en los diseños futuros, y podrían lograr importantes mejoras en el producto, servicio, y calidad actual, si pudieran trabajar sin miedo de arriesgarse.
10. *Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para la mano de obra.* Es muy importante eliminar todo tipo de marca o slogan que incluya la perfección, o un nuevo nivel de producción sin proponer como lograrlo. El proponer metas sin un método para llegar a ellas, va a producir más efectos negativos que positivos.
11. *Eliminar las cuotas numéricas.* Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir al liderazgo. En producción, los índices se

establecen a menudo según el trabajador medio. Naturalmente que la mitad de ellos están por encima del promedio, y la mitad por debajo.

12. *Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.* Un trabajador no podrá sentirse orgulloso de su trabajo, sino está enterado cuando está bien y cuando no. Estas barreras se deben eliminar para dos grupos de personas. Un grupo es el de dirección o personas con salario fijo. La barrera es la calificación anual de su actuación, o calificación por meritos. El otro grupo es el de los trabajadores por horas.

13. *Estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo.* Lo que necesita una organización es no solo gente buena; necesita gente que este mejorando su educación. Uno no debería de esperar a que se le prometa la devolución de los gastos para hacer un curso. Las personas necesitan en su carrera, más que el dinero, oportunidades cada vez mayores para añadir algo, material o de otro tipo, a la sociedad.

14. *Actuar para lograr la transformación.* La administración necesitará la orientación de algún experto, pero este no asumirá la responsabilidad que le compete a la administración. Los directores con autoridad estarán orgullosos de adoptar la nueva filosofía y de sus nuevas responsabilidades. Tendrán el valor de romper con la tradición, incluso hasta el extremo de quedar aislados de sus iguales.

Se puede concluir que Deming se refería a calidad como todo aquello que le hiciera ahorrar a la empresa y a su vez cumplir a tiempo con la entrega del producto al cliente, donde esto cambio totalmente la manera de pensar a todos

los gerentes, al decirles que era mas barato hacer un producto nuevo que corregirlo, ya que esto conlleva a la perdida de tiempo y esfuerzo, también Deming recalco en observar las líneas de producción para observar donde se estaba dando el problema y por que y así eliminar lo que estaba fallando de raíz y esto ayuda a su vez, a conocer cada vez mejor el sistema y aplicarlo a una forma de mejora continua y contribuir a la satisfacción del cliente y el mejoramiento de la calidad del producto y el servicio prestado.

Adicionalmente Deming expone los siete pecados mortales que se deben evitar cuando una empresa quiere mejorar la calidad; estos de acuerdo con “Dra. Eileen Chávez Muñón y el Dr. Jaime Otero M. en el Portal de Gerencia y Marketing de Servicios”²³, de la siguiente manera:

1. Falta de constancia de propósito: Una compañía que carece de constancia en la búsqueda de su propósito no cuenta con planes a largo plazo para permanecer en el negocio.
2. Énfasis en las utilidades a corto plazo: Velar por aumentar los dividendos trimestrales desmejora la calidad y la productividad.
3. Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito o análisis anual del desempeño: Los efectos de estas prácticas son devastadores se destruye el trabajo en equipo y se fomenta la rivalidad.
4. La movilidad de la gerencia: Los gerentes que cambian de un puesto a otro nunca entienden a las compañías para las cuales trabajan y nunca están ahí el tiempo suficiente para llevar a cabo los cambios a largo plazo que son necesarios para garantizar la calidad y la productividad.

5. Manejar una compañía basándose únicamente en cifras visibles: Las cifras más importantes son desconocidas e imposibles de conocer.
6. Costos médicos excesivos.
7. Costos excesivos de garantía fomentados por abogados que trabajan sobre una base de honorarios en caso de imprevistos.

2.4 Investigaciones Relacionadas

Luego de realizar un rastreo bibliográfico, se encontraron investigaciones relacionadas con el tema de la presente investigación. Entre los estudios encontrados se resaltan: impacto del galardón a la excelencia premio a la gestión escolar en los colegios galardonados en la ciudad de Bogotá, 2006; La creatividad como variable fundamental de la calidad del servicio, 2003; impacto de la certificación ISO 9001-2000, en la misión y visión de una institución educativa de educación preescolar, básica y media certificada, 2009; y diseño de un sistema de gestión de calidad en el centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2000, 2004.

La tesis “impacto del galardón a la excelencia premio a la gestión escolar en los 16 colegios galardonados en la ciudad de Bogotá”, escrita por Manuela Eslava y Diego Rico, estudiantes de la Universidad de La Sabana, expone que en la actualidad las instituciones educativas están sometidas a un proceso de globalización, lo que conlleva a una modificación permanente de su sistema, con base en los cambios que ha sufrido la sociedad progresivamente, este conjunto de modificaciones es el punto de partida de innumerables estrategias para la supervivencia y desarrollo de la institución.

Esta, nos muestra que para una visión de calidad total en el sector educativo, es indispensable realizar una revisión de gestión integral del área a nivel empresarial, entendiéndose la gestión integral como la eficiencia y eficacia del manejo de los recursos y procesos dentro de la institución, en donde se da a conocer un enfoque en Pro de definir y buscar soluciones a las diferentes situaciones organizacionales, es así una visión clara de la calidad, en cuanto a

la gestión integral de la organización, es el galardón a la excelencia, premio a la gestión escolar.

En el estudio realizado en la tesis anteriormente mencionada, fueron estudiadas aquellas instituciones interesadas en ser acreedoras del galardón, en Pro de su mejoramiento continuo, bajo el marco de la competitividad; así como la implementación adecuada de herramientas a favor de la consecución del horizonte institucional en donde se ve reflejada una relación causa efecto entre el planteamiento de las estrategias administrativas y las pedagógicas, estrategias que son, construidas de manera colectiva con la participación de un consejo directivo.

El éxito del mejoramiento, está basado en los indicadores de gestión que son utilizados para medir los resultados del direccionamiento estratégico, es así como la institución deberá generar un ambiente propicio para el debate y clarificación de los indicadores claves, dicho espacio debe estar conformado por docentes y administrativos quienes aportarán nuevas e innovadoras ideas en relación a metas, objetivos y resultados obtenidos dentro de la institución. Ligado al planteamiento inicial de la tesis anterior, encontramos que Javier Fernando Rodríguez, estudiante de la Universidad de La Sabana, con la tesis “La creatividad como variable fundamental de la calidad del servicio”, en donde se relaciona a lo anteriormente dicho con su afirmación: “ nos encontramos en un mundo caracterizado a finales del siglo XX y principios del nuevo milenio por la globalización y la apertura, es por eso que muchos países buscan cada día ser más competitivos y mejorar al máximo la calidad de vida de sus habitantes”²⁴.

Esta afirmación complementa todo lo dicho, en la medida en que a su vez de allí se desprende la explicación a la afirmación, cuando decimos que a raíz de los cambios, las organizaciones necesitan una gran dosis de creatividad e innovación, que les permita desenvolverse en un ambiente de transformación, cambios, competitividad, tecnología e información, si quieren permanecer en el mundo de la competencia.

De allí nace la creatividad en el servicio, en donde se ofrecen dos productos similares y es el cliente quien decide su compra dependiendo de la calidad del servicio; el servicio debe ser entonces creativo, para reforzar la ventaja diferencial ante la competencia.

Es importante aclarar el concepto de calidad que se maneja en esta tesis: “la calidad es una cualidad, cada uno de los grupos que la hacen una mercancía según su grado de bondad. Son las propiedades que debe cumplir un producto cuyas formas, dimensiones y composiciones entran dentro de las especificaciones que pone la empresa para que el producto pase por el control de calidad”²⁵

Los resultados y el proceso, y con ello la calidad, se evalúan por lo clientes en términos de lo que realmente reciben en comparación con lo que ellos esperaban, ya que las necesidades y las expectativas varían según el cliente y las situación, la calidad del servicio es un asunto altamente subjetivo, evidentemente, es el cliente el que decide sobre la calidad, las medidas absolutas de servicio que no incluyen las expectativas del cliente fallan en su objetivo.

La calidad estimada del servicio puede mejorarse a través de esfuerzos en la mejora de los resultados obtenidos por los clientes, como a través de esfuerzos por condicionar sus expectativas respecto a la naturaleza del servicio y a los resultados que podría producir.

Como conclusión se dice que la calidad es:

1. La calidad del servicio es una fuerza positiva para atraer y conservar tanto a los clientes más deseables, como a los mejores empleados, llevando directamente a una mejor productividad.
2. El punto de partida para la mejora de la calidad es la medida de los costos y los beneficios.
3. La tarea es compleja y no tiene fin.

El impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la visión y misión de una institución educativa de educación preescolar, básica y media certificada, es una investigación elaborada por Gloria Rocío Aristizabal, Giovanni Martín Peña, Pablo Garaycochea y Víctor Manuel Buitrago, quienes emplearon el método cualitativo de tipo exploratorio e implementaron como instrumento de investigación entrevistas, encuestas, observación no participante y análisis de documentos.

Esta investigación permite evidenciar que la certificación con la norma ISO 9001-2000 impacta de manera positiva a la institución objeto de estudio (Colegio María Inmaculada), tanto en los procesos formativos de los estudiantes, como en el aumento positivamente la imagen que de la institución tienen los padres de familia, estudiantes, docente y personal administrativo después de la certificación; así como también contribuye a organizar y

sistematizar los procesos administrativos eficientemente y en consecuencia, apoya y facilita los procesos pedagógicos y formativos.

El concepto de calidad es definido como “la gestión busca asegurar la calidad, esta se entiende en términos generales, como la articulación entre la información que se recibe de parte del cliente – mercado y el servicio o producto que se entrega, generando ventajas competitivas para la organización”²⁶, que traducido en términos de ISO 9001-2000 define calidad como “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir con las necesidades o expectativas de los clientes”²⁷

Por su parte María Isabel Ávila, en su tesis titulada “diseño de un sistema de gestión de calidad en el centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2000.”, pretende ofrece una metodología para implementar un sistema documentado que cumpla con los requisitos de las normas ISO 9001:2000 específicamente y que pueda ser aplicada dentro del centro Santa María.

A la luz de la calidad como “concepto que representa el cómo hacer las cosas para que predomine la preocupación por satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar cada día los procesos y sus resultados”²⁸, lo cual se ve reflejado en el inicio de su proceso, cuando toma como base, el conocimiento de las necesidades y expectativas de los diferentes clientes, para conocer cómo la institución educativa está siendo percibida por cada uno de ellos y poder enfocar las estrategias y acciones para lograr el mejoramiento de la satisfacción de los clientes.

Es la autora quien en sus conclusiones, confirma una vez más la importancia de la sensibilización en las instituciones educativas, frente al tema de gestión de calidad , enuncia claramente cada uno de los procesos que deben ser llevados en la implementación del sistema ISO 9001:2000 y que dan cuenta del claro avance del centro Santa María.

Cada una de las investigaciones anteriormente mencionadas, dan cuenta de la importancia del concepto de calidad educativa al interior de las instituciones, evidenciando no sólo la sensibilización generada a raíz del entendimiento de este concepto en el que hacer educativo, sino también la transformación y constante mejora que adquieren dichas instituciones cuando adoptan estos sistemas en su organización.

3. METODOLOGÍA DE ESTUDIO

La presente investigación es de corte cualitativo y pretende describir la percepción de los actores educativos sobre una temática específica, para ello se utilizó una encuesta elaborada por las autoras.

3.1 Población

La delimitación de la población se hace a partir de las instituciones educativas que han sido certificados por alguno de los sistemas de aseguramiento de la calidad, ISO ó EFQM; en el caso de ISO 9001:2000 son 54 colegios oficiales y 338 privados y en EFQM, son 46 colegios oficiales y 273 privados.

3.2 Muestra

El objetivo de esta investigación, es describir la percepción de directivos, administrativos, docentes y estudiantes, respecto a la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad ISO ó EFQM en las instituciones educativas, razón por la cual se recoge la información, a partir de unas pocas unidades, seleccionadas de acuerdo al objetivo planteado, en esa medida la muestra estaba compuesta por 4 instituciones educativas, dos certificadas con el sistema EFQM y dos certificadas con el sistema ISO 9001:2000.

Dichas instituciones fueron escogidas de acuerdo al criterio de accesibilidad, esta forma fueron las instituciones educativas las que dieron apertura para la recolección de la información. A continuación se presenta el listado de la muestra de la población:

Cerfitificación EFQM:

- Gimnasio Iragua
- Gimnasio Tundama

Acreditación ISO 9001:2000

- Colegio Canapro
- Colegio Mary Mount.

Los colegios certificados por EFQM, hacen parte de la asociación para la educación ASPAEN, quienes en el 2017 aspiran a ser reconocidas a nivel local y nacional por su prestigio académico, por la sólida formación humana de padres de familia, profesores, estudiantes y egresados y por haber alcanzado el nivel de excelencia educativa de Calidad Total.

Por su parte el colegio Canapro es una institución educativa que genera procesos pedagógicos de alta calidad, comprometida con el desarrollo humano de sus estudiantes, de sus familias y de nuestra identidad colombiana, en la actualidad continúa trabajando en mejoras continuas, prueba de ello es la iniciación de un nuevo proceso de acreditación con ISO 9001:2008.

El colegio Mary Mount fue certificado en su sistema de gestión de calidad por el Icontec, el 19 de diciembre de 2007, gracias a la dedicación de las directivas, encabezadas por su Rectora, cuando con disciplina y empeño se capacitaron para liderar el proyecto de gestión de la calidad que llegó a todos los estamentos del colegio.

3.3 Instrumento

El instrumento aplicado dentro de esta investigación es la encuesta, tal como se evidencia en las encuestas anexadas en los apéndices, catalogada por su contestación, como cerrada o categorizada, ya que dentro de sus respuestas se encuentran: respuestas espontánea, sugeridas y de valoración y por su contenido como de opinión, motivos e información, al pretender medir la percepción de cada uno de las encuestas, así como su grado de conocimiento sobre el proceso llevado dentro de la implementación del sistema y la razón que lo lleva a dar determinada valoración en preguntas específicas que le han sido formuladas. Para el diseño del instrumento, se toma como punto de partida el planteamiento del problema, para dar un hilo conductor a la encuesta y generar las variables intermedias que serán las categorías a analizar: impacto positivo al interior de la organización, ambiente físico, capacitación y profesionalización docente y procesos de calidad , así como la formulación de preguntas que relacionadas, den cuenta del impacto generado frente a cada categoría y que orientaran el análisis de los resultados, una vez diseñado el cuestionario (encuesta), se somete a una prueba pilotaje del cuestionario, aplicada a personas quienes son expertos en la temática, lo que garantiza la comprensión de las preguntas y la coherente redacción de las misma.

La encuesta se aplicó a un directivo, administrativo, docente y estudiante, de los colegios acreditados por alguno de los modelos ISO O EFQM, estos actores educativos, serán seleccionados según el conocimiento del proceso llevado a cabo, por la institución para acceder a la certificación, la encuesta será de manera personal, pero de respuesta espontánea, lo que quiere decir que el

encuestado será quien lea cada una de las preguntas que componen el cuestionario.

Un ejemplo que evidencia el tipo de encuesta por contestación y el tipo de encuesta por su contenido se encuentran:

<p>Califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p> <p>El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente• Mejoramiento académico• Mejoras al currículo• Imagen institucional• Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes
<p>¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none">• Significativamente ____• Mucho ____• Algo ____• Poco ____• Nada ____•

Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?

- Si ____
- No ____.

3.4 Procedimiento

Para el desarrollo del procedimiento se seguirán las siguientes fases:

- **Conceptualización:** Rastreo bibliográfico, definición y comprensión de conceptos claves, que se hacen necesarios para entender cada uno de los sistemas de aseguramiento de la calidad, así como la investigación de temáticas asociadas e investigaciones relacionadas, que permitan ampliar el contenido conceptual de cada una de las autoras de la presente investigación.

Dentro de este proceso se hace la elaboración del marco teórico, partiendo primero del planteamiento del problema y los objetivos propuestos para esta investigación y segundo de los sistemas de aseguramiento de la calidad en Colombia y en el exterior, así como premios o proyectos que apuntan a mejorar la calidad de la educación en Colombia y las investigaciones relacionadas.

- **Caracterización de la población:** Con base en la investigación se esclarece que la población deberá ser instituciones educativas

nacionales, que estén acreditadas o certificadas por ISO 9001:2000 O EFQM, que permitan tener acceso a la aplicación del instrumento. De las instituciones certificadas con ISO 9001:200 en la ciudad de bogotá, fueron escogidas el Colegio Canapro y el Colegio Marymount, y de las certificadas bajo el modelo EFQM son el Gimnasio Iragua y el Gimnasio Tundama, instituciones pertenecientes a la asociación para la enseñanza ASPAEN.

- Elección y diseño del instrumento: Teniendo en cuenta que es una investigación descriptiva, con estudio tipo encuesta, se elige el instrumento a aplicar, según el objetivo de la misma, determinando que la encuesta cerrada o categorizada, es el instrumento pertinente que da cumplimiento a la adquisición de indicadores, que direcciona el análisis de los datos obtenidos, sus conclusiones y posibles recomendaciones. Para efectos de lo anterior, se diseñó la encuesta, se establecen preguntas indicadoras y categorías que permitan el análisis de los datos, teniendo en cuenta el tipo de contestación y contenido al que se espera acceder.
- Aplicación del instrumento: Se realiza el listado y se inicia con el proceso de solicitud para aplicar el instrumento, en donde el colegio a encuestar accede al permiso de aplicar el instrumento, como resultado de este proceso, se concreta la población a encuestar. Gimnasio Iragua, Gimnasio Tundama, Colegio Canapro y Colegio Mary Mount, se realizan los protocolos respectivos y visitas a las instituciones educativas a encuestar.

- Registro de los resultados: Se aplican las encuestas y se registran en medio digital, con el fin de codificar las categorías: impacto positivo al interior de la organización, en los ambientes físicos, capacitación y formación docente y procesos de calidad, e iniciar con el proceso de elaboración de gráficos estadísticos, que proporcionen datos precisos para el análisis de los resultados
- Análisis de los resultados: Se realizan las estadísticas descriptivas y de correlación, teniendo en cuenta que estos deben dar respuesta al planteamiento del problema estipulado al inicio de esta investigación, así como los objetivos planteados dentro de esta.

El impacto y percepción de los directivos, administrativos, estudiantes y docentes de los diversos colegios encuestados, es analizado a la luz del análisis de los datos y estadísticas obtenidas, de manera cuantitativa, pero a su vez describiendo la influencia que se genero al interior de las instituciones educativas con la implementación de cada uno de los sistemas.

- Conclusiones: Con las cuales se pretende hacer una reflexión analítica a partir de los criterios básicos que hacen parte de los sistemas ISO y EFQM y la calidad como tema que nos concierne a todos quienes somos partícipes de la educación.

Cabe resaltar que cada uno de los pasos que hacen parte del procedimiento, están en constante evaluación, retroalimentación y supervisión por parte del asesor respectivo.

4. RESULTADOS

Los resultados de este estudio se presentaran de manera jerárquica, según el proceso realizado y en el orden comparativo con el cual se lleva a cabo el análisis, como primera medida, se menciona los resultados obtenidos de la prueba pilotaje que se practicó a la encuesta y el porcentaje del género de la muestra; seguidamente se presenta el análisis de las cuatro categorías establecidas: Impacto positivo al interior de la organización, impacto positivo en los ambientes físicos, capacitación y formación docente y procesos de calidad; en las primeras dos categorías el análisis se presenta con base en los actores de cada institución, en las categorías siguientes se presenta con la asociación de las preguntas relacionadas con la categoría respectiva, con el fin de establecer criterios de comparación que permitan llegar a conclusiones; finalmente se enuncia la pregunta con mayor coincidencia de respuesta, que da cuenta del aspecto con mayor impacto, en las instituciones educativas con la implementación del sistema de aseguramiento de la calidad.

En el presente estudio, el primero de los resultados obtenidos fue, el arrojado por la prueba piloto del instrumento, en donde se presento a expertos, con el fin de garantizar la claridad de la encuesta con base en la finalidad de la misma, ellos consideraron pertinente hacer modificaciones en la redacción de las preguntas, para así evitar confusiones y desviaciones en la interpretación, dentro de esta se definió una escala de valoración de 1 a 5 para las preguntas 1 y 2, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

Así mismo recomendaron definir las preguntas por categorías, para lograr determinar los indicadores de comparación, de esta manera se definieron las

siguientes características: impacto positivo al interior de la organización, que se compone de atención al cliente, mejoras al currículo, mejoramiento académico, imagen institucional y comunicación; impacto positivo en los ambientes físicos, que hace referencia a la dotación de muebles y equipos, suministro de recursos didácticos, infraestructura, aulas de clase, laboratorios, adquisición de material pedagógico y elementos deportivos; capacitación y formación docente, referente al nivel de exigencia a los docentes en cuanto a profesionalización y actualización, oportunidad ofrecida por la institución para esta y participación de dichos actores en la toma de decisiones y finalmente procesos de calidad, que se compone de estrategias didácticas, calidad de la educación y cumplimiento de las expectativas del cliente, una vez realizadas las modificaciones según lo sugerido por los expertos, se procede a la aplicación del instrumento a la muestra, de la cual se obtienen los siguientes resultados, organizados en gráficas estadísticas numeradas así:

La grafica 1, corresponde a la estadística del genero de la muestra, las gráficas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21, corresponden a las estadísticas particulares de cada institución educativa que fueron encuestadas, la gráfica 22, hace referencia a la pregunta con mayor coincidencia de respuesta, seguidas se muestran las gráficas comparativas entre las instituciones, las primeras son las correspondientes al número 23, 24, 25, 26, donde por categorías se compara las percepción de los actores (actores vs. Actores), en el número 27, se compara por categorías las instituciones certificadas (colegios vs, colegios), en el numero 28 y 29, se comparan los colegios según su sistema de certificación separando EFQM en un grupo e ISO

en otro, las gráficas del número 28 corresponden al comparativo de la instituciones certificadas con EFQM y las gráficas del numero 29 son las correspondientes al sistema ISO.

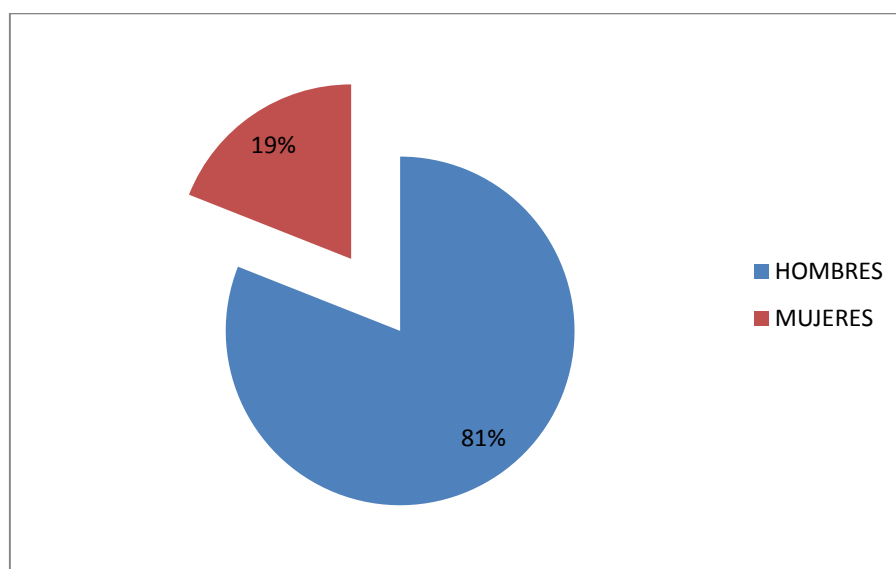
Relación de graficas

N°	NOMBRE DE LA GRÁFICA
1	Genero de la muestra
2	Tabulación Tundama
3	Impacto positivo al interior de la organización (Tundama)
4	Impacto positivo en los ambientes físicos (Tundama)
5	Capacitación y formación docente (Tundama)
6	Procesos de calidad educativa (Tundama)
7	Tabulación Iragua
8	Impacto positivo al interior de la organización (Iragua)
9	Impacto positivo en los ambientes físicos (Iragua)
10	Capacitación y formación docente (Iragua)
11	Procesos de calidad educativa (Iragua)
12	Tabulación Marymount
13	Impacto positivo al interior de la organización (Marymount)
14	Impacto positivo en los ambientes físicos (Marymount)
15	Capacitación y formación docente (Marymonut)
16	Procesos de calidad educativa (Marymount)
17	Tabulación Canapro
18	Impacto positivo al interior de la organización (Canapro)

19	Impacto positivo en Iso ambientes físicos (Canapro)
20	Capacitación y formación docente (Canapro)
21	Procesos de calidad educativa (Canapro)
22	Pregunta con mayor coincidencia de respuesta
23	Actores categoría 1
24	Actores categoría 2
25	Actores categoría 3
26	Actores categoría 4
27	Colegios categorías 1, 2, 3 y 4.
28	EFQM categorías 1,2, 3 y 4.
29	ISO categorías 1, 2, 3 y 4.

Género de la Muestra

Gráfica 1



El total de la muestra fueron 16 encuestados, de los cuales 13 son mujeres y 3 son hombres, equivalentes al 81% y 19% respectivamente.

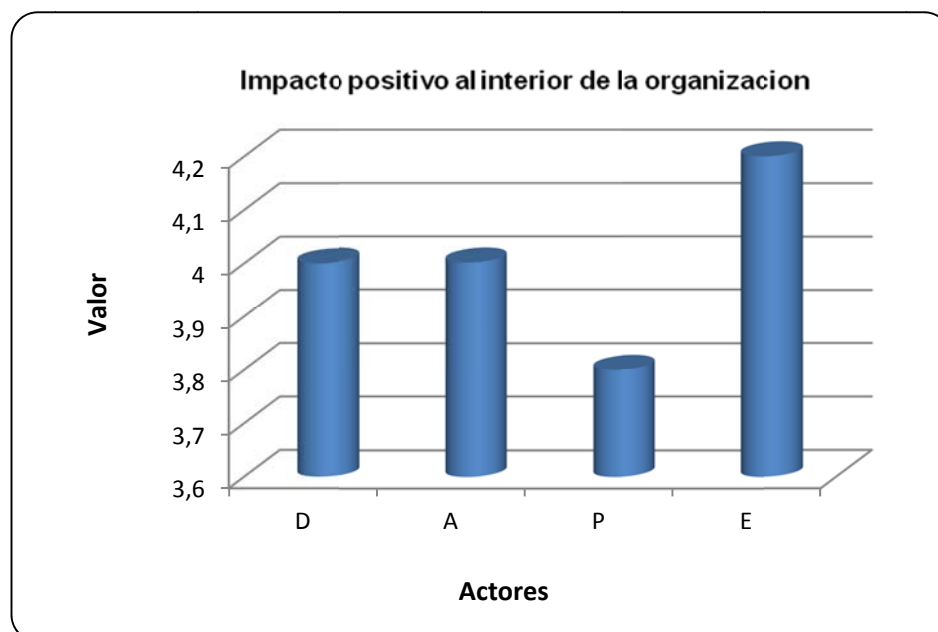
En las siguientes gráficas se presentan los actores con letras específicas, siendo D, directivo, A, administrativo, P, docente y E, estudiante.

Gimnasio Tundama

Gráfica 2

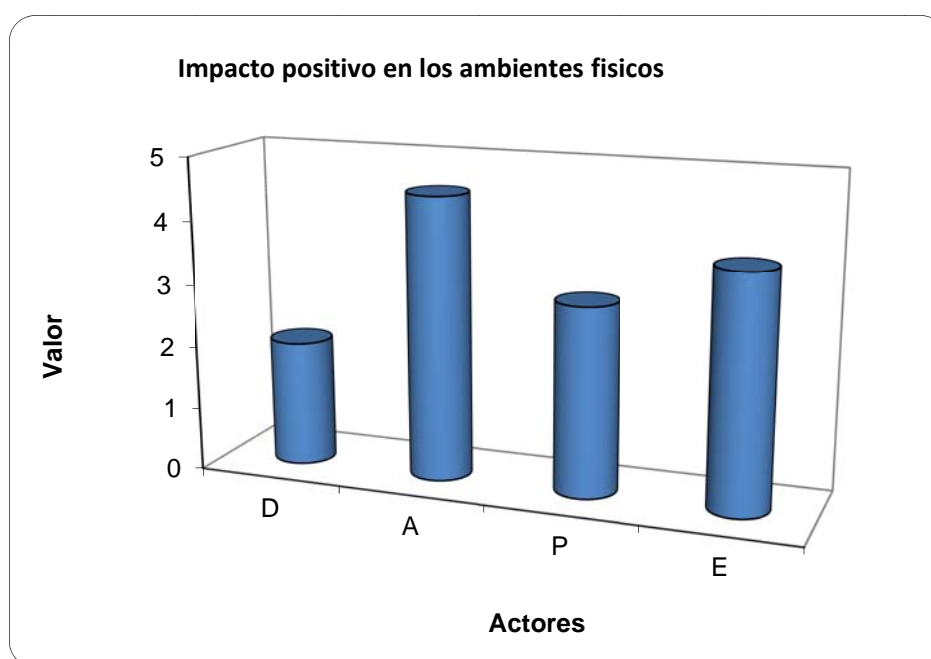
		ACTOR	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	T. 1	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	T. 2	3	4	5	6	7	8
EFQM	TUNDAMA	D	4	4	4	4		4	5	3	2	1	1	1	1	2	5	0	3	5	3	1
		A	4		4	4		4	4.5		4.5	4.5	4.5			4.5	5	5	5		5	2
		P	3	4	5	3	4	3.8	3	3	3	3	5	3	1	3	5	5	3	5	5	1
		E	5	4	4	3	5	4.2	4	4	4	3	3	4	4	3.7	5	5	4	5	4	2
		TOTAL	4	4	4.3	3.5	4.5	4	4.1	3.3	3.4	2.9	3.4	2.7	2	3.3	5	3.75	3.75	5	4.3	1.5

Gráfica 3



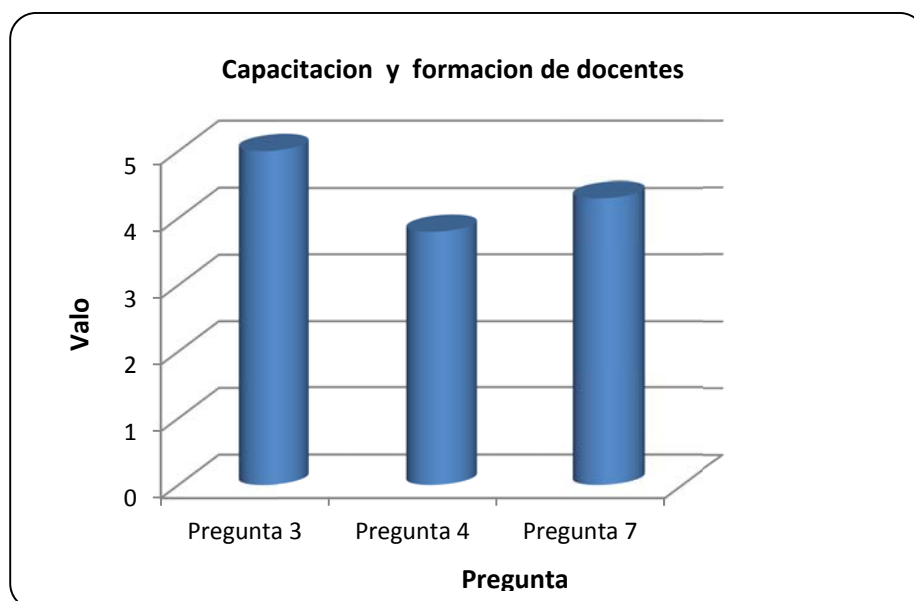
El estudiante, es el actor encuestado que otorga la mayor valoración al impacto generado al interior de la institución, que se compone de atención al cliente, mejoramiento académico, mejoras al currículo, imagen institucional y comunicación, sin embargo el docente fue quien presentó la menor valoración referente a esta categoría con un promedio de 3.8 en sus respuestas.

Gráfica 4



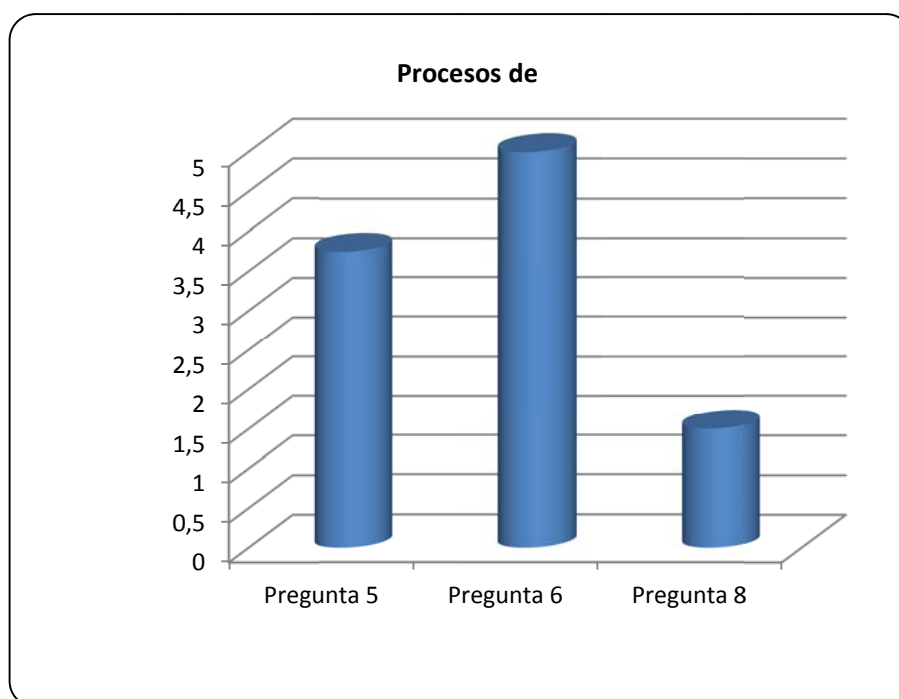
En la categoría impacto positivo en los ambientes físicos, fue el directivo quien presentó la menor calificación con un promedio en sus respuestas de 2, mientras que el administrativo presenta un promedio en sus respuestas de 4.5, otorgando la mayor calificación.

Gráfica 5



La pregunta 3 refleja la mayor valoración por parte de los actores encuestados, que hace referencia, al nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización, lo que evidencia y da cuenta que con el proceso de acreditación, se elevó el nivel de exigencia a los maestros del Gimnasio Tundama, así como la calificación a la oportunidad ofrecida por la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de acreditación que se refleja en las respuestas de la pregunta 7.

Gráfica 6



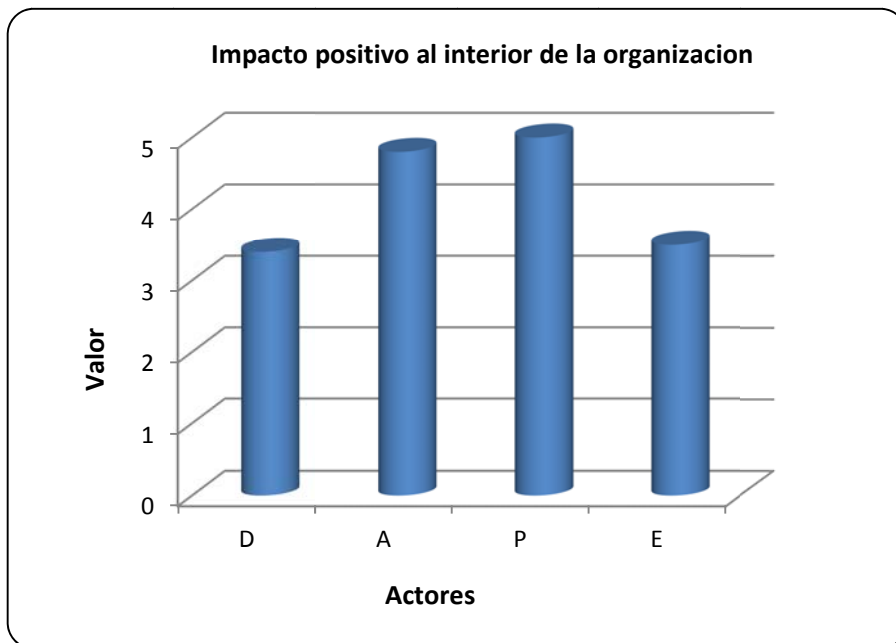
La mayor valoración que presentan los actores, es para la pregunta 6 con un promedio de respuesta de respuesta de 5, lo que evidencia la notable mejoría, en las estrategias didácticas, para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza- aprendizaje, así como, el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes.

Gimnasio Iragua

Gráfica 7

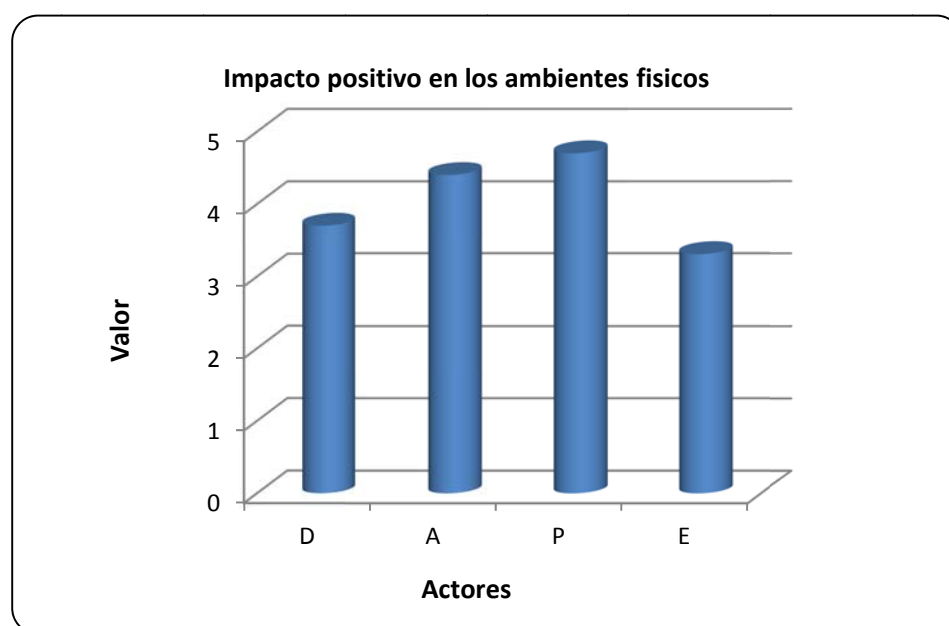
		ACTOR	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	T.1	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	T.2	3	4	5	6	7	8
EF	IRAG							3.								3.						
QM	UA	D	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	7	5	5	5	5	4	2
		A	5	5	4	5	5	8	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3
		P	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	7	5	5	5	5	4	2
		E	3	4	3	4		5	4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	4	5	4	2
		TOTAL	4	25	8	5	6	18	0	5	0	8	8	3	4	0	5	5	75	5	25	25

Gráfica 8



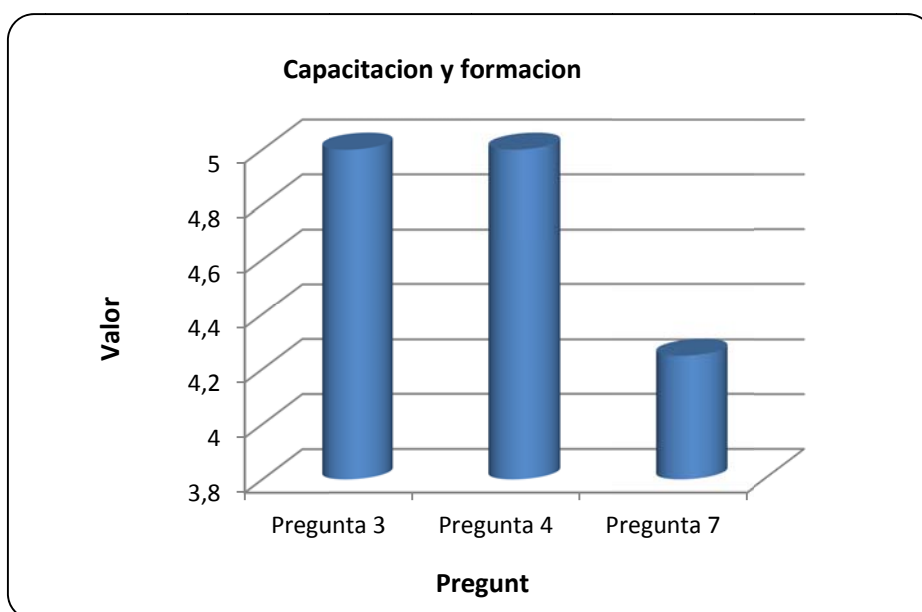
El docente del Gimnasio Iragua, es quien da la máxima valoración para esta categoría con un promedio en sus respuestas de 5, mientras que es el directivo el actor quien presenta la menor calificación con un promedio de 3.4 en sus respuestas.

Gráfica 9



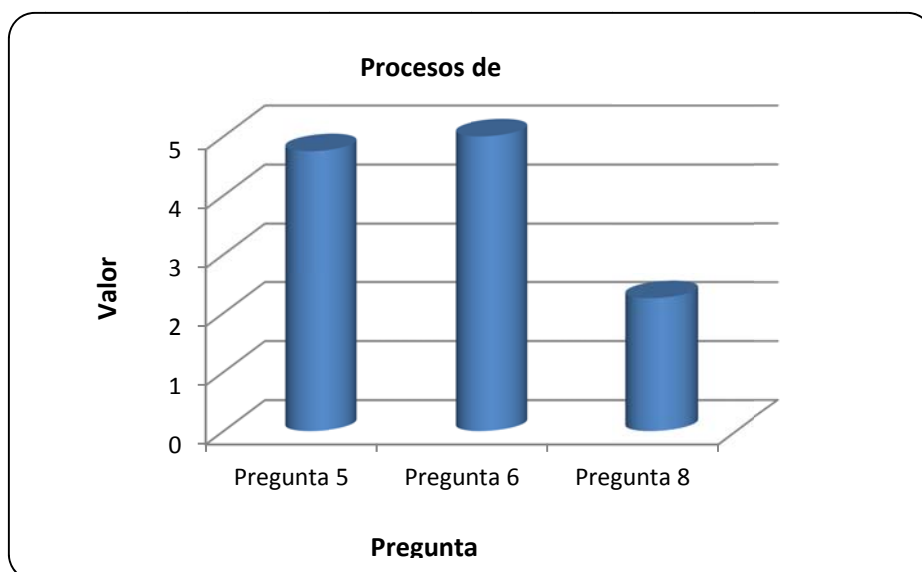
La categoría impacto positivo en los ambientes físico presenta la mayor valoración en las respuestas calificadas por el docente, mientras que es el estudiante quien otorga la menor calificación por su promedio de respuesta.

Gráfica 10



La toma de decisiones dentro de esta institución se hace de manera conjunta, prueba de ello se evidencia en la exigencia, para ser participes dentro de esta toma decisiones, esto se ve reflejado en la máxima calificación valorada por sus actores en las preguntas 3 y 4.

Gráfica 11



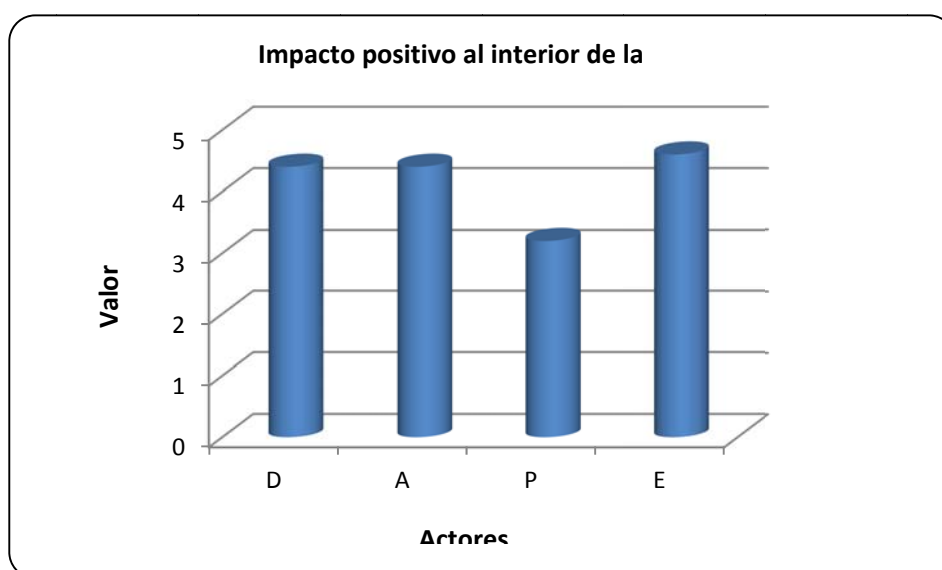
Las estrategias didácticas, en esta institución fueron mejoradas de manera notable, prueba de ello es la calificación que presentan los actores del Gimnasio Iragua, en donde la respuesta 6 es la de mayor valoración según el promedio de respuesta.

Colegio Marymount

Gráfica 12

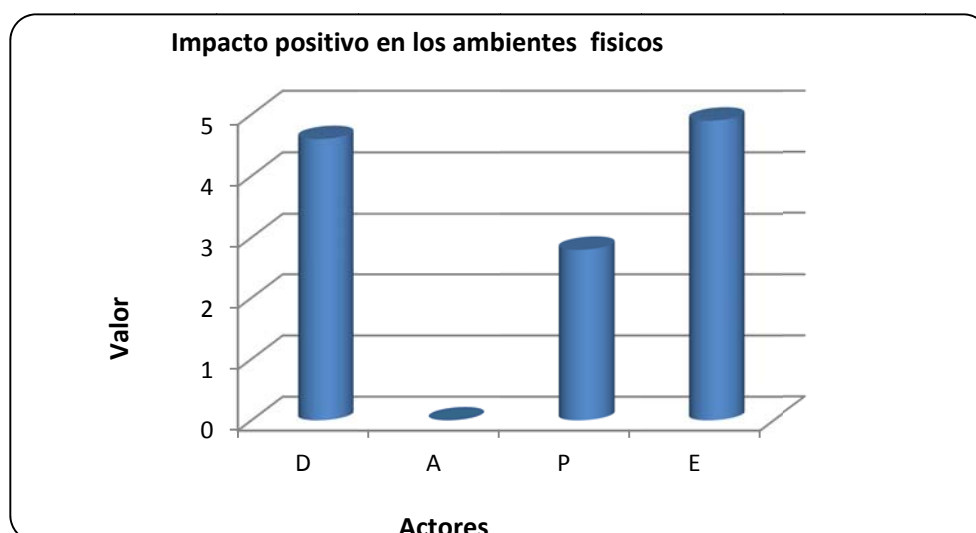
		ACTO	1.	1.	1.	1.	1.	T.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	T.								
		R	1	2	3	4	5	1	1	2	3	4	5	6	7	2	3	4	5	6	7	8		
ISO	MARY															4.								
	MOUNT	D	4	4	5	5	4	4.4	5	5	4	4		5		6	5	5	3	0	3	2		
		A	4	4	5	5	4	4.4								0	5	5	4		5	1		
		P	3	2	3	3	5	3.2	4	2	3	3	3	2		2.								
		E	5	4	4	5	5	4.6	5	5	5	5	4	5	5	4.								
		TOTA		3.	4.	4.	4.	4.1	4.	4.	4.	4.	3.	4.		3.			3.7	1.	4.			
		L	4	5	3	5	5	5	7	0	0	0	5	0	5	1	5	5	5	6	5	2		

Gráfica 13



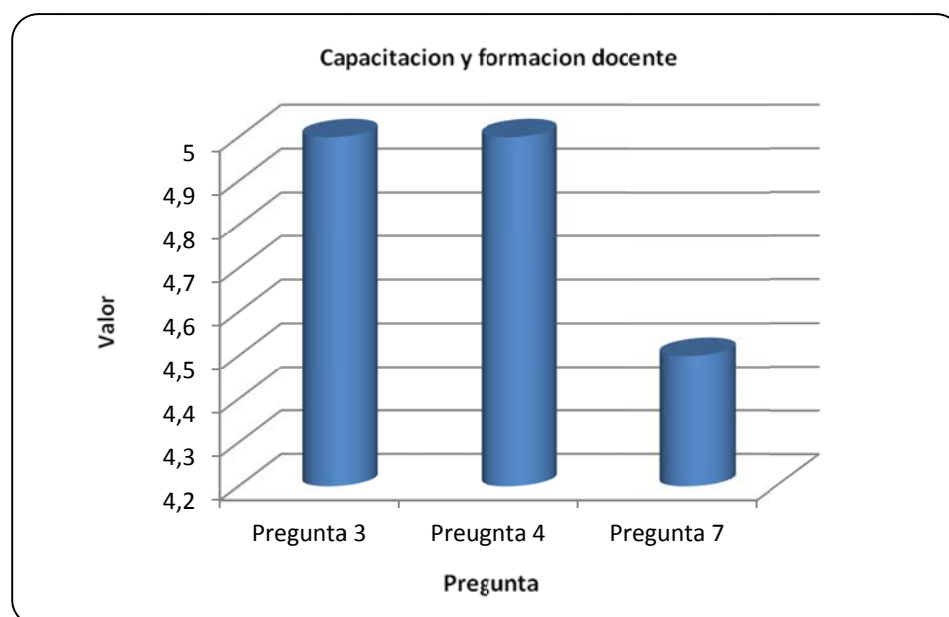
El estudiante del Colegio Marymount es quien considera que la atención al cliente, mejoramiento académico, mejoras al currículo y comunicación fueron mejoradas de manera satisfactoria, lo que genera un impacto positivo al interior de la organización, su promedio de respuesta es de 4.6, al igual, el directivo y administrativo, respaldan dicha valoración con un promedio de respuesta de 4.4, en ambos casos.

Gráfica 14



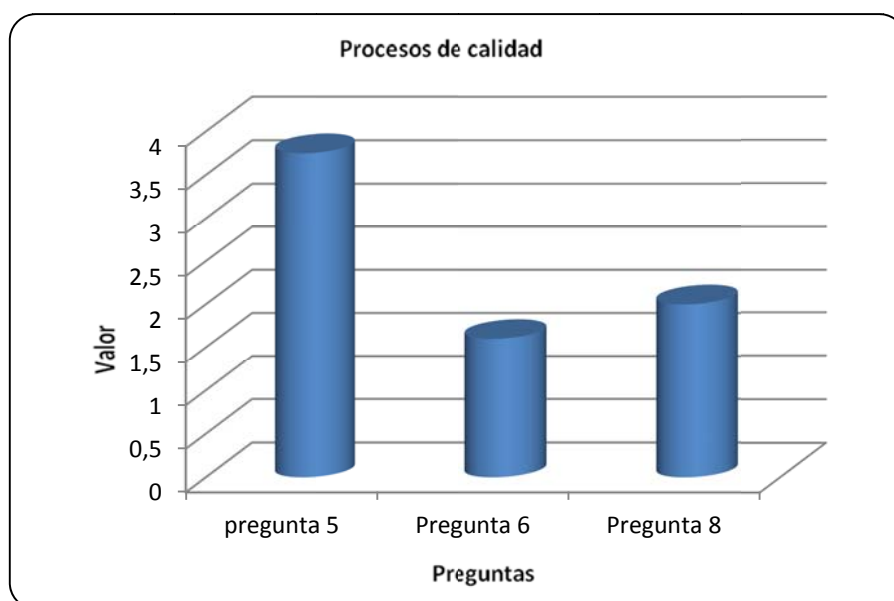
El administrativo encuestado, no presenta valoración para esta pregunta, ya que afirma no tener conocimiento de dicho aspecto, de acuerdo a las funciones que desempeña dentro de la institución, por su parte, es el estudiante, el actor que presenta el mayor promedio de respuesta, seguido por el directivo quien comparte la misma percepción del estudiante.

Gráfica 15



El menor promedio de respuesta, se presenta en la pregunta 7, sin embargo, no es un valor que genere discusión frente a los promedios de las otras dos respuestas, por el contrario, da cuenta de la exigencia para los maestros, con el proceso de certificación.

Gráfica 16



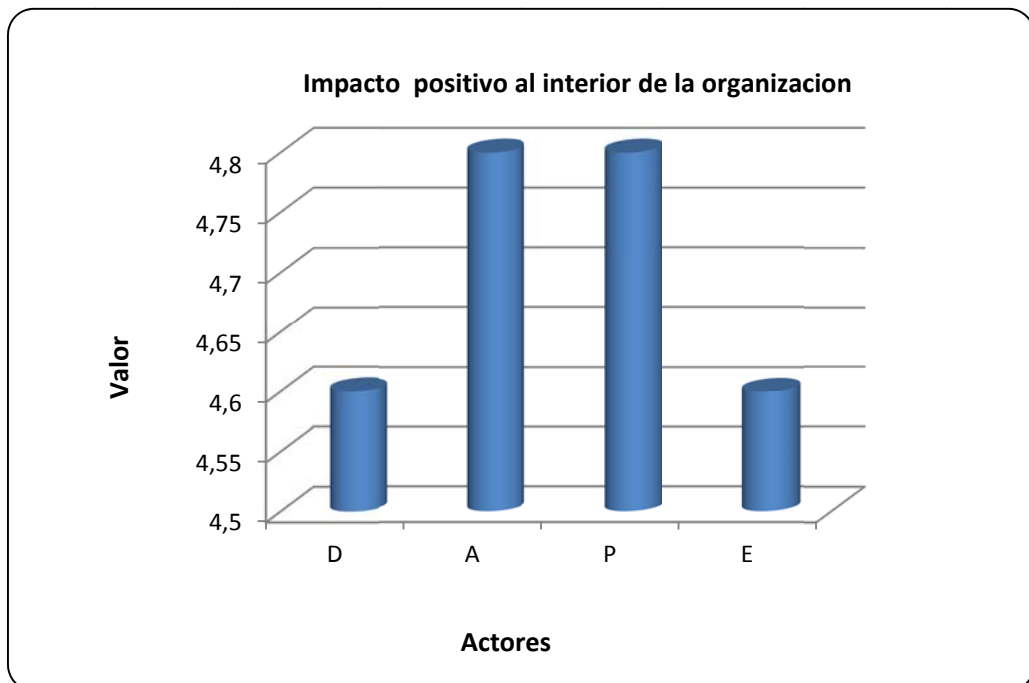
La pregunta 5 hace referencia al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes frente a los procesos de calidad, esta es la pregunta con mayor calificación, sin embargo, no da evidencia del total cumplimiento de las expectativas, tal como se evidencia en el promedio de respuesta 3.5, que en la escala de valoración es un calificación media, ya que la escala va de 1 a 5 en orden ascendente.

Colegio Canapro

Gráfica 17

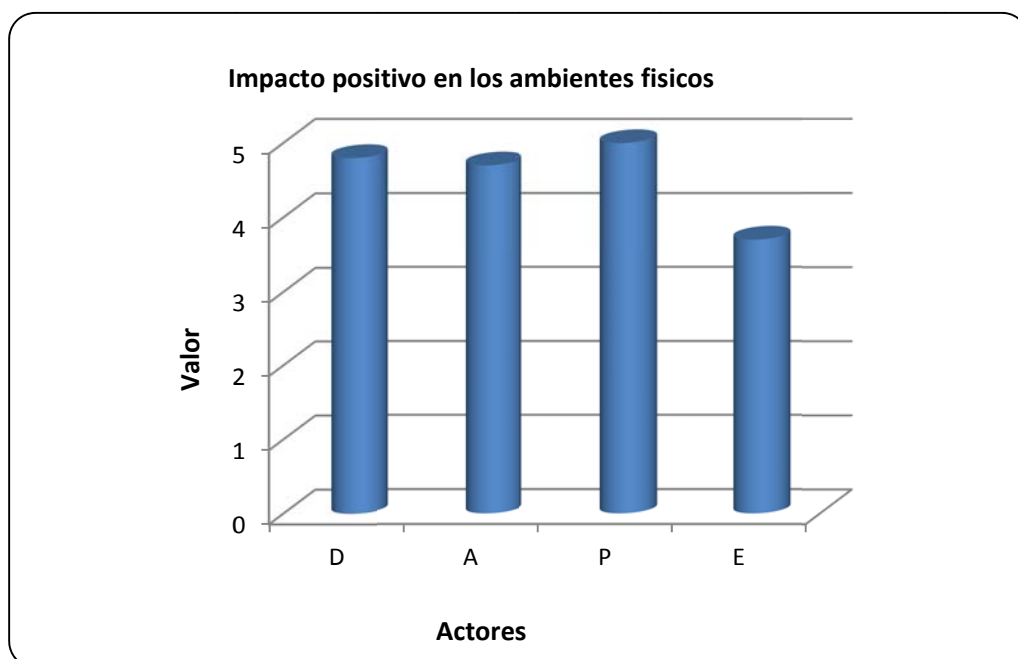
	ACTOR	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	T.1	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	T.2	3	4	5	6	7	8	
IS	CANAP						4.								4.							
O	RO	D	5	4	4	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	8	5	5	5	5	5	3
	A		5	5	4	5	5	8	5	5	5	5	4	5	4	7	5	5	5	5	5	3
	P		5	5	4	5	5	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
	E		5	5	4	4	5	6	5	4	4	4	3	4	2	7	5	0	5	5	4	3
	TOTAL		5	4.75	4.0	4.75	5	4.7	5.0	4.8	4.8	4.8	4.0	4.4	4.6	5	3.75	5	5	5	4.75	3

Gráfica 18



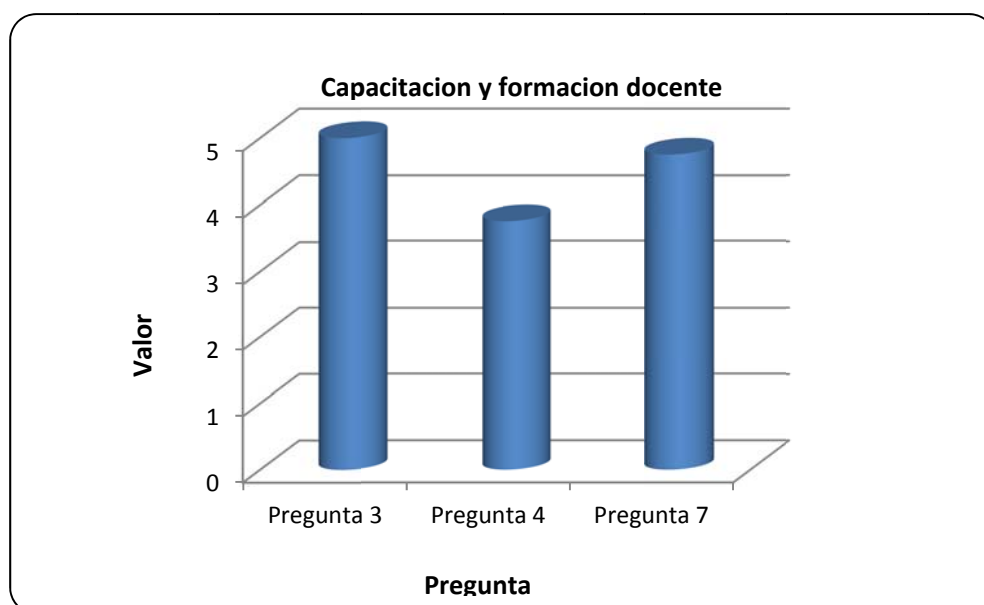
Los actores, docente y administrativo, son quienes presentan la mayor calificación frente a la pregunta 1, categorizada como impacto positivo al interior de la organización, con un promedio de respuesta de 4.8 para ambos casos.

Gráfica 19



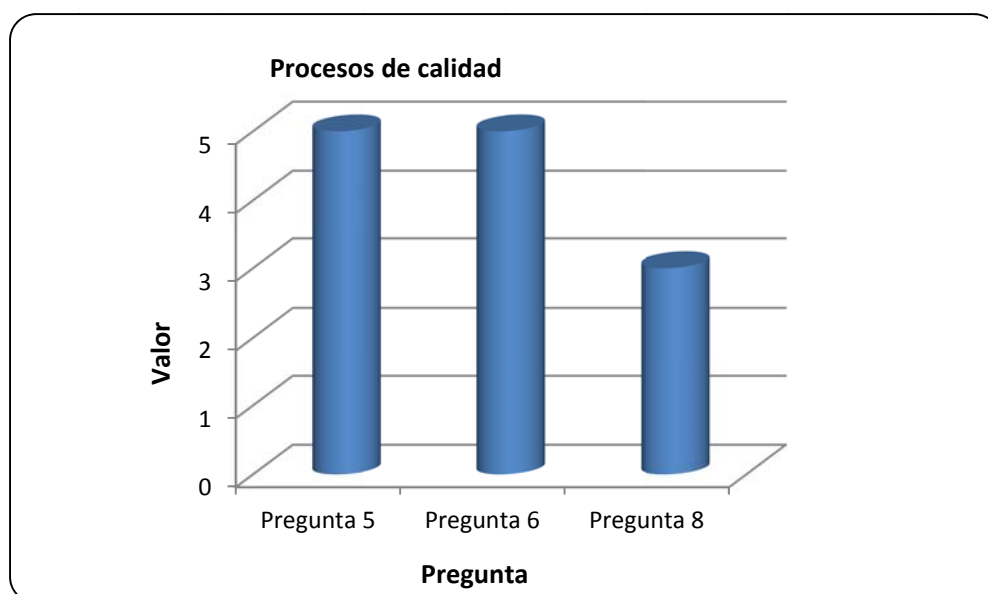
La menor calificación presentada es la del estudiante, del Colegio Canapro, quien en su promedio de respuesta otorga una valoración de 3.7, frente al impacto generado en los ambientes físicos, con la implementación del sistema de certificación.

Gráfica 20



La oportunidad ofrecida a los docentes de esta institución para su capacitación, es de la más alta calificación, tal como se refleja en los promedios de respuesta de la pregunta 7, lo que a su vez lo permite ser participes de la toma de decisiones al interior de la organización, tal como se evidencia en las respuestas de la pregunta 3.

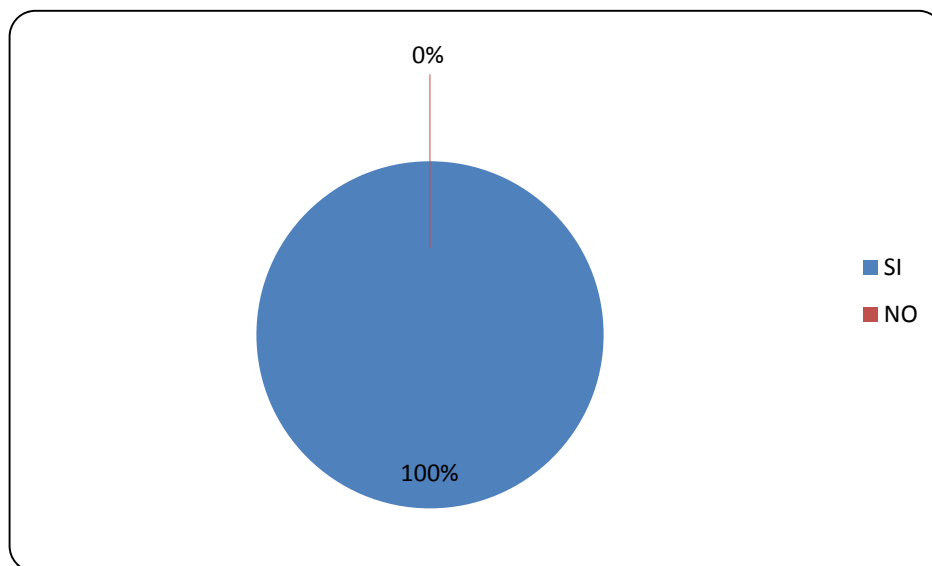
Grafica 21



El cumplimiento de las expectativas de los estudiantes, comprende la mejora de las estrategias didácticas, en el colegio Canapro, esto se presenta de manera totalmente satisfactoria, lo que evidencia un total avance en los procesos de calidad con la implementación del sistema aseguramiento, respaldado con el promedio de respuestas, que presentan sus actores para las preguntas 5 y 6.

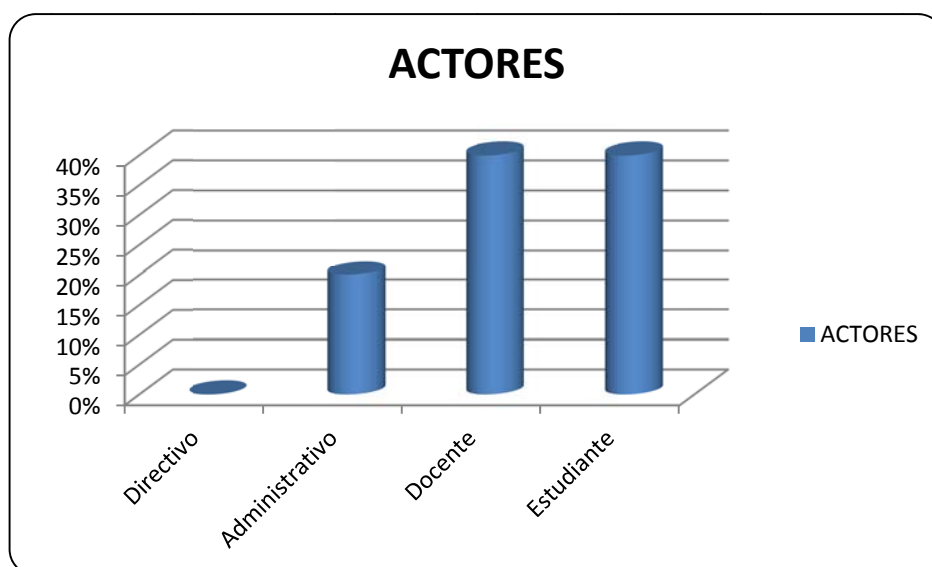
Pregunta mayor coincidencia de respuesta

Gráfica 22



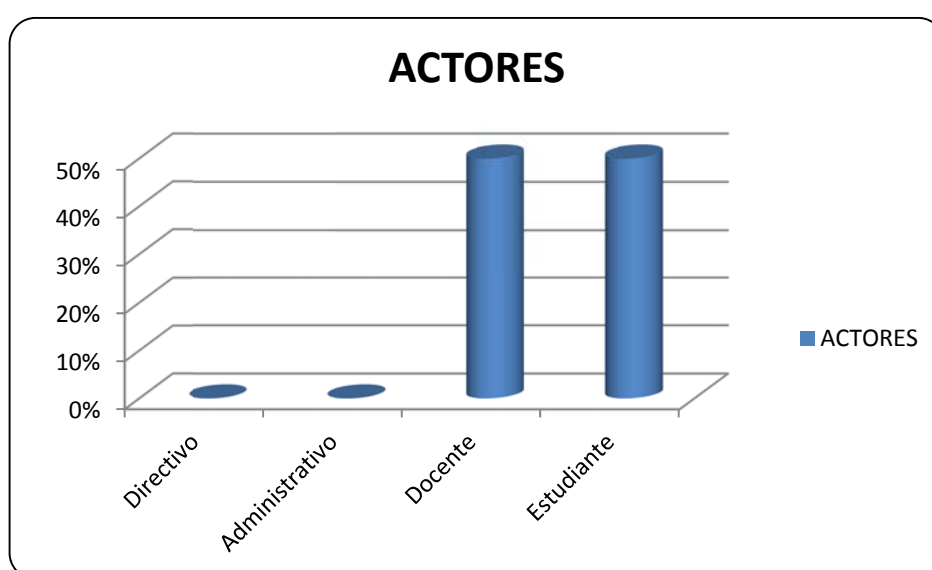
La pregunta con mayor coincidencia de respuesta, es la número 3 de la encuesta, a la que todos los actores encuestados, respondieron de manera positiva, evidenciando que en cada una de las instituciones educativas, con la implementación y luego de la certificación, se elevó el nivel de exigencia a los docentes, en cuanto a la capacitación, profesionalización y actualización.

Gráfica 23



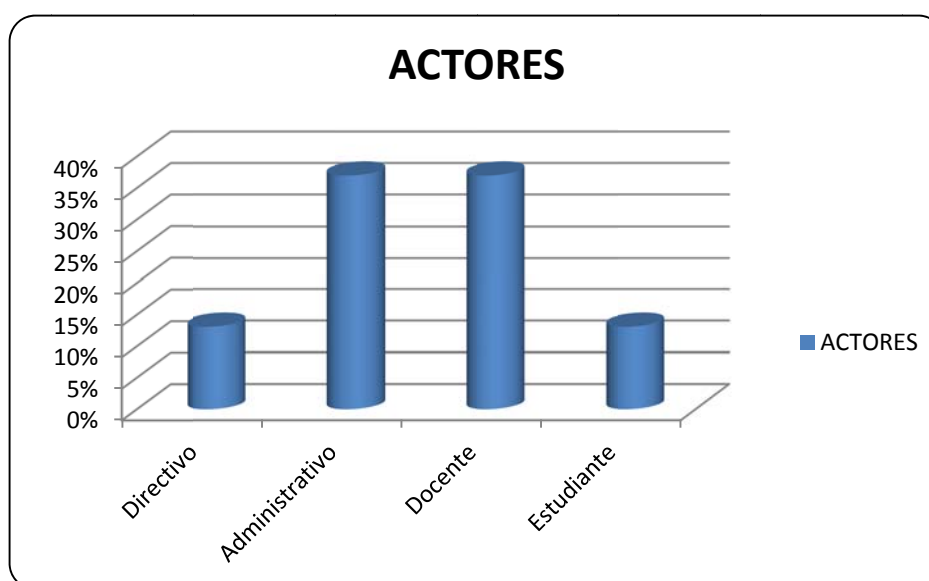
En la categoría impacto positivo al interior de la organización, los actores de los colegios certificados (Tundama, Iragua, Marymount y Canapro) con mayor percepción favorable son los estudiantes y docentes de dichas instituciones educativa.

Gráfica 24



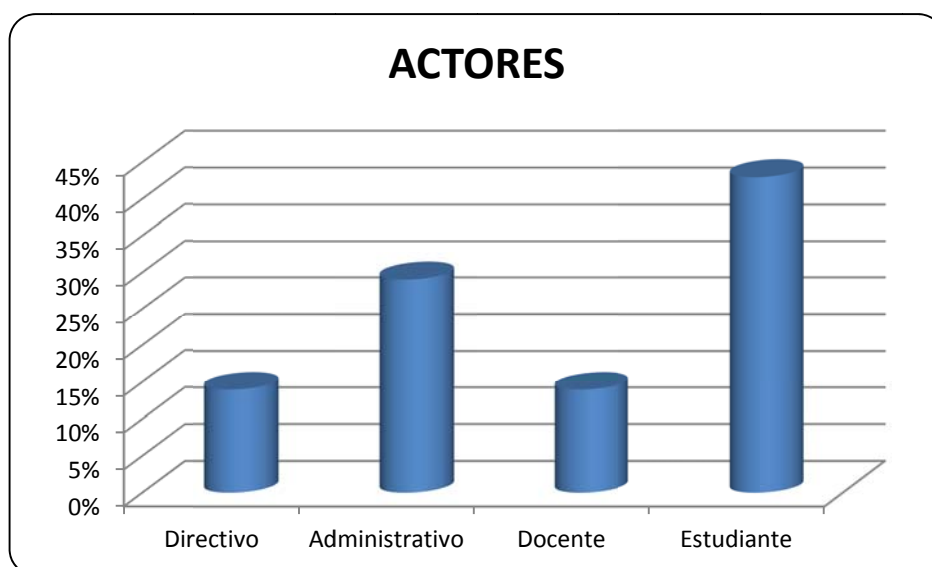
Los docentes y estudiantes de los colegios certificados encuestados, son los actores con la percepción que refleja impacto positivo en la categoría referente a ambientes físicos.

Grafica 25



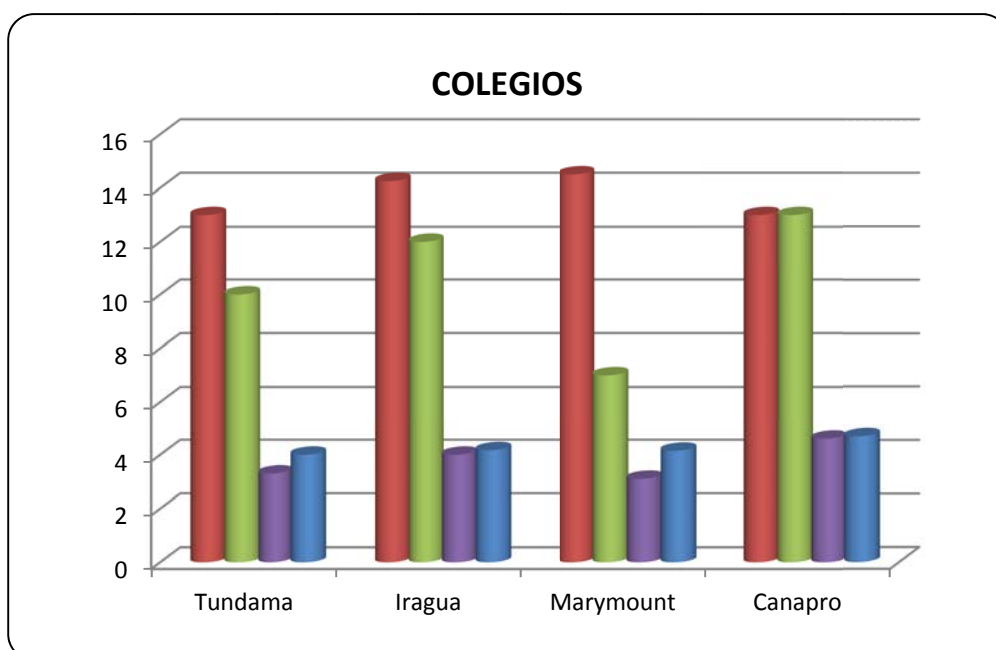
En la categoría capacitación y formación docente, son los docentes y administrativos, los actores que reflejan el mayor impacto positivo en cuanto a la exigencia, toma de decisiones y oportunidad ofrecida por la institución a los docentes para su capacitación.

Gráfica 26



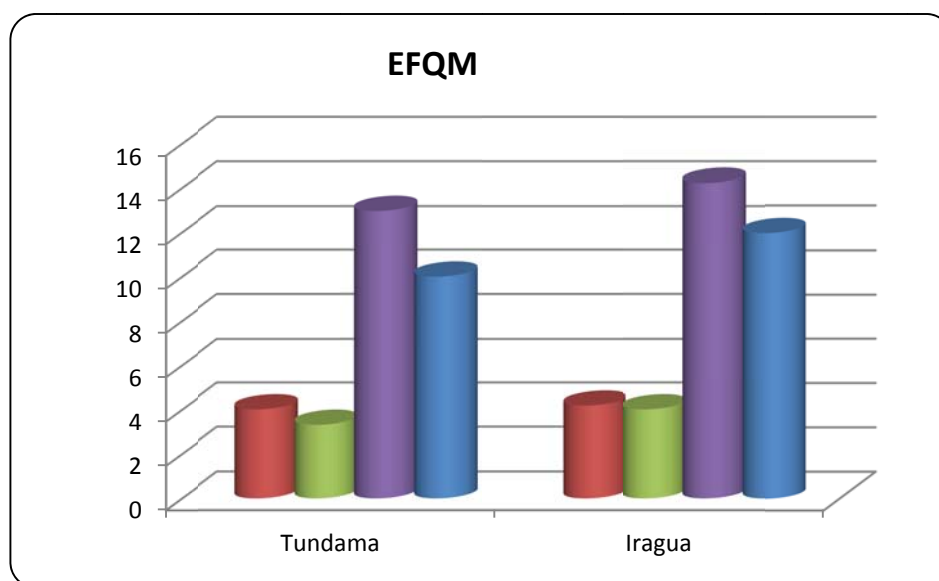
Los proceso académicos, hacen referencia a las estrategias didácticas y cumplimiento de las expectativas de los estudiantes, en esta categoría, son los estudiantes, los actores que perciben el impacto positivo dentro de esta categoría.

Gráfica 27



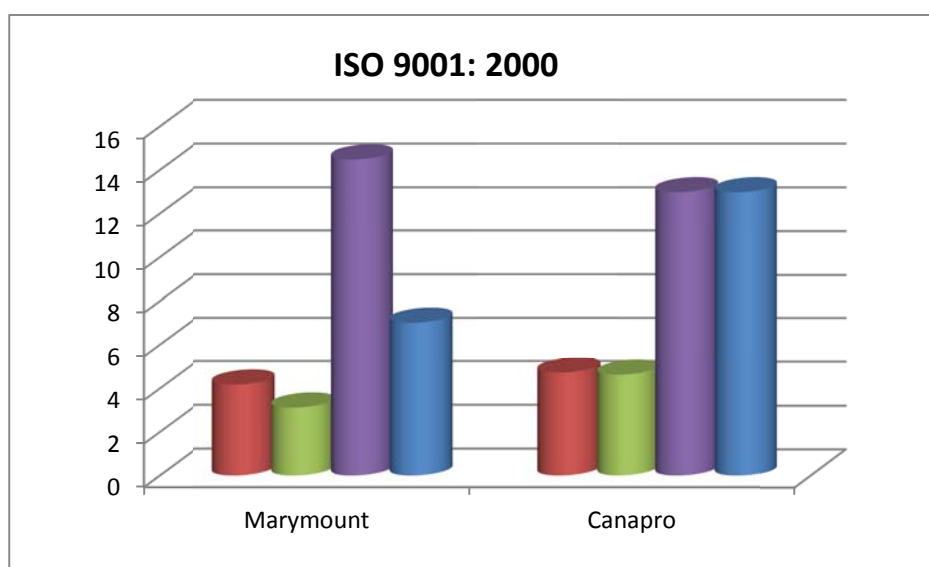
De las instituciones educativas certificadas, es el Colegio Canapro quien tiene el mayor promedio, lo que indica que es la institución con mayor impacto positiva en la categoría 4 denominada procesos de calidad.

Grafica 28



El Gimnasio Iragua, es la institución; dentro de los colegios certificados con el sistema EFQM, en que se evidencian los procesos de calidad, la percepción más favorable, respecto al impacto positivo de esta categoría.

Gráfica 29



De las instituciones certificadas con el sistema ISO 9001.2000, el Colegio Canapro es la institución que refleja el mayor impacto en la categoría 4 (procesos de calidad), en comparación con el otro colegio certificado con el mismo sistema.

Basados en los resultados anteriores se puede decir que la obtención de una certificación de calidad es una responsabilidad de todos los agentes implicados en el proyecto. Requiere cambios de actitudes, formación en nuevos conceptos e identificación de las ventajas y beneficios que, en términos de gestión y resultados van a alcanzarse al final del proceso. Adquirir una certificación a través de un sistema de calidad como el ISO o EFQM implica hacer una autoevaluación de la organización o institución y la puesta en marcha de planes de mejora.

Dentro de las características que tiene cada uno de los sistemas de aseguramiento de la calidad; y teniendo en cuenta que la mitad de las instituciones fue certificada a través de la Norma ISO 9001: 2000 y la otra mitad a través del modelo EFQM, se puede decir que la evaluación de dichos sistemas sirve para determinar el cumplimiento de ciertos procesos. Los criterios de evaluación del modelo EFQM proporcionan la base para que una institución pueda comparar su desempeño con otros sistemas y con el desempeño de otras instituciones, mientras que la Norma ISO 9001:2000 pretende gestionar y asegurar la calidad de los sistemas.

En cuanto a la aplicación de los sistemas de aseguramiento de la calidad dentro de las instituciones, podemos decir que ambos sistemas han sido implementados en ellas, con el fin de mejorar los resultados institucionales, relacionados con la calidad y aunque el proceso de certificación se llevo a cabo en diferentes niveles y partiendo desde diferentes puntos de referencia los dos modelos permiten que las instituciones se guíen por un proceso de innovación, aprendizaje y mejora continua, a través de principios de liderazgo, participación y enfoque en los procesos y la comunidad a la cual se presta el servicio.

5. CONCLUSIONES

El mejoramiento de los procesos al interior de una institución u organización, como consecuencia de la implementación de un sistema de gestión y certificación de la calidad, crea condiciones favorables, para que dentro de ella se desarrollen una variedad de cambios que posteriormente lleven al cumplimiento de una meta propuestas.

Más que un proceso de adquisición, la certificación de la calidad es un proceso de sensibilización al cambio, en el cual actúan todos los agentes pertenecientes a la organización. Al tomar la decisión de iniciar un proceso de certificación de calidad, a través de cualquier sistema como ISO ó EFQM, cada organización debe valorar de antemano, sus ventajas e inconvenientes, debe tomar en cuenta la complejidad y los riesgos de su implementación.

Por lo anterior, el aseguramiento de la calidad debe ser visto como un proceso en el cual se debe plantear, organizar, dirigir y controlar un proyecto con el objetivo de dar a los clientes productos con la calidad adecuada. Podríamos decir entonces que una organización adquiere una certificación de calidad con el fin de ofrecer a la comunidad la confianza que ellos necesitan para adquirir sus servicios, puesto que al implementar un sistema de aseguramiento de la calidad, una institución mejora su desempeño, coordinación y productividad, así como se permite enfocar mejor los objetivos de la misma y las expectativas de la comunidad que accede a ellas, un claro ejemplo de ello, es la percepción del impacto positivo generado en los estudiantes de cada una de las instituciones

educativas, en cuanto al mejoramiento de las estrategias didácticas, cumplimiento de sus expectativas y procesos de la calidad en la educación.

Las conclusiones a presentar, se generan a partir de las categorías definidas para lo mismo: impacto positivo al interior de la organización, impacto positivo en los ambientes físicos, formación y capacitación docente, y procesos de calidad, cada una vista desde las correlaciones existentes entre: los colegios certificados, colegios certificados con ISO y colegios certificados con EFQM, y el impacto generado en los actores educativos, respecto a la percepción de cada categoría.

En la categoría impacto positivo al interior de la organización, la institución con mayor promedio en sus respuestas es el Colegio Canapro, lo que indica que el mayor impacto frente a atención al cliente, mejoramiento académico, mejoras al currículo, imagen institucional y comunicación, lo presenta dicha institución, frente a los colegios certificados con EFQM el que presenta el mayor impacto, es el Gimnasio Iragua, por su parte de los colegios certificados con el sistema ISO 9001:2000 el de mayor impacto es el colegio Canapro, los actores que tienen la mayor percepción favorable respecto a esta categoría, son los estudiantes y profesores de cada una de las instituciones educativas, en el Gimnasio Tundama y Colegio Canapro, son los estudiantes quienes coinciden en la misma percepción, por su parte en el Gimnasio Iragua y el Colegio Canapro, los docentes tienen el mismo juicio frente a esta categoría

El Colegio Canapro es la institución con mayor promedio en sus respuestas, en la categoría impacto positivo en los ambientes físicos, lo que evidencia que es la organización con mayor percepción favorable en cuanto a dotación de muebles y equipos, suministro de recursos didácticos, infraestructura, aulas de clase, laboratorios, adquisición de material pedagógico y elementos deportivos de los colegios certificados con el sistema EFQM, el de mayor impacto positivo; es el Gimnasio Iragua, por su parte de los colegios certificados con ISO 9001:2000 es el Colegio Canapro el de mejor percepción del impacto, por parte de sus actores, de los encuestados, los docentes del Gimnasio Iragua y Colegio Canapro, son quienes presentan la percepción más favorable frente a esta categoría, así mismo, son los directivos del Gimnasio Tundama y Colegio Marymount, quienes coinciden con el juicio valorativo de los otros dos actores.

La categoría capacitación y formación docente, está compuesta de la exigencia docente, la comunicación y la oportunidad ofrecida a los docentes para su capacitación, profesionalización y actualización, es el Colegio Marymount el que presenta el mejor impacto frente a esta categoría. De los colegios certificados por el sistema EFQM, es el Gimnasio Iragua el que entre estas instituciones el que presenta el mayor avance en esta categoría, por su parte de los colegios certificados por ISO 9001:2000 el Colegio Marymount sobresale en dicho impacto, los actores con mejor percepción en esa categoría, son los encuestados del Colegio Canapro, quienes en su promedio de respuesta de las preguntas referentes a esta categoría obtuvieron la mayor valoración.

El cumplimiento de las expectativas de los estudiantes, las estrategias didácticas implementadas en los procesos de enseñanza aprendizaje y la calidad en la educación al interior de la institución educativa, son los criterios que conforman la categoría procesos de calidad, en dicha categoría es el Colegio Canapro, el que refleja el mayor impacto, mientras que el Colegio Marymount el que presenta el menor avance en este aspecto, de los colegios certificados con el sistema EFQM, es el Gimnasio Iragua, el que evidencia mayor avance en esta categoría, por su parte, son los administrativos de las instituciones educativas, quienes reflejan su percepción óptima frente al impacto generado por la certificación.

El principal cambio favorable que se generó al interior de las instituciones educativas, es la exigencia docente y la oportunidad ofrecida por las instituciones para su capacitación, profesionalización y actualización, lo que a su vez genera cambios en aspectos como: la toma de decisiones y las estrategias didácticas en el proceso de enseñanza- aprendizaje; en cuanto a la toma de decisiones, se convierte de vertical a toma de decisiones conjunta, en donde para ellos los maestros juegan un papel fundamental en ella, en cuanto a las estrategias didácticas, con la actualización docente, ellos propenden por implementar estos nuevos conocimientos, a través de la innovación de estrategias y metodologías al interior del aula.

Con lo anterior, podemos afirmar que frente al concepto de calidad y los procesos que se inician con la implementación de alguno de los sistemas de aseguramiento de la calidad ISO o EFQM, los colegios que deciden iniciar su proceso de certificación, adquieren de inmediato no solo la sensibilización frente a los retos de calidad que cada uno de los sistemas plantea, sino también el compromiso de generar al interior de la institución, los avances pertinentes que permitan alcanzar en su totalidad o mayoría las metas de calidad y que los hacen acreedores de la certificación.

Sin embargo un sistema de calidad, en sí mismo, no garantiza la mejora en el trabajo o la calidad del servicio y no resuelve todos los problemas que se encuentran al interior de ella, hasta tanto la organización no adquiera la certificación, prueba de ello se evidencia, en las fortalezas y debilidades que presenta cada institución que fue objeto de estudio, por el contrario el proceso, da un enfoque sistemático al interior de la organización, que permita direccionar las etapas, ciclos, enfoques y actores que deben estar vinculados en la implementación del sistema. Evidencia de ello, es el impacto positivo generado al interior de las instituciones, en cada uno de los agentes que participan en el proceso educativo, directivos, administrativos, docentes y estudiantes.

6. RECOMENDACIONES

El análisis de este estudio cualitativo, se basó en la descripción del impacto generado al interior de las instituciones educativas, luego de obtener la certificación con alguno de los sistemas de aseguramiento de la calidad ISO ó EFQM. Se intenta abordar desde diversas categorías y percepciones proporcionadas por los actores involucrados en el estudio. Es por ello que a continuación se presentan ciertas recomendaciones, para posteriores estudios en esta área temática del conocimiento.

La experiencia en el trabajo de campo y recolección de datos, debe hacerse de forma más amplia, teniendo en cuenta que la calidad puede entenderse desde múltiples perspectivas, y no es suficiente enfocarse en dos tipos de instituciones educativas, para ello se hace necesario consultar un mayor número de instituciones, de tal manera que se aumente el número de personas encuestadas, en las cuales sea posible tener contacto con agentes que tengan diversas percepciones acerca de lo que es una certificación de calidad, su impacto, beneficios y ganancias a futuro.

Así mismo, el objetivo del instrumento aplicado, debería además de evaluar en la muestra, la percepción que se tiene acerca de una certificación de calidad y los cambios que esta genera al interior de una institución educativa; indagar sobre el impacto de la misma, las inquietudes y reacciones que los agentes tienen frente a la misma, por lo tanto una entrevista a profundidad o un focus

group permitiría complementar la información obtenida en las encuestas, de esta manera, podría apreciarse el análisis de forma deductiva, partiendo así desde lo general, llegando gradualmente a lo particular, y de este modo, poder determinar de manera precisa las causas, consecuencias, beneficios e inquietudes, que se generan al interior de estos procesos de certificación.

Podría decirse entonces, que a pesar de que los resultados obtenidos, fueron satisfactorios, y dieron cuenta del avance presentado por las instituciones con la certificación de alguno de los sistemas de aseguramiento, podrían ser mejores en cuanto a precisión y validación de la información, si se tienen en cuenta las recomendaciones antes descritas. Cabe aclarar que la realización de estas encuestas, permite acercarse a la manera como este tipo de certificaciones son percibidas por la comunidad educativa; así como la manera en que se valoran las metas a cumplir de acuerdo con los indicadores propuestos por estos sistemas.

La comunidad educativa hace referencia a los directivos, administrativos, docentes, estudiantes y padres de familia, sin embargo en este estudio, no se toman como parte de la muestra a los padres de familia, ya que el impacto pretende describirse desde los actores que participan cotidianamente y de manera directa al interior de la institución, no obstante la aplicación del instrumento a los padres de familia, dependerá del objetivo de la investigación futura.

7. REFERENCIAS

- ¹ ESLAVA Manuela & RICO Diego. 2006 Impacto del Galardón a la Excelencia, premio a la gestión escolar en los 16 colegios galardonados en la ciudad de Bogotá.
- ² Editorial. “Calidad en Educación”. Abril a Mayo de 2008. Revista Internacional Magisterio, Educación y pedagogía No. 32. Bogotá – Colombia.
- ³ FUENTE ALCALDE Verónica. Educación escuela, modelos educativos y de organización, capítulo 13: escuelas eficaces, centros eficaces. Publicado el 09/09/2009. <http://www.mailxmail.com/curso-educacion-escuela-modelos-educativos-organizacion/escuelas-eficaces-centros-docentes-eficaces>
- ⁴ RAMOS Daniel. 2003. Teoría de calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total.
- ⁵ Kaouro Ishikawa nació en Japón en 1915, se tituló como ingeniero de la Universidad de Tokio, doctor en ingeniería. Fue el presidente de instituto Mushashi de tecnología, recibió múltiples distinciones: Premio Deming, el Grand Award y el de estandarización de la industria. Publicó varios libros en el área de control de calidad y estadística.
- ⁶ LARA IBARRA Americo. 2006. Calidad, Efectividad y Eficiencia en Educación ¿Hablamos de los mismos?. Santiago de Chile.
- ⁷ MARQUÉS GRAELLS Pere. 2002. Calidad e innovación educativa en los centros
- ⁸ Editorial. “Calidad en Educación”. Abril a Mayo de 2008. Revista Internacional Magisterio, Educación y pedagogía No. 32. Bogotá – Colombia.
- ⁹ http://www.calidadeducativa.org/congreso/memoria07/tufino_iwa_2007.ppt#315,6,ISO 9001:2000 ¡El resultado si importa!
- ¹⁰ <http://www.mec.gov.py/cmsmec/wp-content/uploads/2008/11/iso-9001-2000.pdf>.
- ¹¹ http://www.calidadeducativa.org/congreso/memoria07/tufino_iwa_2007.ppt#315,6,ISO 9001:2000 ¡El resultado si importa!
- ¹² http://www.calidadeducativa.org/congreso/memoria07/tufino_iwa_2007.ppt#315,6,ISO 9001:2000 ¡El resultado si importa!
- ¹³ <http://www.mec.gov.py/cmsmec/wp-content/uploads/2008/11/iso-9001-2000.pdf>
- ¹⁴ FERRANDO SANCHEZ Miguel. GRANERO CASTRO Javier. 2005. Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia. Madrid.
- ¹⁵ De la calidad total, hacia la excelencia en el modelo EFQM de excelencia. 2008 “Calidad en Educación”. Revista Internacional Magisterio, Educación y pedagogía No. 32. Bogotá – Colombia.
- ¹⁶ Comité Directivo Galardón a la Excelencia, Comité Operativo Galardón a la Excelencia. Galardón a la Excelencia. Guía para Colegios 2007 – 2008 Impulsando la Gestión Escolar con Excelencia. Bogotá D.C., Colombia: Junio de 2008. Página 5
- ¹⁷ Comité Directivo Galardón a la Excelencia, Comité Operativo Galardón a la Excelencia. Galardón a la Excelencia. Guía para Colegios 2007 – 2008

Impulsando la Gestión Escolar con Excelencia. Bogotá D.C., Colombia: Junio de 2008.

¹⁸ FUNDACIÓN CREMHELADO. 2008. Proyecto educativo líderes siglo XXI, una ventana al futuro de Colombia, conceptos básicos.

¹⁹<http://www.adrformacion.com/cursos/efqm/leccion1/tutorial3.html>

²⁰ <http://www.adrformacion.com/cursos/efqm/leccion1/tutorial3.html>

²¹ ROSAS FERRER José Antonio.2002. VALENZUELA FERNÁNDEZ. Los Criterios Baldrige Aplicados A La Gestión Por Calidad Total Y A La Excelencia En El Desempeño De La Educación Universitaria

²² Edwards Deming nació en Estados Unidos el 14 de octubre de 1900, estudió en la Universidad de Wyoming y realizó una maestría en física y matemáticas, obtuvo doctorado en física. Trabajo en la planta de Hawthorne de la Western Electric en Chicago. En 1947, el comando supremo de las fuerzas aliadas solicitó a Deming que colaborara en la elaboración del censo, ahí tuvo la oportunidad de conocer el grado de destrucción del Japón debido a la guerra y de iniciar su amistad y simpatía hacia el pueblo Japonés.

²³ <http://www.gerenciasalud.com/art261.htm>

²⁴RODRÍGUEZ. Javier Fernando. 2003. La creatividad como variable fundamental de la calidad del servicio. Universidad de La Sabana.

²⁵ Gran enciclopedia Larousse. Barcelona: ed., planeta, 1980, v.4. p.53.

²⁶ ARISTIZABAL, Gloria Rocío. 2009. Impacto de la certificación ISO 9001:2000, en la visión y misión de una institución educativa de educación preescolar, básica y medica certificada. Universidad Javeriana.

²⁷ ARISTIZABAL, Gloria Rocío. 2009. Impacto de la certificación ISO 9001:2000, en la visión y misión de una institución educativa de educación preescolar, básica y medica certificada. Universidad Javeriana.

²⁸ ÁVILA SANCHEZ, María Isabel. 2004. diseño de un sistema de gestión de calidad en el centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2000. Universidad javeriana.

TABLA DE APENDICES

	APENDICES	Pág.
1	ENCUESTAS	107
1.1	Directivo Gimnasio Tundama	107
1.2	Administrativo Gimnasio Tundama	109
1.3.	Docente Gimnasio Tundama	111
1.4	Estudiante Tundama	113
1.5	Directivo Gimnasio Iragua	115
1.6.	Administrativo Gimnasio Iragua	117
1.7	Docente Gimnasio Iragua	119
1.8	Estudiante Gimnasio Iragua	121
1.9	Directivo Colegio Marymount	124
1.10	Administrativo Colegio Marymount	126
1.11	Docente Colegio Marymount	128
1.12	Estudiante Colegio Marymount	130
1.13	Directivo Colegio Canapro	132
1.14	Administrativo Colegio Canapro	134
1.15	Docente Colegio Canapro	136
1.16	Estudiante Colegio Canapro	139
2.	EQUIVALENCIAS	141
3.	RESOLUCIÓN 6404 DEL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2009	142

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS								
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>								
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes 	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>-</td></tr> </table>	4	4	4	4	-		
4								
4								
4								
4								
-								
<p>¿Por qué? Se dio más apertura.</p>								
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>1</td></tr> <tr><td>1</td></tr> </table>	5	3	2	1	1	1	1
5								
3								
2								
1								
1								
1								
1								
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No <u> </u> 								
<p>¿Por qué? Aunque hay inconvenientes por tiempos y costos.</p>								
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Vertical <u> x </u> • Toma de decisiones conjunta <u> </u> 								
<p>¿Por qué? Pocas veces se hace consultivo.</p>								
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <u> </u> • Mucho <u> </u> • Algo <u> x </u> 								

<ul style="list-style-type: none"> • Poco _____ • Nada _____ <p>¿Por qué? No se ha logrado aplicar en gran parte lo que se detecto.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> _____ • No <input type="checkbox"/> _____ <p>¿De qué manera? Pero falta mas compromiso en docentes, falta permanencia de quienes se capacitaron.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente _____ • Muy buena _____ • Buena <input checked="" type="checkbox"/> _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente _____ • Ha mejorado _____ • Se ha mantenido igual <input checked="" type="checkbox"/> _____ • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Se conocieron experiencias significativas, se dio una apertura las demás instancias de participación, pero las exigencias tan altas, por situación económica no ha sido posible aplicarlas.No ha sido de aplicación rápida ni tampoco seguimiento, desafortunadamente siendo tan bueno.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hacer diagnóstico ❖ Establecer procesos ❖ Mejorar en todos los aspectos. ❖ Garantizar continuidad
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Fue lo ofrecido por ASPAEN, muy bueno y bien reconocido.</p>

GIMNASIO TUNDAMA (EFQM) DIRECTIVO

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:

- | | |
|--|---|
| • Atención al cliente | 4 |
| • Mejoramiento académico | - |
| • Mejoras al currículo | 4 |
| • Imagen institucional | 4 |
| • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes | - |

¿Por qué? Con base en los modelos EFQM, apreciamos algunas fallas que teníamos y aplicamos unas mejoras.

2. mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| • Dotación de muebles y equipos | 4.5 |
| • Suministro de recursos didácticos | - |
| • Infraestructura | 4.5 |
| • Aulas de clase | 4.5 |
| • Laboratorios | 4.5 |
| • Adquisición de material pedagógico | - |
| • Elementos deportivos | - |

3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.

- Si_x_
- No___

¿Por qué? Porque vimos la necesidad de capacitarnos para desempeñar mejor nuestra profesión.

4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?

- Vertical_____
- Toma de decisiones conjunta_x_

¿Por qué? Todavía falta implementar más en esta parte.

5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?

- Significativamente _x_
- Mucho _____

<ul style="list-style-type: none"> • Algo _____ • Poco _____ • Nada _____ <p>¿Por qué? Porque hemos venido aplicando, hasta donde se ha podido, lo aprendido en el modelo EFQM.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si _____ • No _____ <p>¿De qué manera? NO ME COMPETE ESTA ÁREA</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente __X__ • Muy buena _____ • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente _____ • Ha mejorado _____X_____ • Se ha mantenido igual _____ • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>EN MI ÁREA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ATENCIÓN AL CLIENTE: padres de familia y estudiantes ❖ Una mejor aplicación financiera para el ahorro en gastos de administración.
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>El aporte más significativo, es enseñarnos a trabajar en cualquiera de las áreas en equipo, para que haya un resultado a nivel de grupo y completo.</p>

GIMNASIO TUNDAMA (EFQM) ADMINISTRATIVO

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:

- Atención al cliente
- Mejoramiento académico
- Mejoras al currículo
- Imagen institucional
- Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes

3
4
5
3
4

¿Por qué? Por falta de tiempo y muchas actividades

2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:

- Dotación de muebles y equipos
- Suministro de recursos didácticos
- Infraestructura
- Aulas de clase
- Laboratorios
- Adquisición de material pedagógico
- Elementos deportivos

3
3
3
3
5
3
1

3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.

- Si_x_
- No___

¿Por qué? Son necesarias las actualizaciones.

4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?

- Vertical_____
- Toma de decisiones conjunta _x_

¿Por qué? En ocasiones no se aplican opiniones tomadas.

5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?

- Significativamente ____
- Mucho _____
- Algo _x_
- Poco _____

<ul style="list-style-type: none"> • Nada _____ <p>¿Por qué? Falta fortalecer en diferentes áreas y comunicarlo.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No _____ <p>¿De qué manera? Con diferentes estrategias.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <u> x </u> • Muy buena _____ • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p> <p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente _____ • Ha mejorado _____ • Se ha mantenido igual <u> x </u> • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Mejoro el conservar las evidencias sobre las actividades realizadas y la comunicación escrita.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>El analizar y procurar realizar los proceso con mayor énfasis en la evidencias.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Fue sugerido por ASPAEN.</p>

GIMNASIO TUNDAMA (EFQM) DOCENTE.

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS												
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>												
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes <p>¿Por qué? porque después de esta certificación el colegio procura mejorar para así brindar una mejor educación y formación.</p>	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	4	5	4	3	5	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	4	5	4	3	5
4												
5												
4												
3												
5												
4												
5												
4												
3												
5												
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> </table>	3	3	3	4	5	4	3				
3												
3												
3												
4												
5												
4												
3												
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si_x_ • No___ <p>¿Por qué? Porque ahora toman más cursos y procuran tener un conocimiento profundo en la actualidad.</p>												
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical_____ • Toma de decisiones conjunta _x_ <p>¿Por qué? Porque cada vez que se toma una decisión, comunican previamente reuniones para así ser justos con los proyectos y que todos estén de acuerdo.</p>												
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de</p>												

<p>acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente ____ • Mucho <u> _x </u> • Algo <u> </u> • Poco <u> </u> • Nada <u> </u> <p>¿Por qué? Porque últimamente escuchan más opiniones, hacen cosas para incentivar a los estudiantes con programas recreativos.</p>	
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> _x </u> • No <u> </u> <p>¿De qué manera? Con materiales de buena tecnología, con talleres nuevos para las maestras y las estudiantes piden más capacitación y convenios con universidades.</p>	
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <u> </u> • Muy buena <u> _x </u> • Buena <u> </u> • Regular <u> </u> • Mala <u> </u> 	
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <u> </u> • Ha mejorado <u> _x </u> • Se ha mantenido igual <u> </u> • Ha empeorado <u> </u> 	
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Mejoro en la formación académica con el fin de ser mejores cada día, mejoro un poco en la forma física, mas arreglos aunque todavía falta, mejoró en la parte de valoración y escucha a estudiantes, mejoró en la parte de laboratorios, dando así una mejor oportunidad de enseñanza. Se mantuvo igual la alimentación.</p>	
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>El aporte más significativo fue el saber que la institución es muy buena y que tiene</p>	

un buen desempeño, el saber que podemos seguir surgiendo.	
11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación? Porque este sistema es muy importante para la educación, y sabemos que no certifican a cualquier colegio, sino a colegios realmente capaces de tener una gran educación.	

GIMNASIO TUNDAMA (EFQM) ESTUDIANTE

<p align="center">PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS</p>								
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>								
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes <p>¿Por qué? Se esta en proceso de implementación de los planes de mejora y plan de desarrollo corporativo</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table>	3	3	3	4	4		
3								
3								
3								
4								
4								
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table>	4	4	4	3	3	4	4
4								
4								
4								
3								
3								
4								
4								
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si__x__ • No__ <p>¿Por qué se determino la necesidad de contar con una planta de personal idónea, competitiva, y formada. Para esto se han asignado recursos específicos.</p>								

<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical _____ • Toma de decisiones conjunta <u> x </u> <p>¿Por qué? En nuestra institución las decisiones se toman colegiadamente.</p>
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente _____ • Mucho _____ • Algo <u> x </u> • Poco _____ • Nada _____ <p>¿Por qué? El ver los resultados de los planes de mejoramiento frente a las expectativas lleva tiempo.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No _____ <p>¿De qué manera? Los ajustes en los procesos académicos y nuevas implementaciones permiten un mejoramiento continuo.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente _____ • Muy buena <u> x </u> • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente _____ • Ha mejorado <u> x </u> • Se ha mantenido igual _____ • Ha empeorado _____

<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Se ha avanzado en las áreas propuestas como mejoramiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de calidad • Procesos • Comunicaciones • Sistema de indicadores <p>En general se visualiza siempre la definición de objetivos para mejorar.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>El retomar el proceso de planeación, estrategia y plan de desarrollo.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Se eligió EFQM porque es un modelo humanista que se identifica con nuestros principios corporativos.</p>

GIMNASIO IRAGUA (EFQM) DIRECTIVO

<p>PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS</p>								
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>								
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes <p>¿Por qué? Como área de mejora se ha fortalecido en medios de comunicación</p>	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table>	5	5	4	5	4		
5								
5								
4								
5								
4								
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> </table>	4	5	4	4	5	5	4
4								
5								
4								
4								
5								
5								
4								
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se</p>								

<p>elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Con el fin de ir acorde con el mejoramiento continuo de los procesos académicos</p>
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical <input checked="" type="checkbox"/> • Toma de decisiones conjunta <input checked="" type="checkbox"/> <p>¿Por qué sobre esta última se respeta el conducto regular y se comunica al gobierno escolar para la toma de decisiones.</p>
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <input checked="" type="checkbox"/> • Mucho <input type="checkbox"/> • Algo <input type="checkbox"/> • Poco <input type="checkbox"/> • Nada <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Se observa compromiso de toda la comunidad unido al mejoramiento de cada área.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> <p>¿De qué manera? A través de la vinculación al sistema educativo a la organización BI. Y de énfasis en bilingüismo.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <input checked="" type="checkbox"/> • Muy buena <input type="checkbox"/> • Buena <input type="checkbox"/> • Regular <input type="checkbox"/> • Mala <input type="checkbox"/>
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p>

<p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente ___x___ • Ha mejorado _____ • Se ha mantenido igual _____ • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamiento de manuales divulgación a todo el personal. • Trabajo en equipo apuntado a un fin: excelencia. • Mayor énfasis en la comunicación a través de estándares. • Capacitación a todo el personal • Mejora en procesos establecidos con anterioridad
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>El reconocernos como institución educativa de alta exigencia académica que nos permite competir en el mercado.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Porque el modelo que más se ajusto a nuestra filosofía se enseñanza y ser: Talento Humano.</p>

GIMNASIO IRAGUA (EFQM) ADMINISTRATIVO

<p>PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS</p>						
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>						
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes <p>¿Por qué? Las estrategias propuestas después de la evaluación se aplicaron y obtuvieron buenos resultados y compromiso de todo el personal.</p>	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	5	5	5	5	5
5						
5						
5						
5						
5						
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p>						

<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	4	
	5	
	5	
	5	
	5	
	4	
	5	
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Tal vez se incremento un poco más pues es propio del gimnasio dar este tipo de apoyo.</p>		
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical <input type="checkbox"/> • Toma de decisiones conjunta <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Se tiene un gobierno colegiado.</p>		
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> • Mucho <input type="checkbox"/> • Algo <input type="checkbox"/> • Poco <input type="checkbox"/> • Nada <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Lo manifiestan las encuestas elaboradas para medir la satisfacción.</p>		
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> <p>¿De qué manera?</p>		
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <input type="checkbox"/> 		

<ul style="list-style-type: none"> • Muy buena __x__ • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente _____ • Ha mejorado _____x__ • Se ha mantenido igual _____ • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución? La tendencia, en todos los ámbitos del gimnasio es ha mejorar, por lo cual esto se refleja en cada uno de ellos.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación? Concientizar a todo el personal docente, administrativo y de servicios generales, que todo lo que hacemos lo podemos hacer muy bien, esto como uno de nuestros principios fundamentados en la labor bien hecha.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación? El gimnasio pertenece al Asociación para la Enseñanza (ASPAEN) y desde allí llego la propuesta de este modelo, probablemente, porque se ajustaba más a nuestro interés.</p>

GIMNASIO IRAGUA (EFQM) DOCENTE

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS						
En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.						
1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:						
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes 	<table border="1"> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>—</td></tr> </table>	3	4	3	4	—
3						
4						
3						
4						
—						
¿Por qué? El proceso académico implica que los cambios afectan a cierta						

<p>población, pero se ha mejorado bastante. El colegio se esta esforzando en mejorar su imagen interna y externamente.</p>								
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>3</td></tr> </table>	4	4	3	3	2	4	3
4								
4								
3								
3								
2								
4								
3								
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No <u> </u> <p>¿Por qué? Las profesoras son ahora en su mayoría bilingües, todas se capacitan para enseñar temas con estándares internacionales.</p>								
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical <u> </u> • Toma de decisiones conjunta <u> x </u> <p>¿Por qué? Yo he sido testigo de la participación conjunta de toda la comunidad en la toma de decisiones, aun así considero que principalmente los padres de familia deben ser mas motivados.</p>								
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <u> </u> • Mucho <u> </u> <u> x </u> • Algo <u> </u> • Poco <u> </u> • Nada <u> </u> • ¿Por qué desde la acreditación la institución ha hecho esfuerzo muy grande para que todos los aspectos alcancen la excelencia, se inicia con los profesores, las estudiantes y finalmente los padres. 								
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p>								

<ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> x • No <input type="checkbox"/> <p>¿De qué manera? Los métodos de enseñanza no son solo directos y monótonos, ahora se usa toda la tecnología disponible y se busca no solo mostrar la teoría sino la practica.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <input type="checkbox"/> • Muy buena <input checked="" type="checkbox"/> x • Buena <input type="checkbox"/> • Regular <input type="checkbox"/> • Mala <input type="checkbox"/>
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <input type="checkbox"/> • Ha mejorado <input checked="" type="checkbox"/> x • Se ha mantenido igual <input type="checkbox"/> • Ha empeorado <input type="checkbox"/>
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución? Además de un método mas particular y directo de enseñanza, visible por ejemplo en la participación de los decimos y undécimos, es visible la mejora en capacitación de docentes. Todas las profesoras tienen estándares internacionales, son bilingües y estas capacitadas para usar tecnología nueva en las aulas, no ha cambiado de ningún modo el método de calificación, ni la exigencia académica que se le pide a las estudiantes, la imagen del colegio, en espacial la decoración mejoro notablemente.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación? Los cambios positivas dentro de las aulas de clase, por la calidad de las profesoras y la posibilidad de tecnologías como computadores, televisores video beam, etc.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación? No sabe, nos responde.</p>

GIMNASIO IRAGUA (EFQM) ESTUDIANTE.

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:

- | | |
|--|---|
| • Atención al cliente | 5 |
| • Mejoramiento académico | 4 |
| • Mejoras al currículo | 3 |
| • Imagen institucional | 5 |
| • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes | 4 |

¿Por qué? Permite ver al colegio los aciertos y los aspectos a mejorar y de esa manera poder plantear estrategias.

2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| • Dotación de muebles y equipos | 5 |
| • Suministro de recursos didácticos | 5 |
| • Infraestructura | 4 |
| • Aulas de clase | 4 |
| • Laboratorios | - |
| • Adquisición de material pedagógico | 5 |
| • Elementos deportivos | - |

3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.

- Si x
- No

¿Por qué? Pero sobre todo el nivel de exigencia frente a la realización de cada una de las tareas propias de cada cargo.

4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?

- Vertical
- Toma de decisiones conjunta x

¿Por qué? . El colegio se ha caracterizado por mantener una actitud de escucha y apertura al diálogo.

<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente ____ • Mucho ____ • Algo <u> x </u> • Poco ____ • Nada ____ <p>¿Por qué? . El proceso de acreditación no da soluciones (mágicas), solo permite mirar de manera muy objetiva a la institución. Muchas de las estrategias, tareas y proyectos surgen de otras inquietudes o necesidades.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si ____ • No <u> x </u> <p>¿De qué manera? Porque aun la discusión no ha permeado la parte académica, esta se ah dado a partir de otras inquietudes.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente ____ • Muy buena ____ • Buena <u> x </u> • Regular ____ • Mala ____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente ____ • Ha mejorado <u> x </u> • Se ha mantenido igual ____ • Ha empeorado ____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución? La organización de muchos aspectos y la documentación de los procesos que se realizan al interior de la institución.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p>

La toma de conciencia frente al trabajo realizado y los procesos y procedimientos que hacen parte de el.

11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?
Necesidades del colegio en el momento de la elección.

COLEGIO MARYMOUT (ISO) DIRECTIVO

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:

- | | |
|--|---|
| • Atención al cliente | 4 |
| • Mejoramiento académico | 4 |
| • Mejoras al currículo | 5 |
| • Imagen institucional | 5 |
| • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes | 4 |

¿Por qué? La comunicación aún esta fallando, porque los padres no están acostumbrados a Internet.

2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| • Dotación de muebles y equipos | - |
| • Suministro de recursos didácticos | - |
| • Infraestructura | - |
| • Aulas de clase | - |
| • Laboratorios | - |
| • Adquisición de material pedagógico | - |
| • Elementos deportivos | - |

3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.

- Si x
- No

¿Por qué? Los mismos profesores solicitan capacitación.

4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?

- Vertical
- Toma de decisiones conjunta x

<p>¿Por qué? Se involucran todas las partes.</p>
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente ____ • Mucho <u> _x </u> • Algo <u> </u> • Poco <u> </u> • Nada <u> </u> <p>¿Por qué? Para padres es muy importante que le colegio esté certificado.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> </u> • No <u> </u> <p>¿De qué manera? No sabe no responde</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <u> _x </u> • Muy buena <u> </u> • Buena <u> </u> • Regular <u> </u> • Mala <u> </u>
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p> <p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <u> </u> • Ha mejorado <u> </u> • Se ha mantenido igual <u> _x </u> • Ha empeorado <u> </u>
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Siempre ha tenido una excelente calidad.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>Organización y participación de todos los estamentos del colegio.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>No sabe no responde</p>

COLEGIO MARYMOUNT (ISO) ADMINISTRATIVO

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS								
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>								
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes 	<table border="1"> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	3	2	3	3	5		
3								
2								
3								
3								
5								
<p><i>¿Por qué? De alguna forma se tiene que contemplar este aspecto dentro de los procesos de calidad.</i></p>								
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1"> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>3</td></tr> <tr><td>2</td></tr> <tr><td>-</td></tr> </table>	4	2	3	3	3	2	-
4								
2								
3								
3								
3								
2								
-								
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> <p><i>¿Por qué? Se han hecho más evidentes las capacitaciones con objetivos claros para la institución.</i></p>								
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Vertical <input type="checkbox"/> • Toma de decisiones conjunta <input checked="" type="checkbox"/> x <input type="checkbox"/> <p><i>¿Por qué? Pero no se deriva directamente del proceso de certificación, en el colegio toda la vida se ha manejado una comunicación horizontal.</i></p>								
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <input type="checkbox"/> 								

<ul style="list-style-type: none"> • Mucho _____ • Algo <u> x </u> • Poco _____ • Nada _____ <p>¿Por qué? . <i>El proceso de acreditación ha colaborado en una mejoría en cuanto a organización de lo que se venía haciendo de una manera informa.</i></p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si _____ • No <u> x </u> <p>¿De qué manera? <i>No escribió</i></p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <u> x </u> • Muy buena _____ • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente _____ • Ha mejorado <u> x </u> • Se ha mantenido igual _____ • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Reitero el proceso de calificación para el colegio más que constituirse en una herramienta para mejorar en diversos aspectos, ayuda significativamente a la organización y seguimiento de dichos procesos, lo que sin duda ha redundado en bienestar de la comunidad, pero es de aclarar que el colegio con o sin certificación se ah caracterizado por un trabajo de alta calidad.</p>
<p>10. ¿Cuál fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>La organización.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>No sabe no responde</p>

COLEGIO MARYMOUNT (ISO) DOCENTE

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.	
1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:	
• Atención al cliente	3
• Mejoramiento académico	5
• Mejoras al currículo	4
• Imagen institucional	3
• Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes	3
¿Por qué? Porque hay algunas áreas en las cuales no se siente mucho el cambio, y en otras si, como la académica,	
2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:	
• Dotación de muebles y equipos	4
• Suministro de recursos didácticos	4
• Infraestructura	3
• Aulas de clase	3
• Laboratorios	4
• Adquisición de material pedagógico	3
• Elementos deportivos	2
3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.	
• Si <input checked="" type="checkbox"/> x	
• No <input type="checkbox"/>	
¿Por qué? Porque últimamente la exigencia es mayor, los profesores tiene un nivel de profesionalismo mucho mas alto y el nivel académico se ha fortalecido.	
4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?	
• Vertical <input type="checkbox"/>	
• Toma de decisiones conjunta <input checked="" type="checkbox"/> x	
¿Por qué? Esto si se ha mejorado, pero de todas maneras sigue existiendo esa jerarquización mediante la cual se toman las decisiones más importantes y dicientes.	
5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de	

<p>acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente ____ • Mucho ____ • Algo <u> x </u> • Poco ____ • Nada ____ <p>¿Por qué? Porque aunque ha venido creciendo, el colegio ha sido muy bueno, y de todas maneras siempre ha estado en proceso de mejoramiento. La certificación ha hecho crecer pero igual siempre ha estado cambiando.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No ____ <p>¿De qué manera? Porque ese proceso de cambio ha venido trayendo mejoras en todos los ámbitos, especialmente ese, aunque unos en mayor medida que otros.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente ____ • Muy buena ____ • Buena <u> x </u> • Regular ____ • Mala ____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p> <p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente ____ • Ha mejorado <u> x </u> • Se ha mantenido igual ____ • Ha empeorado ____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Como lo indicado anteriormente, especialmente en el ámbito académico se han producido mejoras, por ejemplo, en las instalaciones y en la calidad de los profesores. Para mí, el colegio siempre ha sido excelente, es por esto que muchas veces no se nota mucho el cambio.</p>

<p>10. ¿Cuál fue el aporte más significativo de la certificación? Creo, como he señalado varias veces que la exigencia y el nivel se ha mejorado y la calidad de la educación ha venido teniendo un proceso, de mejoramiento significativo.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación? No sabe no responde</p>

COLEGIO MARYMOUNT (ISO) ESTUDIANTE

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS								
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>								
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes 	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	5	4	4	5	5		
5								
4								
4								
5								
5								
<p>¿Por qué? El sistema ha organizado todos los procesos con sus respectivas metas, indicadores y evidencias.</p>								
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	5	5	5	5	4	5	5
5								
5								
5								
5								
4								
5								
5								
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p>								
<ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No <u> </u> 								
<p>¿Por qué? El mejoramiento continuo es una filosofía organizacional que mantiene viva a la comunidad hacia la calidad.</p>								

<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical <input checked="" type="checkbox"/>_____ • Toma de decisiones conjunta <input checked="" type="checkbox"/>_____ <p>¿Por qué? Es una coordinación de ambas de acuerdo al proceso de desarrollo y exigencias del contexto.</p>
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <input checked="" type="checkbox"/>_____ • Mucho _____ • Algo _____ • Poco _____ • Nada _____ <p>¿Por qué? La institución se ha perfilado como una organización que busca alcanzar los propósitos institucionales, alcanzando logros en todos los procesos.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/>_____ • No _____ <p>¿De qué manera?) Esta en proceso de calificar a los docentes en mejorar estrategias que den respuesta a las necesidades educativas en este punto.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <input checked="" type="checkbox"/>_____ • Muy buena _____ • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p> <p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <input checked="" type="checkbox"/>_____ • Ha mejorado _____ • Se ha mantenido igual _____

<ul style="list-style-type: none"> • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Todo se ha venido mejorando, pero a paso lento, la remuneración docente; creo que todo proceso social tiende a ir mejorando para dar respuestas asertivas a los desafíos.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>Organización documental, protocolos y sentido del mejoramiento continuo.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Creo que no se compararon los sistemas de certificación para poder contrastar el más acertado.</p>

COLEGIO CANAPRO (ISO) DIRECTIVO

<p>PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS</p>	
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>	
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento académico 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras al currículo 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes 	5
<p>¿Por qué? Se han esclarecido los medios de comunicación que tiene el colegio con los padres de familia (página web, correo electrónico, vía telefónica, atención docente a padres)</p>	
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de recursos didácticos 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Aulas de clase 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios 	4
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de material pedagógico 	5
<ul style="list-style-type: none"> • Elementos deportivos 	4
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación,</p>	

<p>profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/>_x_ • No <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Para mantener el nivel académico de la institución es necesario tener un cuerpo docente con un nivel alto.</p>
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical <input type="checkbox"/> • Toma de decisiones conjunta <input checked="" type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Se trata de que todas las personas de la institución trabajen conjuntamente para un mismo bien.</p>
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <input checked="" type="checkbox"/> • Mucho <input type="checkbox"/> • Algo <input type="checkbox"/> • Poco <input type="checkbox"/> • Nada <input type="checkbox"/> <p>¿Por qué? Ya se tienen unos parámetros y reglas establecidas para prestar un mejor servicio y con base en ellos seguir mejorando.</p>
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <input checked="" type="checkbox"/> • No <input type="checkbox"/> <p>¿De qué manera? Se han creado estrategias con las cuales se busca que los estudiantes sean cada vez mejor (bibliobanco).</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <input checked="" type="checkbox"/> • Muy buena <input type="checkbox"/> • Buena <input type="checkbox"/> • Regular <input type="checkbox"/> • Mala <input type="checkbox"/>
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p> <p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de</p>

<p>la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <u> x </u> • Ha mejorado <u> </u> • Se ha mantenido igual <u> </u> • Ha empeorado <u> </u>
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Mejóro el manejo de la pedagogía docente, se lleva un orden. Los padres de familia tienen conocimiento sobre los temas y actividades que desarrollan sus hijos de forma semanal. Se lleva un mejor control y manejo de los procesos administrativos.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>Se conocen los procesos que maneja la institución y se puede dar seguimiento y mejorar los mismos.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Porque era el sistema que más se acercaba a la necesidad que presentaba la institución en ese momento.</p>

COLEGIO CANAPRO (ISO) ADMINISTRATIVO

<p>PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS</p>						
<p>En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.</p>						
<p>1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Mejoramiento académico • Mejoras al currículo • Imagen institucional • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes <p>¿Por qué? La certificación exige un plan de mejoramiento continuo, el servicio al cliente es primordial y en nuestro caso se da de forma integral.</p>	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>4</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	5	5	4	5	5
5						
5						
4						
5						
5						
<p>2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:</p>	<table border="1"> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> <tr><td>5</td></tr> </table>	5	5	5	5	
5						
5						
5						
5						

<ul style="list-style-type: none"> • Dotación de muebles y equipos • Suministro de recursos didácticos • Infraestructura • Aulas de clase • Laboratorios • Adquisición de material pedagógico • Elementos deportivos 	5
	5
	5
<p>3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No <u> </u> <p>¿Por qué? La certificación plantea acciones de mejora que contribuyan a procesos de mejoramiento y uno de ellos es la capacitación y formación del personal vinculado.</p>	
<p>4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertical <u> </u> • Toma de decisiones conjunta <u> x </u> • ¿Por qué? El proceso de satisfacción del cliente implica el tener mecanismos de co-evaluación y de comunicación asertiva que permitan el mejoramiento continuo. 	
<p>5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Significativamente <u> x </u> • Mucho <u> </u> • Algo <u> </u> • Poco <u> </u> • Nada <u> </u> <p>¿Por qué? Los padres de familia reciben una educación de calidad para sus hijos, que está siendo auditada y certificada.</p>	
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No <u> </u> <p>¿De qué manera? El proceso pedagógico en la institución es un proceso</p>	

<p>vital, el cual está permanentemente auditado lo que permite gestionar mejoras en las estrategias y recursos que el docente requiera.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente <u> x </u> • Muy buena <u> </u> • Buena <u> </u> • Regular <u> </u> • Mala <u> </u>
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación:</p> <p>En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <u> x </u> • Ha mejorado <u> </u> • Se ha mantenido igual <u> </u> • Ha empeorado <u> </u>
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>Mejoraron los seguimientos a los procesos vitales del colegio, continúan procesos de mejoramiento continuo.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>Calidad en el servicio educativo.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>ISO permite medir eficazmente la satisfacción del cliente</p>

COLEGIO CANAPRO (ISO) DOCENTE

PERCEPCIÓN DE DIRECTIVOS, DOCENTES Y ESTUDIANTES, EN TORNO A LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

En las preguntas 1 y 2 califique en una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la mayor.

1. El mejoramiento del servicio prestado en la institución, luego de obtener la certificación con ISO o EFQM en cuanto a:

- | | |
|--|---|
| • Atención al cliente | 5 |
| • Mejoramiento académico | 5 |
| • Mejoras al currículo | 4 |
| • Imagen institucional | 4 |
| • Comunicación colegio - padres de familia – estudiantes | 5 |

¿Por qué? Es muy buena ya que se han implementado correos institucionales para la comunicación padres- estudiantes – colegio.

2. Mejoramiento de la institución, luego de la acreditación, respecto a:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| • Dotación de muebles y equipos | 5 |
| • Suministro de recursos didácticos | 4 |
| • Infraestructura | 4 |
| • Aulas de clase | 4 |
| • Laboratorios | 3 |
| • Adquisición de material pedagógico | 4 |
| • Elementos deportivos | 2 |

3. Considera usted que durante el proceso de acreditación y luego de este, se elevó el nivel de exigencia a maestros en cuanto a capacitación, profesionalización y actualización.

- Si x
- No

¿Por qué? Los maestros han sido más capacitados en las adaptaciones de sus materias.

4. Luego de la certificación, ¿Cómo cree usted que es la comunicación por parte de directivos, docentes, alumnos y padres de familia?

- Vertical x
- Toma de decisiones conjunta

¿Por qué? La comunicación ha sido muy directa y especifica a las decisiones.

5. ¿Cuánto cree usted que ha avanzado la institución respecto al cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y padres de familia, con el proceso de acreditación?

- Significativamente x
- Mucho

<ul style="list-style-type: none"> • Algo _____ • Poco _____ • Nada _____ • ¿Por qué? Porque las expectativas de la comunidad del colegio han avanzado mucho.
<p>6. Como miembro activo de la institución, ¿considera usted que con la acreditación se han mejorado las estrategias didácticas para obtener mejores resultados en los procesos de enseñanza-aprendizaje dados dentro de la misma?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si <u> x </u> • No _____ <p>¿De qué manera? En el avance de la tecnología, para el mejoramiento del aprendizaje.</p>
<p>7. Califique la oportunidad ofrecida para la institución, en cuanto a la capacitación docente durante y luego del proceso de certificación...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente _____ • Muy buena <u> x </u> • Buena _____ • Regular _____ • Mala _____
<p>8. Marque con una X la o las opciones que considere se encuentran dentro de la siguiente afirmación: En general, luego de la acreditación, la calidad de la educación al interior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha mejorado significativamente <u> x </u> • Ha mejorado _____ • Se ha mantenido igual _____ • Ha empeorado _____
<p>9. ¿Que mejoró y que se mantuvo igual luego del proceso de certificación de la institución?</p> <p>La estructura y materiales pedagógicos.</p>
<p>10. ¿Cual fue el aporte más significativo de la certificación?</p> <p>El permitir auditar los procesos de acompañamiento y mejoramiento del estudiante.</p>
<p>11. ¿Por qué se eligió este sistema y no otro para realizar la certificación?</p> <p>Porque es un sistema que evalúa la satisfacción del cliente.</p>

COLEGIO CANAPRO (ISO) ESTUDIANTE

EQUIVALENCIAS

PREGUNTA	EQUIVALENCIAS
3	Si= 5 No= 0
4	Vertical= 0 Toma de decisiones conjunta=5
5	Significativamente= 5 Mucho=4 Algo=3 Poco=2 Nada=1
6	Si=5 No=0
7	Excelente=5 Muy bueno=4 Bueno=3 Regular=2 Malo=1
8	Ha mejorado significativamente=3 Ha mejorado=2 Se ha mantenido igual=1 Ha empeorado= 0

RESOLUCION 6404 DE 2009 (SEPTIEMBRE 15)

Por la cual se establecen los parámetros y el procedimiento para la fijación de las tarifas de matrícula y pensiones por el servicio de educación preescolar, básica y media prestado en establecimientos educativos de carácter privado para el año escolar que inicia en el 2010.

LA MINISTRA DE EDUCACIÓN NACIONAL, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial por las conferidas por el artículo 5.12 de la Ley 715 de 2001.

RESUELVE:

Artículo 1°. *Incremento anual de tarifas en el Régimen Controlado.* La tarifa del primer grado que ofrezca el establecimiento educativo privado clasificado en el Régimen Controlado será fijada por la Secretaría de Educación en cuya jurisdicción opere. Las tarifas de los grados posteriores se calcularán incrementando máximo en un 5% las que cobró el año y grado inmediatamente anterior.

Artículo 2°. *Incremento anual de tarifas en el Régimen de Libertad Vigilada.* Los establecimientos educativos que se clasifiquen en libertad vigilada fijarán libremente la tarifa anual para los estudiantes del primer grado que ofrezcan, sin superar los topes máximos establecidos en la siguiente tabla, aplicable para el año 2010:

Categoría	Tarifa máxima anual
V1	\$620.108
V2	\$738.852
V3	\$870.790
V4	\$1.029.115
V5	\$1.213.828
V6	\$1.438.122
V7	\$1.688.803
V8	\$ 1.979.067
V9	\$ 2.335.298
V10	\$ 2.757.500
V 11	\$ 3.258.863
V12	\$ 3.852.583
V13	\$ 4.525.466

La tarifa anual de los siguientes grados que ofrezca el establecimiento educativo se incrementará como máximo un 5,5 % sobre las que cobró el año y grado inmediatamente anterior.

Artículo 3°. *Incremento anual de tarifas en el régimen de Libertad Regulada.* El establecimiento educativo que se clasifique en libertad regulada puede fijar libremente la tarifa anual para los estudiantes del primer grado que ofrezca. Calculará las tarifas de los grados siguientes incrementando máximo en un 6% la tarifa que cobró el año y grado inmediatamente anterior.

Artículo 4°. *Resumen de incrementos autorizados por régimen.* Los incrementos autorizados por régimen para el año 2010 serán los que se presentan en la tabla siguiente:

Régimen	Incremento aplicable
Régimen Controlado	5.0
Régimen de Libertad Vigilada	5.5
Régimen de Libertad Regulada (por puntaje en la autoevaluación)	6.0

Artículo 5°. *Incremento anual de tarifas en establecimientos certificados en calidad.* Los establecimientos educativos que se certifiquen o acrediten por primera vez con ISO9001 o cualquiera de los modelos reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional podrán incrementar sus tarifas para el año 2010 hasta en un 7.5%. Los que permanezcan certificados o acreditados podrán incrementar sus tarifas hasta en un 7.0%.

Artículo 6°. *Cambio de Régimen.* Los establecimientos educativos que en su autoevaluación para el año 2010 se clasifiquen en un régimen superior a aquel en el que se encontraban clasificados en el año 2009, podrán incrementar sus tarifas en 0.5% adicional a lo establecido para cada régimen, por lo que los incrementos quedarían así:

Situación del Colegio	Incremento aplicable
Paso de Régimen Controlado a Régimen de Libertad Vigilada	6.0
Paso de Régimen de Libertad Vigilada o Régimen Controlado a Régimen de Libertad Regulada	6.5

Artículo 7°. *Retención de certificados de evaluación.* En caso de no pago oportuno de los cobros pactados al momento de la matrícula, los establecimientos de educación privada preescolar, básica y media podrán retener los informes de evaluación de los estudiantes, a menos que los padres o responsables de esta obligación puedan demostrar un hecho sobreviniente que les impida cumplirla.

Artículo 8°. *Tarifas de estudiantes beneficiarios de los recursos del artículo 8° de la Ley 863 del 2003.* Las tarifas que se cobren a estudiantes beneficiarios de los subsidios financiados con recursos del sector solidario para educación, reglamentados por el Decreto 2880 del 2003, no podrán superar las

establecidas en el reglamento territorial para el cobro de derechos académicos que expida para los establecimientos oficiales de su jurisdicción cada una de las entidades territoriales certificadas para el manejo de la educación. Cuando el estudiante reciba un subsidio parcial, pagará por la parte subsidiada la proporción correspondiente a costos del sector oficial, y por la parte no subsidiada, la proporción correspondiente de la tarifa del establecimiento educativo en que reciba el servicio.

Artículo 9°. *Educación de adultos.* Los establecimientos privados de educación formal de adultos están obligados a la autoevaluación institucional y fijación de tarifas de acuerdo con el Manual de Autoevaluación Institucional adoptado mediante Resolución 6577 de 2008, en el marco de lo establecido en el Decreto 2253 de 1995, en el artículo 34 del Decreto 3011 de 1997 y en la presente resolución.

Artículo 10. *Obligatoriedad de reporte de información y sanciones.* El reporte al Sistema de Información del sector educación es obligatorio. Los establecimientos educativos que el año anterior al del diligenciamiento de la autoevaluación hayan incumplido el reporte completo de información establecida en el Decreto 1526 de 2002 más la información de matrícula detallada por estudiante, sin incluir sus direcciones ni teléfonos ni otros datos de contacto, en las fechas establecidas para cada año por el Ministerio de Educación Nacional, quedarán clasificados en el Régimen Controlado.

Artículo 11. *Transitorio.* Los establecimientos educativos privados que antes del 31 de octubre de 2003 tenían tarifas diferenciales para el cobro de matrícula y pensión por nivel, ciclo o grado, podrán seguir aplicando esta modalidad de cobro para las cohortes que iniciaron antes del año 2004.

Artículo 12. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 15 de septiembre de 2009.

La Ministra de Educación Nacional,

Cecilia María Vélez White.

(C.F.)

REFERENCIAS

-
- ¹ ESLAVA Manuela & RICO Diego. 2006 Impacto del Galardón a la Excelencia, premio a la gestión escolar en los 16 colegios galardonados en la ciudad de Bogotá.
- ² Editorial. "Calidad en Educación". Abril a Mayo de 2008. Revista Internacional Magisterio, Educación y pedagogía No. 32. Bogotá – Colombia.
- ³ FUENTE ALCALDE Verónica. Educación escuela, modelos educativos y de organización, capítulo 13: escuelas eficaces, centros eficaces. Publicado el 09/09/2009. <http://www.mailxmail.com/curso-educacion-escuela-modelos-educativos-organizacion/escuelas-eficaces-centros-docentes-eficaces>
- ⁴ RAMOS Daniel. 2003. Teoría de calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total.
- ⁵ Kauro Ishikawa nació en Japón en 1915, se tituló como ingeniero de la Universidad de Tokio, doctor en ingeniería. Fue el presidente de instituto Mushashi de tecnología, recibió múltiples distinciones: Premio Deming, el Grand Award y el de estandarización de la industria. Publicó varios libros en el área de control de calidad y estadística.
- ⁶ LARA IBARRA Americo. 2006. Calidad, Efectividad y Eficiencia en Educación ¿Hablamos de los mismos?. Santiago de Chile.
- ⁷ MARQUÉS GRAELLS Pere. 2002. Calidad e innovación educativa en los centros
- ⁸ Editorial. "Calidad en Educación". Abril a Mayo de 2008. Revista Internacional Magisterio, Educación y pedagogía No. 32. Bogotá – Colombia.
- ⁹ http://www.calidadeducativa.org/congreso/memoria07/tufino_iwa_2007.ppt#315, 6, ISO 9001:2000 ¡El resultado si importa!
- ¹⁰ <http://www.mec.gov.py/cmsmec/wp-content/uploads/2008/11/iso-9001-2000.pdf>.
- ¹¹ http://www.calidadeducativa.org/congreso/memoria07/tufino_iwa_2007.ppt#315, 6, ISO 9001:2000 ¡El resultado si importa!
- ¹² http://www.calidadeducativa.org/congreso/memoria07/tufino_iwa_2007.ppt#315, 6, ISO 9001:2000 ¡El resultado si importa!
- ¹³ <http://www.mec.gov.py/cmsmec/wp-content/uploads/2008/11/iso-9001-2000.pdf>
- ¹⁴ FERRANDO SANCHEZ Miguel. GRANERO CASTRO Javier. 2005. Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia. Madrid.
- ¹⁵ De la calidad total, hacia la excelencia en el modelo EFQM de excelencia. 2008 "Calidad en Educación". Revista Internacional Magisterio, Educación y pedagogía No. 32. Bogotá – Colombia.
- ¹⁶ Comité Directivo Galardón a la Excelencia, Comité Operativo Galardón a la Excelencia. Galardón a la Excelencia. Guía para Colegios 2007 – 2008 Impulsando la Gestión Escolar con Excelencia. Bogotá D.C., Colombia: Junio de 2008. Página 5
- ¹⁷ Comité Directivo Galardón a la Excelencia, Comité Operativo Galardón a la Excelencia. Galardón a la Excelencia. Guía para Colegios 2007 – 2008

Impulsando la Gestión Escolar con Excelencia. Bogotá D.C., Colombia: Junio de 2008.

¹⁸ FUNDACIÓN CREMHELADO. 2008. Proyecto educativo líderes siglo XXI, una ventana al futuro de Colombia, conceptos básicos.

¹⁹ <http://www.adrformacion.com/cursos/efqm/leccion1/tutorial3.html>

²⁰ <http://www.adrformacion.com/cursos/efqm/leccion1/tutorial3.html>

²¹ ROSAS FERRER José Antonio.2002. VALENZUELA FERNÁNDEZ. Los Criterios Baldrige Aplicados A La Gestión Por Calidad Total Y A La Excelencia En El Desempeño De La Educación Universitaria

²² Edwards Deming nació en Estados Unidos el 14 de octubre de 1900, estudió en la Universidad de Wyoming y realizó una maestría en física y matemáticas, obtuvo doctorado en física. Trabajo en la planta de Hawthorne de la Western Electric en Chicago. En 1947, el comando supremo de las fuerzas aliadas solicitó a Deming que colaborara en la elaboración del censo, ahí tuvo la oportunidad de conocer el grado de destrucción del Japón debido a la guerra y de iniciar su amistad y simpatía hacia el pueblo Japonés.

²³ <http://www.gerenciasalud.com/art261.htm>

²⁴ RODRÍGUEZ. Javier Fernando. 2003. La creatividad como variable fundamental de la calidad del servicio. Universidad de La Sabana.

²⁵ Gran enciclopedia Larousse. Barcelona: ed., planeta, 1980, v.4. p.53.

²⁶ ARISTIZABAL, Gloria Rocío. 2009. Impacto de la certificación ISO 9001:2000, en la visión y misión de una institución educativa de educación preescolar, básica y medica certificada. Universidad Javeriana.

²⁷ ARISTIZABAL, Gloria Rocío. 2009. Impacto de la certificación ISO 9001:2000, en la visión y misión de una institución educativa de educación preescolar, básica y medica certificada. Universidad Javeriana.

²⁸ ÁVILA SANCHEZ, María Isabel. 2004. diseño de un sistema de gestión de calidad en el centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2000. Universidad javeriana.