

HACIA UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ESCUELA
DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS

Profesora Directora del Trabajo de Investigación
MARÍA CLAUDIA APONTE GONZÁLEZ

Autores:

JAIME GARCÍA CADENA
OTTO HAMANN ECHEVERRY
ÁLVARO DANIEL MEDINA FERRO
MARÍA ANTONINA ROMÁN OCHOA

Universidad de La Sabana
Facultad de Educación
Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas
Chía, 2010

HACIA UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA LA ESCUELA
DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS
Eje de Profundización: Calidad de la Institución Educativa

Dra. María Claudia Aponte González (Mg.) Directora del Trabajo de Investigación
Magister en Educación, Universidad de La Sabana

Jaime García Cadena, Autor
Médico y Cirujano General. Especialista en Medicina Familiar Integral, Escuela de
Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas

Otto Hamann Echeverry, Autor
Médico y Cirujano General. Especialista en Medicina Familiar Integral, Escuela de
Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas

Álvaro Daniel Medina Ferro, Autor
Médico y Cirujano General. Especialista en Medicina Familiar Integral, Escuela de
Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas

María Antonina Román Ochoa, Autora
Enfermera, Universidad del Norte. Barranquilla. Especialista en Salud Ocupacional.
Universidad del Norte.

Universidad de La Sabana
Facultad de Educación
Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas
Chía, 2010

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.	8
INTRODUCCIÓN.	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	12
2. MARCO TEÓRICO.	15
2.1. Matriz Comparativa de los Modelos de Calidad Aplicados a Instituciones de Educación Superior en Colombia.	17
2.2. Misión Institucional.	26
2.2.1 Referentes Institucionales.	27
2.2.1.1 Visión Institucional.	27
2.2.1.2 Propósitos.	27
2.2.1.3 Principios y valores.	29
2.3. Referentes de la Escuela de medicina.	30
2.3.1 Misión de la Escuela de Medicina.	30
2.3.2 Visión de la Escuela de Medicina.	31
3. METODOLOGÍA.	32
3.1. Tipo de estudio. Análisis de una Situación particular.	32
3.2. Instrumentos.	33
3.3. Procedimientos.	33
3.4. Consideraciones Éticas y legales.	35
3.5. Validaciones.	36
4. LIMITACIONES DE LOS MODELOS DE CALIDAD.	37
4.1. Limitaciones Generales (Del Modelo en Relación con las Instituciones de Educación Superior.	37
4.2. Limitaciones Específicas (En Relación con la Misión, Visión, Principios, Valores y el Concepto de Persona, Educación, y Calidad de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.	38

5. PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS.	41
5.1. Finalidad.	41
5.2. Marco Conceptual.	42
5.2.1 Concepto de Calidad.	43
5.2.2 Concepto de Persona.	48
5.2.3 Concepto de Familia.	53
5.2.4 Concepto de Educación.	57
5.2.5 Concepto de Docencia Corporativa Integral.	58
6. PRINCIPIOS DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ESCUELA DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS.	60
6.1. Principios y Criterios del Modelo para la Evaluación de la Calidad en la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.	62
6.2. Matriz Para las Categorías de Análisis.	64
6.3. Indicadores.	68
6.4. Metodología.	72
7. RECOMENDACIONES.	75
8. CONCLUSIONES.	76
REFERENCIAS.	78
ANEXOS.	82

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz Comparativa Modelos de Calidad para Instituciones de Educación Superior.	17
Tabla 2. Limitaciones Modelo de Calidad CNA. Principios y criterios propuestos.	62
Tabla 3. Características asociadas a los diferentes factores.	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Modelo Escuela de Medicina Juan N. Corpas.	61
Figura 2. Estructura de un Sistema Integral de Gestión de la Calidad	72

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación se hace a partir del análisis de una situación en particular, fundamentado en la premisa que los modelos utilizados actualmente son muy generales y no permiten evaluar a una Institución en su verdadera magnitud. Para esto se utilizó una matriz comparativa que permite realizar un diagnóstico acerca de las fortalezas, debilidades y alcance de los mismos.

A partir de las conclusiones obtenidas se hace la Propuesta de un Modelo de Evaluación de la Calidad para la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N Corpas, incluyendo sus características específicas evidentes en su Misión, como complemento del Sistema de Acreditación del Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Se revisan además los conceptos de calidad, persona, familia, educación y su interrelación con los diferenciadores institucionales: visión sistémica, enfoque bio-psico-social, fundamentos de medicina familiar y docencia corporativa integral. Además de la estructura del modelo se explica la forma como se implementará y cómo se hará el seguimiento correspondiente.

Palabras claves: Sistema, Evaluación, Misión, Calidad, Persona, Familia, Educación, Sistema de gestión.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación tiene por objeto hacer una propuesta de Modelo para la Evaluación de la Calidad del programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

La propuesta se fundamenta en que el actual Modelo de Evaluación de la Calidad para los programas ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior en Colombia, hace un análisis general que le impide valorar dentro del conjunto las particularidades de los programas, que son necesarias cuando se habla de calidad y de aspectos que hacen diferentes a unos programas en relación con otros similares.

La ley 30 de 1993 estableció un sistema de aseguramiento de la calidad que se hace actualmente a partir de dos modelos de evaluación: el registro calificado, que es obligatorio y la Acreditación de Alta calidad, que es solicitada voluntariamente por las Instituciones de Educación Superior (IES), para sus programas. Para el análisis de la calidad se diseñó un modelo que se fundamenta en el análisis de la forma como se desarrolla determinado programa, utilizando para esto una serie de Factores y características, que se aplican de la misma forma a todos los programas, limitando la visión objetiva sobre las particularidades de la Institución y su programa, situación que va en contravía cuando se habla de calidad, puesto que este concepto exige conocer la naturaleza, identidad y finalidad de cada programa para entender la propuesta que se hace en su desarrollo, con la pertinencia enmarcada en cada propuesta.

Con el fin de darle marco a la afirmación acerca de las limitaciones del modelo actual, se tomaron dos modelos más a los que se les aplicó una matriz comparativa, con la finalidad de establecer la tendencia que tienen estos modelos a generalizar en sus evaluaciones ignorando las características particulares de las IES, para a partir de estas conclusiones poder generar una propuesta, que sin excluir el modelo actual, permita diseñar un modelo que incluya dentro de los factores y características los indicadores propios en este caso del programa de la escuela de Medicina Juan N. Corpas.

Adicionalmente se espera que el modelo propuesto se comporte como un sistema integral de gestión, lo que implica que los procesos de autoevaluación, planeación, gestión y monitoreo, se hagan dentro de un continuo y no como actividades que se llevan aisladamente cuando se programa una nueva visita. Este concepto también implica entender la calidad como un continuo que debe fabricarse y seguirse en el día a día dadas las características dinámicas que enmarcan a las Instituciones Educativas, independientemente del nivel de complejidad que manejen en su quehacer.

Se espera que una vez aplicada esta propuesta pueda ejecutarse en otros programas de la Fundación Universitaria y pueda servir como modelo de referencia para otras Instituciones Educativas, que vean en la propuesta una mejor forma de ser evaluadas a la luz de sus particularidades y fortalezas.

El presente trabajo se encuentra dividido en los siguientes capítulos:

1. Planteamiento del problema, donde se hace un análisis somero sobre los modelos de evaluación.
2. Marco Teórico, donde se analizan los modelos de evaluación a la luz de una matriz comparativa, además de analizar las particularidades del programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
3. Metodología, capítulo donde se relacionan los aspectos inherentes a la forma como se hizo el análisis de profundización.
4. Limitaciones del modelo, donde se analizan las limitaciones del modelo oficial a la luz de las particularidades de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas.
5. Propuesta del Modelo. En este capítulo se propone el modelo a la luz de los referentes establecidos como las particularidades del programa.
6. Principios del modelo y matrices de análisis, destinados a establecer las características que deben incluirse en los diferentes Factores del modelo del CNA.
7. Recomendaciones, dirigidas a las Directivas de la Fundación Universitaria para finalizar el diseño y posterior aplicación del modelo.

8. Conclusiones acerca de la propuesta y lo que se espera de ella.

Palabras claves: Sistema, Evaluación, Misión, Calidad, Persona, Familia, Educación, Sistema de gestión.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El establecimiento de un Sistema Nacional de Acreditación tiene sus orígenes en la Ley 30 de 1992, como una respuesta a la necesidad de fortalecer la calidad de la educación superior en Colombia, que debido a múltiples causas presentaba marcados contrastes entre lo superlativo, lo regular y lo deficiente, conduciendo a la generación de profesionales que por sus diferentes niveles de preparación en la formación, no eran garantía para satisfacer las necesidades del país y de la región. En el documento que presenta los Lineamientos para la Acreditación de programas académicos, Aljure (1996), destaca una variada cantidad de elementos de este tipo, dentro de los cuales se resalta: la disparidad en la disponibilidad de recursos, capacitación de los docentes, disponibilidad de plantas adecuadas para las prácticas, incremento en la demanda, falta de investigación productiva entre otras; lo que justifica la implementación de un modelo de evaluación de la calidad, que permita tener una mejor visión sobre el quehacer de las instituciones de educación superior.

El objetivo del sistema, es fundamentalmente certificar unos procesos dentro de un marco de referencia que pretende establecer que el cumplimiento de determinados estándares garantiza a los entes gubernamentales y a la sociedad, que el quehacer institucional se encuentra enmarcado dentro del criterio de calidad para la educación superior. De acuerdo con los Lineamientos para la Acreditación (CNA, 2006):

La calidad de un programa se hace visible en la medida en que haga efectivo su concepto tanto en relación con sus características universales como en relación con las características específicas que surgen de su propio proyecto, del campo en que opera y del tipo de institución a que pertenece. La calidad en la educación superior es la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación; reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo (p. 13).

Esto quiere decir en otros términos, que a partir de un modelo universal y preestablecido, las entidades de educación superior mostrarán el cumplimiento de sus objetivos misionales expresados en los programas que ofrecen, los cuales al ser evaluados en una visita de pares académicos, conceptuarán sobre lo presentado recomendando o no la certificación del programa visitado. Vistas así las cosas, se genera una inquietud sobre dos elementos fundamentales: ¿será la institución de educación superior evaluada en sus características particulares que se expresan en la misión, visión, principios y valores? y, ¿si el sentido es certificar el cumplimiento de determinados aspectos, el proceso de mejoramiento continuo promulgado como la razón de ser del sistema nacional de acreditación, se queda en un momento y no en una cultura debidamente cimentada y exigente, como la que implica la gestión de la calidad educativa?

Planteadas estas inquietudes, conviene preguntarse por lo tanto; cuál sería el modelo de Evaluación de la Calidad que permitiría valorar el proceso educativo de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas (FUJNC), con un enfoque que sea acorde con sus características fundacionales, y que esté fundamentado en una perspectiva antropológica social (anexo A: Cuadro comparativo de los enfoques organizacionales. Anexo B: DOFA sobre tipo de organización).

Por lo tanto, resulta pertinente realizar un análisis crítico de los modelos propuestos por los entes reguladores de la educación en el país, para establecer si apuntan a la calidad entendida como las características o rasgos de los insumos, procesos, resultados y productos educativos, tal como lo plantea Garduño, (1999), que la singularizan y la hacen distinguirse. Se considera que los modelos actuales han desarrollado instrumentos que son muy generales y no permiten evidenciar adecuadamente las fortalezas institucionales derivadas de su misión y visión.

De acuerdo a lo anterior, el problema que trata de abordar este trabajo es qué modelo de evaluación es el adecuado para el programa de Medicina de la FUJNC, de acuerdo con su naturaleza, identidad, vocación y finalidad, con la intención final de aportarle a la Escuela de Medicina un modelo que permita evaluar y gestionar su proceso

educativo, con un enfoque de calidad que sea acorde con sus características fundacionales. El alcance del presente trabajo sin embargo, no será el de entregar el modelo culminado, puesto que este se desarrollará dentro de los respectivos comités de la Escuela de Medicina una vez culminado y aceptado este proyecto.

2. MARCO TEÓRICO

El análisis de tres modelos de calidad aplicables a Instituciones de Educación Superior discutidos durante el primer semestre de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas y que se encuentra desarrollado a lo largo del marco teórico, así como el estudio de los diferentes conceptos y definiciones de Calidad presentados en el curso Profundización en Calidad I, han llevado a comprender que la aplicación de alguno de estos en la Escuela de Medicina Juan N. Corpas, implicaría la realización de un trabajo con limitaciones tanto conceptuales como de estructura que no beneficiarían plenamente a la Institución.

Con base en los conceptos adquiridos como resultado, por una parte; del estudio de diferentes modelos y sistemas de gestión de calidad y, por otra parte; del aprendizaje compartido por otras Instituciones de Educación Superior que ya aplicaron algunos de los modelos estudiados, se presenta una matriz comparativa de estos tres Modelos de Gestión de Calidad aplicables a una Institución de Educación Superior. Con el fin de estandarizar la comparación, se definieron los siguientes aspectos para el análisis comparativo (los cuales fueron establecidos como parte de una actividad colaborativa de grupos de trabajo en la Asignatura Profundización II, en el primer semestre de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana – Julio 2009):

1. Antecedentes
2. Propósitos
3. Principios
4. Enfoque de gestión
5. Características
6. Factores a evaluar
7. Etapas, ruta o camino
8. Métodos
9. Concepto de Persona

10. Concepto de Calidad
11. Concepto de Educación
12. Alcance y limitaciones
13. Aspectos Comunes y Aspectos Diferenciales

2.1. MATRIZ COMPARATIVA DE LOS MODELOS DE CALIDAD APLICADOS A INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA

Tabla 1. *Matriz comparativa Modelos de Calidad para Instituciones de Educación Superior*

MATRIZ COMPARATIVA DE LOS MODELOS DE CALIDAD APLICADOS A INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA			
CATEGORÍAS	ISO 9001	ACREDITACIÓN NACIONAL	ACREDITACIÓN INTERNACIONAL. SACS
Antecedentes	<p>Nacimiento Inglaterra 1946.</p> <p>Formalización en Ginebra – Suiza 1947.</p> <p>Se crea el comité técnico 176 en 1979.</p> <p>En 1987 se publica la primera versión de normas. 1994 sale primera actualización (Aseguramiento de la Calidad). 2000 segunda actualización (Enfoque de procesos).</p>	<p>Origen CNA Ley 30 de 1992.</p> <p>La razón de la acreditación se fundamenta en el deterioro de la educación superior en Colombia y la necesidad estatal de elevar dicha calidad y hacer a Colombia competitiva en el mundo contemporáneo.</p> <p>La situación se hace más crítica en el año 2000, en el cual se incrementó, como resultado de la Ley 30, el número de programas de educación superior y se hacía necesario la implementación de sistemas de control de calidad de carácter obligatorio y de carácter voluntario, que estimularan en las entidades de educación superior la autogestión y la autoevaluación.</p> <p>En el año 2001, el CNA lanza los Lineamientos para la Acreditación Institucional 1995: Acuerdo 04 del CNA, mediante el cual se definen las funciones de integración del CNA.</p>	<p>Southern Association of Colleges and Schools Council on Accreditation and School Improvement (SACS CASI).</p> <p>Es fundada en 1895 y acredita los procesos educativos de las entidades de educación media y superior del sur de los Estados Unidos. Es una de las 6 entidades acreditadoras no gubernamentales de los estados unidos.</p> <p>SACS actúa también como ente evaluador para otros países del mundo.</p>

Propósitos	Adoptar un estilo de administración y con éste sistema de dirección, desarrollar sistemáticamente productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes y generen mejora continua de la organización.	Hacer un reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad preservando así el derecho legítimo de los usuarios en recibir educación de alta calidad en una sociedad global.	Su propósito es llegar a ser el líder en procesos de acreditación para conseguir una educación de excelencia que le permita a cada estudiante estar preparado para enfrentar un mundo cada vez más globalizado.
Principios	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptar una cultura organizacional. - Trabajo por procesos y no por funciones. - Su punto focal es la satisfacción del cliente. - Liderado por la alta dirección. - Compromete a todo el personal. - Se gestiona sistemáticamente. - Existe preocupación por la mejora continua y por prevenir las no conformidades. - La toma de decisiones se basa en los hallazgos de hechos. - Promueve las buenas relaciones con los proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es un sistema integrado de aseguramiento de calidad. - Se fundamenta en: Autoevaluación permanente. - Generación de propuestas para la corrección de los puntos débiles identificados en los procesos de autoevaluación. - Sometimiento de los análisis a evaluación externa por pares académicos, quienes verifican los resultados, identifican las condiciones internas de operación de la institución y concluyen un juicio sobre la calidad de unos y otros. - Seguimiento de indicadores cuantitativos y objetivos. - Elaboración de planes de mejoramiento y compromiso para su ejecución. - Evaluación final realizada por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), quien hace la recomendación al Ministerio de Educación Nacional (MEN), para que fundamentado en el consejo técnico del CNA emita el reconocimiento público de la calidad. - Participación, compromiso de todo el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - El concepto de mejora de calidad está en el corazón de la filosofía de la Comisión de acreditación; esto presume que cada institución miembro se compromete en un programa de mejora continua y es capaz de demostrarlo.

Enfoque de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad con enfoque en procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Características de calidad agrupadas en factores – enfoque en la calidad académica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque hacia la calidad a partir de la integralidad y su compromiso con la búsqueda de la calidad.
Características	<ul style="list-style-type: none"> - Control de calidad en todas las fases. - Compatibilidad con otras normas de gestión. - Única norma certificable - Mayor énfasis en el cumplimiento de requisitos legales. - Mayor énfasis en la participación de la alta dirección. - Establecimiento de objetivos medibles. - Mayor atención a la disponibilidad de recursos. - Mayor énfasis en entender y satisfacer los requisitos de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Autoevaluación y autogestión (por medio de indicadores). - Generación de planes de desarrollo y de mejoramiento continuo. - Evaluación por pares externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso voluntario y renovable. - Debe demostrarse un firme compromiso institucional. - Todos los procesos deben ir relacionados con la Misión y expresados en un programa de mejoramiento continuo. - El estudiante debe ser el beneficiario obligado de todos los cambios.
Factores a evaluar	<ul style="list-style-type: none"> - Política de calidad. - Objetivos y planeación. - Responsables. - Documentación de soporte. - Gestión de recursos para el proyecto. - Gestión de procesos. - Medición de procesos. - Auditoría interna. - Revisión y seguimiento por la alta dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y Proyecto Institucional. - Estudiantes. - Profesores. - Procesos académicos. - Bienestar institucional. - Organización, administración y gestión. - Egresados e impacto en el medio. - Recursos físicos y financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Misión institucional claramente definida, a partir de la cual se analizan: - Gobierno y dirección. - Aprendizaje. - Docentes. - Sistema de evaluación. - Sistema de planeación. - Sistema de presupuesto.

Etapas, ruta o camino	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión de la alta dirección. - Sensibilización, capacitación y comunicación. - Planeación. - Documentación. - Implementación. - Evaluación interna. - Evaluación externa (puede ser contratada). - Planes de mejoramiento y su implementación. - Evaluación ente certificador. - Certificación. - Mantenimiento de las condiciones de calidad, mejoramiento continuo. - Recertificación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se definen los aspectos a evaluar de cada uno de los factores. - Se establecen los indicadores para evaluar cada uno de estos aspectos. - Se califican de manera cuantitativa o cualitativa, dependiendo de la característica evaluada. - Identificadas las debilidades, se generan los planes de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir al Workshop. - Enviar documento de aplicación (Es analizado por pares, los cuales pueden pedir información adicional. El proceso puede durar hasta 6 meses). - Se autoriza la visita de candidatura, la cual tiene carácter preliminar a la visita de los pares académicos. - Visita de verificación de los pares, que genera un informe. - Si el informe es positivo, se otorga el estatus de candidato. - Visita de SACS que tiene por objeto hacer las recomendaciones que se consideran necesarias. La institución tiene 2 años para cumplir con estos puntos faltantes. - Nueva visita de verificación que puede terminar en tres posibilidades: Nueva oportunidad de dos años si faltan puntos por cumplir, por lo que se sigue en el estatus de candidatura, cancelación de la candidatura o, se otorga la acreditación como miembro que es por 10 años con visita a los cinco años de entregada. - La duración promedio del proceso es de 5 a 6 años.
-----------------------	---	--	--

Métodos	<p>- El método de ISO implica una auditoría interna que hace medición y análisis con una autoevaluación permanente y aplicación del ciclo PHVA que resulta en la aplicación de acciones de mejoramiento de tipo preventivo o correctivo.</p>	<p>- El método de acreditación institucional requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del modelo de autoevaluación que se va a aplicar. - Establecimiento de los indicadores de evaluación y su ponderación dependiendo de la justificación y especificidad del programa y el modo como la institución lo orienta teniendo en cuenta referentes universales, Misión y Proyecto Institucional. - Recolección de la información relativa a los indicadores correspondientes a cada una de las características de calidad definidas por el CNA. - Emisión de juicios que debe hacerse una vez completado el proceso de ponderación de cumplimiento de cada característica. Esta fase es fundamentalmente académica, lo que implica la discusión con los diferentes actores de la comunidad universitaria. - Formulación de planes de mejoramiento y diseño de instrumentos para su seguimiento. 	<p>- Autoevaluación fundamentada en: factores de desempeño, normas, políticas, procesos, evidencias, socialización.</p> <p>- No sigue listas de chequeo sino planes demostrables en el tiempo, con evaluación de los mismos y generación de nuevos planes de acción.</p>
---------	--	--	--

Concepto de Persona	<p>- El cliente es el receptor del producto. Es el que espera la satisfacción total de sus necesidades a partir del producto que se le ofrece y a su vez, es la razón de ser de la Institución. La Institución educativa debe propender por imprimir en él la huella institucional y los valores agregados, que son desarrollo de capacidades, creatividad y razonamiento.</p> <p>- En cuanto al proveedor de los servicios, la empresa debe garantizar el desarrollo del talento humano, mediante la selección de recurso que cuente con la educación y habilidades apropiadas para el cargo y que tenga experiencia para liderar el proceso. Así mismo, debe buscar su capacitación continua enfocada a las necesidades institucionales y específicas para el cargo.</p>	<p>- Los estudiantes son los sujetos protagónicos y a la vez destinatarios del proceso formativo del programa y de la Institución. Ellos darán cuenta no solo de su satisfacción respecto al proceso sino de su grado de compromiso y participación.</p>	<p>- Es el valor fundamental del evaluador. Desde su misión se expresa que busca la generación de personas educadas y capacitadas para vivir con eficiencia en un mundo globalizado.</p> <p>- No evalúa los conocimientos del alumno si no el cumplimiento de procesos que le hayan aportado en competencias para su vida posterior (competencias como persona y como profesional).</p>
Concepto de Calidad	<p>- Se define sobre tres conceptos que siempre deben tenerse en cuenta: Eficacia = eficiencia + efectividad.</p> <p>- Conjunto de características de una entidad (productos, servicios, procesos u organizaciones, o la combinación de todos) que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.</p>	<p>- El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una Institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.</p>	<p>- La calidad para SACS se enfoca en la práctica de procesos fundamentados y afianzados en la Misión Institucional, que deben ser evaluados continuamente con la formulación de planes de seguimiento y generación de propuestas.</p> <p>- La garantía del cumplimiento de los procesos debe afianzarse en una seria actividad administrativa, un fuerte grupo profesoral altamente capacitado, recursos suficientes para cumplir con la misión y educación por competencias.</p>
Concepto de Educación	No lo tiene.	<p>- Condición de posibilidad de vida colectiva que le permite a las sociedades mantenerse a través de ella unidas en los principios que le dan identidad y coherencia a las acciones de</p>	<p>- Proceso por medio del cual la persona se capacita para enfrentar el mundo tanto desde el punto de vista personal como profesional.</p>

		<p>los asociados: el bien, la justicia, la cooperación, saberes compartidos sobre la naturaleza y el mundo social, formas de relación y de reconocimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La educación permite la apropiación por las nuevas generaciones del acumulado de conocimientos y técnicas construidos y sintetizados a lo largo de la historia y, también, la generación de nuevos conocimientos que la sociedad requerirá para enfrentar problemas en el futuro. - El aspecto fundamental de la educación es la construcción permanente del conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sus capacidades se miden por la adquisición de competencias resultado de procesos guiados de autoaprendizaje. - El alumno es el que al final reconoce si lo que se le ofreció es lo que adquirió en concordancia con la Misión Institucional.
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - Inicia con una decisión institucional para elevar los estándares de calidad de uno o varios procesos seleccionados y termina con la obtención de una certificación internacional del proceso o procesos seleccionados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inicia con una decisión institucional para elevar los estándares de calidad de uno o varios programas académicos y termina con la obtención de reconocimiento público de carácter nacional del programa o programas que se sometieron al proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inicia con la decisión de la entidad de enfrentar el proceso. - Debe entenderse que la certificación es institucional y no por programas. - La acreditación hace a la entidad miembro de SACS y se compromete al cumplimiento de sus obligaciones.

Limitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Resistencia al cambio. - No aplicación de los procedimientos. - Se requiere total compromiso de las altas directivas y de todo el personal. - Hay competencia entre el día a día y la implementación del sistema. - Requiere inversión económica. - Bajo entendimiento del concepto de mejora continua. - No hay estímulos para su implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se requiere total compromiso de las altas directivas y de todo el personal. - Hay competencia entre el día a día y la implementación del sistema. - Requiere inversión económica. - Resistencia al cambio. - Ausencia de cultura de autoevaluación. - No hay estímulos para su implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto costo para solicitar la visita de acreditación y el proceso siguiente (30.000 dólares). - Alto costo para mantener la membrecía (15.000 dólares año). - Alto costo para alcanzar algunos estándares, como por ejemplo el número mínimo de profesionales con Doctorado que se requiere.
Aspectos Comunes	<ul style="list-style-type: none"> - Los tres son sistemas de gestión de la calidad. - Los tres se fundamentan en Autoevaluación permanente. - En los tres es imperativo la Generación de planes de mejoramiento. - Se implementan por decisión de la alta dirección. 		

Aspectos Diferenciales	Enfoque en la calidad de procesos.	Enfoque en la calidad académica fundamentado en el cumplimiento de factores e indicadores de desempeño.	Enfoque en la calidad fundamentado en el cumplimiento de procesos derivados de la autoevaluación y limitada a la misión institucional.
	Es compatible con otros sistemas de gestión.	No es compatible con otros sistemas de gestión de la calidad.	No es compatible con otros sistemas de calidad nacionales. Sus niveles de exigencia son muy elevados.
	Certifica un proceso.	Certifica un Programa o una Institución.	Certifica procesos de autoevaluación y gestión ligados en su totalidad a la Misión Institucional.
	Es una certificación internacional.	Es un reconocimiento nacional y no garantiza el reconocimiento internacional.	Es una certificación Internacional que facilita la movilidad de los alumnos y los convenios con instituciones de los Estados Unidos. Favorece los procesos de homologación.
	La evaluación externa es hecha por un experto en la norma.	La evaluación externa es hecha por pares que pertenecen a la misma disciplina que está siendo acreditada.	Evaluación hecha por expertos externos provenientes de la organización
	Documentos y registros. Exige una serie de formatos y codificaciones y un sistema de control documental (copias controladas).	Es potestad de la Institución la forma en que se haga el manejo documental, siempre y cuando se reúnan los registros requeridos para soportar el cumplimiento de las características y factores.	Los documentos deben ser preparados de acuerdo con las exigencias del evaluador. No se acepta información en Español

Como puede deducirse de la tabla comparativa, si bien es cierto que los tres son modelos de calidad, el enfoque que desde cada visión se le da a la calidad es diferente:

Para la norma ISO, la calidad se fundamenta en procesos y su certificación se expide sobre estos de manera parcial o general. En la evaluación de los procesos se deben generar propuestas de mejoramiento, por lo que la norma tiene involucrado un proceso de gestión y seguimiento continuo.

Para el CNA la certificación de la calidad se da por el cumplimiento de una serie de factores preestablecidos, que son certificados por pares externos a la entidad, los cuales para verificarlos llevan a cabo una visita donde determinan el estado institucional a la luz de estos factores. El CNA certifica programas y posteriormente, cuando se cumple un número determinado de programas certificados, la Institución puede optar por lo mismo. Un elemento fundamental de la evaluación del CNA, es el proceso de autoevaluación institucional, que finalmente es el que garantiza que la entidad se mira continuamente y genera sobre su autocrítica los planes de mejoramiento que mantienen la calidad.

En la acreditación internacional, que para efectos del análisis se tomó el proceso de SACS (Southern Association of Colleges and Schools Council on Accreditation and School Improvement), la autoevaluación se hace a la luz de la Misión Institucional y de hecho, la entidad interesada debe soportar todo su proceso teniendo en cuenta su razón de ser. La certificación es muy exigente y no se certifican programas sino el total de la Institución.

Con base en los elementos de análisis que aporta la matriz comparativa, el grupo de trabajo considera que los tres modelos tienen elementos que los acercan y otros que dan su diferencia final. La propuesta se debe hacer teniendo en cuenta el modelo oficial del CNA, pero con las adiciones que resultan de tener como marco de referencia la Misión Institucional de acuerdo con los fundamentos conceptuales que rigen la Fundación Universitaria Juan N. Corpas y en particular de su Escuela de Medicina, con relación a estos conceptos como se expresa a continuación.

2.2. MISIÓN INSTITUCIONAL

El Doctor Jorge Piñeros Corpas, fundador de la Institución, en los Estatutos de Constitución inicial de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas (1973), establece la siguiente Misión Institucional:

Contribuir al desarrollo del individuo procurando la formación integral de profesores, alumnos y demás miembros de la Comunidad Universitaria por medio de una preparación pertinente y adecuada a las necesidades del país, en consonancia con los lineamientos de la formación universitaria y en concordancia con los valores

éticos, estéticos y morales considerados esenciales para el crecimiento personal y el consecuente beneficio social (p. 3).

2.2.1 Referentes Institucionales

2.2.1.1 Visión Institucional. Ser reconocida tanto en el ámbito nacional como internacional por:

1. La sólida formación integral de sus profesionales, con valores éticos, estéticos y culturales.
2. La actitud investigativa y capacidad de liderazgo de sus miembros dentro de la comunidad.
3. La realización de programas orientados hacia la Proyección Social y el desarrollo de la Salud Pública.
4. El ofrecimiento de soluciones alternativas y aportes innovadores frente a los problemas más comunes del individuo y su entorno.

2.2.1.2 Propósitos. Con el fin de cumplir con los objetivos plasmados en su misión y Visión, la Fundación Universitaria pretende:

1. Generar un ambiente académico que gire en torno a la búsqueda y apropiación del conocimiento en todas sus manifestaciones culturales, históricas, científicas y sociales, y que se compromete a proteger, cuidar y utilizar apropiadamente los recursos naturales del país, fomentando el amor a la ecología.
2. Velar por el diseño y actualización de Planes Curriculares que respondan a las necesidades sociales, científicas, culturales y económicas del país, buscando un desarrollo profesional específico, idóneo y aplicable a las necesidades permanentes de su entorno.
3. Revisar y optimizar permanentemente los procesos de evaluación, con el fin de generar criterios claros y definidos, con transparencia, coherencia y pertinencia en torno al logro de los objetivos y competencias esperados en los educandos.

4. Generar mecanismos que faciliten la continuidad en los procesos de capacitación docente dentro de las nuevas concepciones pedagógicas y las exigencias de la globalización.
5. Definir los perfiles, condiciones y procesos que permitan una adecuada selección estudiantil, siendo coherentes con los postulados de la misión y visión institucional.
6. Generar procesos que permitan la revisión permanente y la actualización de las políticas para la educación continuada y el apoyo y seguimiento a los egresados, como una medida de mejoramiento de la calidad y de fortalecimiento de las relaciones de la Institución con la sociedad.
7. Optimizar los mecanismos que garanticen el continuo mejoramiento y adecuación de la infraestructura y dotación de biblioteca, laboratorios, medios audiovisuales, sistemas de informática y procesos de producción, edición y publicación de materiales educativos de todas las áreas académicas con el fin de estimular y facilitar la búsqueda permanente del conocimiento.
8. Fortalecer el Bienestar Universitario de la Fundación, para que a través de sus diferentes actividades, se favorezca el desarrollo personal de los miembros de la comunidad universitaria, complementando su proyecto de vida.
9. Hacer de la gestión académico-administrativa una actividad dinámica que facilite el desarrollo de los procesos institucionales de manera eficiente y efectiva, velando por la construcción de mecanismos ágiles, con el fin de propiciar una óptima calidad de servicio y un eficiente apoyo a la docencia, bienestar y proyección social.
10. Promover en los diversos programas académicos la capacitación de los estudiantes en investigación formativa, como instrumento fundamental para la adquisición del juicio crítico y de las capacidades de análisis, interpretación, síntesis, argumentación y proposición, necesarias para el desarrollo del pensamiento científico.
11. Generar estrategias académicas que busquen la excelencia en todas sus disciplinas, incluyendo los conocimientos administrativos y de gestión propios a cada área del saber.
12. Fortalecer los medios de comunicación al interior de la Comunidad Académica y al exterior de la misma a nivel local, nacional e internacional, de tal manera que le

permita a cada uno de los miembros participar activamente del quehacer institucional e interinstitucional y proyectarse académicamente dentro de las instituciones que homologan su actividad educativa.

13. Complementar el desarrollo personal propiciando una formación integral, entendiendo el ser humano como una persona en la que se conjugan los aspectos biológicos, psicológicos, sociales y espirituales, considerándolo dentro de un contexto en el que se relacionan los saberes con la práctica.
14. Apoyar la interacción de las artes con la ciencia y con todas las manifestaciones culturales, que conlleve al desarrollo individual y colectivo, y que genere una repercusión social consecuente con la participación de la Fundación en el proceso continuo de transformación que requiere el país en la búsqueda de la integración con las culturas del mundo.
15. Desarrollar cada vez más un criterio de interdisciplinariedad, flexibilidad, autonomía y apertura a todos los saberes universales.

2.2.1.3 Principios y Valores. Los principios que fundamentan la Misión de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas son los siguientes:

1. Búsqueda y respeto por la verdad.
2. Respeto y reverencia por la vida en todas sus manifestaciones.
3. Consideración del individuo como persona.
4. Rechazo de todas las formas de violencia y respeto por los derechos humanos.
5. Ética e integridad en su propio funcionamiento y en los procesos de formación.
6. Desarrollo del espíritu positivo para enfrentar los problemas.
7. Acatamiento de la Ley y de la moral socialmente aceptada.
8. Preservación y difusión de las riquezas culturales, históricas, la biodiversidad, los recursos naturales, el folclor y de los conocimientos tradicionales y autóctonos de Colombia.
9. Búsqueda permanente de la excelencia en todos los procesos.
10. Formación con criterio de universalidad, sentido social y espíritu ecologista.
11. Fomento de la autonomía con alto sentido de la responsabilidad.
12. Apertura a las necesidades de formación del estudiante promedio, sin discriminación de ningún tipo.

13. Impulso a la pertinencia y pertenencia con la Institución, el País y la Comunidad Internacional.
14. Desarrollo de la sensibilidad estética y del humanismo.

2.3 Referentes de la Escuela de Medicina

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas es una entidad de educación superior, que ofrece un programa académico de Medicina fundamentado en las herramientas de Medicina Familiar Integral tomando a la familia como eje fundamental del actuar médico.

El profesional de la Escuela de Medicina se caracteriza por ser un médico con profunda orientación social, visión sistémica y enfoque bio – psico – social. Considera a la familia como el eje fundamental de su actuar y por su preparación no solamente se limita a la persona enferma sino que mira su entorno, para encontrar otros problemas que lo afecten de manera directa o indirecta. Promueve la utilización de todo tipo de terapias, pensando en el valor de estas dentro de un tratamiento con visión sistémica.

2.3.1 Misión de la Escuela de Medicina. La Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, desde su concepción y basada en los principios del Fundador (Piñeros, 1992), está comprometida en la formación de médicos generales caracterizados por una óptima calidad humana y profesional, con un claro perfil orientado a la atención integral de la familia y proyectándose a través de la misma a la sociedad.

A través de sus actividades de Docencia, Investigación y Proyección Social forma profesionales integrales, caracterizados por la visión sistémica, el respeto de la condición humana, la profunda sensibilidad social, la orientación bio – psico - social en la atención, la capacidad de interrelacionar los saberes entre sí y con la práctica, para desempeñarse en el contexto del Sistema de Salud Colombiano e Internacional.

Promueve en sus educandos la adquisición de competencias para comunicarse adecuadamente con sus semejantes, facilitándoles el establecimiento de una apropiada

relación con sus pacientes, con las familias a su cargo y el trabajo en equipo con otros profesionales de la salud para alcanzar la excelencia en la calidad de la atención.

Fomenta el desarrollo de líneas de investigación coherentes con su entorno, con sentido social, criterio ético y moral y conciencia ecológica, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del individuo, de la familia y de la comunidad.

2.3.2 Visión de la Escuela de Medicina. Mediante el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional orientado al cumplimiento de su Misión, la Escuela de Medicina, pretende, en un plazo de cinco años:

1. Ser reconocida como la Primera Escuela de Medicina del País, con proyección internacional, por la formación de médicos familiares integrales y de médicos especializados en terapias alternativas y complementarias.
2. Ser punto obligatorio de referencia en los temas relacionados a la investigación aplicada en el campo de la farmacología vegetal; y
3. Ser modelo en el desarrollo de programas de Proyección Social en Salud a nivel local, con proyección y aplicación en los niveles regionales y nacionales.

3. METODOLOGÍA

El presente trabajo busca, después de haber analizado tres modelos de gestión de la calidad, tanto generales como orientados específicamente al sector educativo, plantear una propuesta de Modelo de Evaluación de la Calidad, que permita considerar las características particulares definidas en los planteamientos filosóficos iniciales de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas, expuestos en los subcapítulos anteriores.

Teniendo en cuenta que se encuentra reglamentado en nuestro país un sistema de acreditación tanto de programas como de Instituciones a partir de la Ley 30 de 1992, tomamos como base de la propuesta de desarrollo del modelo los lineamientos establecidos para estos efectos por el CNA.

3.1. TIPO DE ESTUDIO. ANÁLISIS DE UNA SITUACIÓN PARTICULAR

Teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 6° del Decreto 1001 de 2006:

Las maestrías podrán ser de profundización o de investigación. Las primeras tienen como propósito profundizar en un área del conocimiento y el desarrollo de competencias que permitan la solución de problemas o el análisis de situaciones particulares de carácter disciplinario, interdisciplinario o profesional, a través de la asimilación o apropiación de conocimientos, metodologías y desarrollos científicos, tecnológicos o artísticos. El trabajo de grado de estas maestrías podrá estar dirigido a la investigación aplicada, el estudio de casos, la solución de un problema concreto o el análisis de una situación particular (p. 1).

De acuerdo con lo anterior, se consideró que la mejor opción para analizar e intervenir el problema identificado para el caso particular de la Escuela de Medicina Juan

N. Corpas, objeto del presente trabajo, sería el Análisis de una Situación Particular, ya que “*parte de un referente teórico, precisa un problema por medio de un diagnóstico y plantea un plan de mejoramiento*” (Pineda, 2010, Clase Magistral, , Universidad de La Sabana, Bogotá), lo cual permite aportar una propuesta de Modelo de evaluación de la Calidad que permita continuar el trabajo de mejoramiento continuo definido por las altas directivas de la Institución.

3.2. INSTRUMENTOS

Se analizaron y discutieron los siguientes documentos:

1. Lineamientos para la Acreditación de Programas (CNA. 2006).
2. Documentos Institucionales de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas:
 - a. Programa Educativo Institucional Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
 - b. Proyecto Educativo del Programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
 - c. Estatutos de fundación de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas.
 - d. Documentos de concepción filosófica acerca del médico que necesita el país (Dr. Jorge Piñeros Corpas, fundador Fundación Universitaria Juan N. Corpas).
 - e. Reforma curricular del Programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
 - f. Orientación de la Docencia de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas (Estatuto de Docencia Corporativa Integral).

3.3. PROCEDIMIENTOS

Para la elaboración del trabajo “*Hacia un Modelo de Evaluación de la Calidad para la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas*” se procedió a realizar una búsqueda bibliográfica de diferentes modelos de gestión de la calidad tanto del

sector productivo como específicos para el sector educativo, seleccionando tres que fueron analizados y comparados teniendo en cuenta 9 variables.

La revisión bibliográfica de estos modelos, su análisis y comparación, se realizó en el período académico comprendido entre febrero y mayo de 2009.

Con el insumo producto del análisis descrito en el párrafo anterior, los autores del presente documento procedieron a establecer las limitaciones específicas de los Modelos analizados en relación con la Misión, Visión, Principios, Valores y el concepto de persona, educación y calidad para la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.

A continuación y como resultado de las lecturas y análisis realizados, se inició la construcción de la propuesta “Hacia un modelo de Evaluación de la Calidad para la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas”, para lo cual, se inició con una exhaustiva búsqueda bibliográfica de los tres referentes del marco conceptual del enfoque a proponer, cuales son: persona, educación y calidad, teniendo en cuenta dentro de este análisis, aspectos como la integralidad, asistencia y Modelo Bio-psico-social, de manera que al lector se le pueda facilitar la comprensión del enfoque propuesto.

Se determinó, de manera conjunta con la Directora del Trabajo, Docente Claudia Aponte González, que la construcción del modelo, así como la revisión bibliográfica y análisis documental requeridos para dicha construcción, se realizarían de julio a diciembre de 2009, proponiéndose adicionalmente, que en el período comprendido entre febrero y junio de 2010, se pudiera concluir con la construcción de la propuesta “Hacia un Modelo para la Evaluación de la Calidad de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas”.

Teniendo en cuenta el cronograma planteado, durante los meses de octubre y noviembre de 2009 se inició la elaboración de la propuesta para la presentación esquemática del Modelo para la evaluación de la Calidad de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas y la primera aproximación a las categorías de

análisis para realizar la autoevaluación con base en el modelo propuesto. Para la construcción de dichas categorías, se tomaron como marco de referencia los 8 Factores definidos en Los Lineamientos para Acreditación de Programas (CNA, Noviembre de 2006), los cuales son analizados a la luz de los cuatro pilares del Programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, a saber: Visión Sistémica, Docencia Corporativa Integral, Fundamentos de Medicina Familiar y Enfoque Bio-psico-social. Posteriormente, y siguiendo las fechas planteadas, en el periodo comprendido entre febrero y mayo de 2010, el grupo de autores concluyó la construcción de la matriz de categorización y algunos ejemplos de sus respectivos indicadores.

3.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES

Dado que se trata de un análisis de una situación particular, basado en una revisión bibliográfica y análisis documental, que no ha involucrado entrevistas ni testimonios, no fue necesario contar con documentos de Consentimiento Informado.

Los textos y documentos analizados y citados, tanto los provenientes de consulta bibliográfica como aquellos de carácter institucional, han sido citados siguiendo las Normas APA (American Psychological Academy).

La elaboración, diseño y puesta en marcha de la propuesta hacia un Modelo para la Evaluación de la Calidad de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, ha contado con el aval Institucional de la Señora Rectora de la Fundación Universitaria Doctora Ana María Piñeros Ricardo y una vez finalizado y aprobado, será de uso Institucional, motivo por el cual serán los Estamentos Directivos de la Institución, los que definan los aspectos relacionados con su uso, publicación y distribución, en caso de requerirse.

3.5. VALIDACIONES

1. Los resultados de las revisiones documentales fueron presentados a diferentes instancias institucionales, lo que motivó la programación de varios encuentros con la comunidad académica, para analizar estos informes y promover en casos puntuales los cambios respectivos tanto en el PEI como en el PEP.
2. El Consejo Máximo aprobó la creación de 2 comités: uno de autoevaluación con fines de acreditación y otro de gestión de la calidad institucional, los cuales se encargarán de facilitar la implementación del modelo en la Escuela de Medicina inicialmente y en otro momento en las demás Escuelas y en la Fundación Universitaria.

4. LIMITACIONES DE LOS MODELOS DE CALIDAD

Partiendo del concepto de calidad: “Cualidad o atributo que refleja la esencia de algo o de alguien de acuerdo con su naturaleza, identidad y finalidad” (Aponte, 2008, Clase magistral, Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas. Universidad de la Sabana), tomando en cuenta la matriz comparativa de los 3 modelos analizados y considerando que la Fundación Universitaria Juan N. Corpas se encuentra actualmente en un proceso de Autoevaluación y Autorregulación con fines de Acreditación, el grupo de trabajo decidió analizar las limitaciones que específicamente puede tener el Modelo de Acreditación del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), desde la perspectiva de la Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales. En términos generales, se pudieron identificar las siguientes limitaciones:

4.1 LIMITACIONES GENERALES (DEL MODELO EN RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR)

1. Es muy general. Desconoce las particularidades propias de cada Programa Académico, lo que dificulta su aplicación.
2. No está claramente definido el modelo que se pretende promover o aplicar (Modelo de evaluación y no de gestión).
3. Es muy estructural, poco centrado en la gestión por procesos, lo que limita sus beneficios en pro del mejoramiento continuo de la Institución y en su comprensión como sistema.
4. La escala de calificación se centra más en datos cuantitativos que en aquellos que permitan evaluar el proceso y su impacto.

4.2 LIMITACIONES ESPECÍFICAS (EN RELACIÓN CON LA MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS, VALORES Y EL CONCEPTO DE PERSONA, EDUCACIÓN Y CALIDAD DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS)

1. El concepto de persona del Modelo de Acreditación del CNA no se aproxima al concepto de persona de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas. Lo anterior hace que su aplicación en la Institución toque muy someramente a las personas, restando importancia al énfasis en la formación en valores, ética, cívica respeto y reverencia por la vida que se imparte en nuestro Programa de Medicina (Acreditación del Programa de Medicina).
2. En el Modelo de Acreditación del CNA no es clara su orientación hacia el alumno. Parece más centrado en la Institución que en la persona. Siendo nuestro enfoque bio – psico - social, aplicar un modelo en el que no se le da a la persona la preponderancia que tiene, genera un poco de conflicto al momento de tratar de sustentar cada uno de los factores y al tratar de articular el modelo con la Misión y Visión Institucional.
3. La acreditación no evalúa la forma ni los mecanismos como se logran los objetivos de la Misión.
4. De igual forma no puede entonces evaluar si los procesos educativos diseñados para cumplir la Misión son adecuados o no.
5. Términos como “uso pertinente” y “profundo enfoque social” no pueden ser evaluados en métodos cuantitativos que son los que predominan en el modelo del CNA.
6. Elementos cualitativos como sentido social, ética, visión sistémica e integral no se encuentran en las características ni en los indicadores, debido a que son propias y específicas no considerados por un modelo general.
7. La verificación del cumplimiento de los Factores de Acreditación está muy orientada hacia un cumplimiento de soportes documentales de tipo administrativo, dificultando soportar y reflejar adecuadamente la esencia de la Institución y su vocación de servicio a la sociedad, lo que en últimas orienta la gestión en calidad de la Fundación Universitaria.

8. Propone mayoritariamente indicadores de gestión y muy pocos de impacto que estarían directamente evaluando las transformaciones que genera la Institución.

Con respecto a los Factores de Acreditación, resulta útil tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. En el factor número 1, en el cual se hace referencia a la Misión y Proyecto Institucional, las características a evaluar no hacen profundización de los conceptos, solo de la descripción de Misión, Visión y PEI.
2. Los indicadores de este factor hacen referencia a los soportes, a encuestas para evaluar conocimiento de los soportes y entrevistas para evaluar el grado de cumplimiento.
3. El cumplir con los soportes y las evaluaciones de ellos da el aval para aprobar el factor sin detenerse en el concepto de persona por parte de la Institución.
4. En los factores 2 y 3 (estudiantes y profesores) se repiten los indicadores sobre documentos, encuestas y entrevistas. Las características son sobre números, calidad definida por logros profesionales, producción de materiales, horarios, remuneración y otros sin tomar en cuenta percepciones, pensamientos, opiniones, expectativas, logros como personas. Adolece la evaluación de aspectos relevantes como formación y comportamiento como ciudadanos, participación social, arraigo cultural, actividades extracurriculares e interacción con la comunidad (solo la académica en el caso de profesores).
5. En el factor 4 de Procesos Académicos se solicitan listas de recursos más no hay énfasis en su forma de uso y aprovechamiento. Las consideraciones del currículo y su flexibilidad, integralidad, interdisciplinariedad se valoran a través de los soportes documentales, encuestas, entrevistas y no sobre el beneficio de estos aspectos en los estudiantes, docentes y comunidad.

Se da poca importancia al concepto de educación y se enfatiza en que haya coherencia entre lo que se escribe y lo que se hace independientemente de si es adecuado al contexto institucional, local, nacional e internacional.

En resumen, todo lo anterior justifica que la Fundación Universitaria Juan N. Corpas en general y su Escuela de Medicina, propongan un marco conceptual y de

evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico. Para ello, se propone en este documento el marco fundamental conceptual denominado “Hacia un Modelo para la Evaluación de la Calidad de la Escuela de Medicina” y que se completará posteriormente con el marco que haga operativo este modelo, permitiendo plantear la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad, específico para la Escuela de Medicina.

5. PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ESCUELA DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS

Para poder proponer un modelo es indispensable definir su enfoque. En términos generales, un enfoque para la gestión de la calidad es un conjunto de conceptos generales que dan la pauta para que un Programa pueda ser evaluado además de las generalidades por sus particularidades expresadas desde la misión.

En este caso, por ser un modelo de evaluación de la calidad gira alrededor de los conceptos de Calidad, Persona y Educación; así como los principios y criterios.

5.1 FINALIDAD

Se hace conveniente hacer en este aparte y antes de continuar con el desarrollo del concepto de enfoque del modelo, un comentario sobre la noción de escuela frente al término de programa, dada la denominación que utilizamos en la Fundación Universitaria.

Tradicionalmente se acepta que Escuela es el lugar donde se imparte cualquier género de instrucción, lo que incluye la confluencia entre docentes y alumnos que compartirán una actividad específica como es la de educar. El sentido de Escuela que le da el fundador al programa que se imparte en la Fundación Universitaria, no es este precisamente. Escuela; en este caso, hace referencia al conjunto de personas que siguen el pensamiento o doctrina de una persona, que propone una idea y genera una actividad a partir de su convencimiento sobre el valor la misma. En este sentido, la escuela de medicina, es una comunidad académica de profesionales y técnicos, que comparten un carácter diferenciador dado por la visión sistémica, el enfoque bio – psico - social y la utilización de alternativas que representan beneficios para la población del país.

La Escuela de Medicina Juan. N. Corpas, desde su comienzo, planteó con claridad su orientación hacia la atención familiar integral por medio de la formación complementada en el posgrado, de un médico con una suficiente preparación básica, clínica y quirúrgica, capaz de solucionar un alto porcentaje de las necesidades sentidas de las grandes franjas de más bajos recursos de la población colombiana (Piñeros, 1992). Es importante recordar que aún en las actuales circunstancias, el porcentaje de población que se encuentra por debajo de la línea de pobreza puede encontrarse al rededor 60%, si se tiene en cuenta la progresión de crecimiento de esta franja poblacional que en 1980 se encontraba en el 45.0% y en 1999 llegó al 54.9%. Dentro de ese mismo contexto, la atención a las familias debe realizarse con una capacitación acorde con las limitaciones ineludibles de la actual realidad social y económica. Es importante que en el país existan instituciones educativas dedicadas a la formación de investigadores de frontera o de especialistas de última tecnología ya que son inobjetablemente necesarios para el desarrollo científico del país. La Facultad de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, es partícipe de este concepto pero difiere en su proyección ya que basa el proceso investigativo en la búsqueda de soluciones que, más allá de ser consideradas como investigación de alta tecnología, sean coherentes con la realidad social del país y de América Latina.

El reto es por lo tanto el que se deriva de la generación de un profesional que mira más allá de la necesidad específica de una persona, para evaluar su entorno, su microcosmos, pues buena parte de sus problemas estarán ubicados en las necesidades no resueltas. Es por esto, que la finalidad del presente Modelo de Calidad, es proponer los principios, factores de evaluación y mejoramiento que nos permitan promover y mantener un óptimo nivel de calidad, considerando los aspectos particulares que rigen el actuar de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Se tomaron como marco de referencia tres conceptos fundamentales: persona, educación y calidad. La persona, porque al tratarse de una organización educativa, su

quehacer se hace por y para las personas. Educación, porque se fundamenta en nuestra naturaleza y al tratarse de un modelo de evaluación para la Escuela, se hace necesario centrar la mirada en la razón fundamental del quehacer Institucional y, calidad; porque no se concibe una actividad centrada en las personas y en la sociedad en la que se encuentran inmersas, que no pueda impactar buscando su bienestar.

5.2.1 Concepto de Calidad. La definición de calidad es amplia y diversa dependiendo de los autores, escuelas y ámbitos de aplicación. En este sentido, se hace necesario establecer un punto de partida que conceptualmente establezca el marco de referencia que nos interesa para hacer el análisis correspondiente:

CALIDAD: “Cualidad o atributo que refleja la esencia de algo o de alguien de acuerdo con su naturaleza, identidad y finalidad”. (Aponte, 2008, Clase magistral, Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas. Universidad de la Sabana).

De la definición anterior deben tomarse en consideración los siguientes aspectos: la cualidad o atributo de algo o alguien y su concordancia con la naturaleza identidad y finalidad. Una entidad de educación es un algo, que tiene una naturaleza, definida por su quehacer, una identidad establecida desde los principios misionales y una finalidad enfocada en la manera como llegue al beneficiario final y es un alguien; por estar constituida por personas, que se benefician mutuamente de su actividad y tiene por objetivo desarrollar la potencialidad del ser humano.

Para fines de evaluación de la calidad, puede asumirse que el enfoque se hace desde cualquiera de los elementos que hacen parte de la definición anteriormente presentada, conduciendo a alguna de las siguientes posibilidades:

1. Desde la óptica del producto o servicio que se ofrece.
2. Desde la forma como se diseña el proceso para crear este producto o servicio o,
3. Desde el impacto que este ejerza sobre el beneficiario.

Una consecuencia natural de esta fragmentación del concepto, es que la calidad comienza a ser vista desde muy diferentes ángulos, como puede concluirse de la siguiente revisión que del concepto se hace:

1. Norma ISO 9001 (2008): El concepto de calidad es el grado en que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa) establecidos en una empresa.
2. Días J. (2008). Ninguna definición ha conseguido aprehender la complejidad de todas sus significaciones y satisfacer a todos los académicos y grupos de interés. Los conceptos de calidad se expresan a la luz del objetivo: calidad como excepción, como perfección, como aptitud para el logro de una misión o propósito, como valor agregado, como transformación, etc. Para este autor es importante distinguir el concepto de calidad de *ámbito empresarial* de los que tienen su raíz en el *ámbito educacional*. Los *conceptos de calidad empresarial*, como “calidad total”, se han puesto en bastantes sectores educacionales, asociando conceptos como *eficiencia*, *productividad*, *costo-beneficio*. Para la administración educativa lo importante en la calidad es *desempeño y rendimiento estudiantil*. La educación es un fenómeno social y no todos sus atributos son medibles.
3. Garvin, D. (1988). El autor desarrolla el concepto desde el ámbito empresarial, estableciendo criterios en cada uno de los pasos de la cadena de producción, tal como se evidencia en las que denomina las ocho dimensiones de la calidad.
4. Páramo, G. (2007). Hace referencia al concepto de calidad como la consecuencia de un proceso de sumatoria donde los reconocimientos, rasgos y acontecimientos determinan la calidad de la entidad, sumado a la necesaria autocrítica para impulsar el mejoramiento continuo: En las instituciones u organizaciones el contar con los mejores, más reconocidos, de mayores méritos, de más importantes reconocimientos y posiciones desde los distintos estamentos, será la forma de introducir aspectos de y para la calidad.
5. González, Le., Espinoza, o. (2008). Los autores asumen el concepto de calidad como "valor que determinado o determinados actores asignan a ciertas características de una entidad dada, a través de la aplicación de un conjunto de

criterios establecidos" Dentro de los criterios para establecer las valoraciones deben jugar un papel importante la coherencia con el P.E.I y la capacidad para cumplir con la Misión Institucional.

6. Seibold, J. (2000). El autor hace referencia a que la calidad educativa no debe limitarse exclusivamente a temas cuantitativos (generación mayor de infraestructura), sino mejorando los niveles de enseñanza. Por lo tanto esa mejoría implícita en la calidad debe cubrir ambos aspectos. Sin embargo, dicha acción debe reposar sobre el resultado de introducir más amplios y actualizados contenidos y mejores métodos pedagógicos.
7. Giraldo, U., Abad, D., Díaz, E. (2008). El documento hace una aclaración fundamental: el concepto de calidad no es absoluto, es relativo. A partir de allí el concepto de calidad lo enmarca, entre otros, en el prestigio, en función de los recursos, resultados, cambio, adecuación de propósitos. Asimismo, se hacen muchas definiciones de calidad que en ciertas circunstancias dependen de las personas, de las condiciones, de su misma filosofía, de la gestión, administración, financiamiento, investigación, momentos coyunturales e influencias extranjeras.

Se hace necesario por lo tanto diferenciar los conceptos enfocados en circunscribir la discusión solamente a aquellos relacionados con la educación, por lo que es interesante tomar las aproximaciones que desde el criterio de educación hacen Harvey y Green (1993) y Miranda (1991):

1. Calidad es el algo especial que distingue a un centro educativo de otro. En este concepto podría enmarcarse la calidad como algo que se deriva del prestigio conseguido.
2. Calidad es la excelencia que se tiene con relación a unos estándares. Además de prestigio implica exclusividad en el servicio.
3. Calidad es el hacer las cosas bien hechas y que responden a unos requisitos exigidos. Implica el cumplimiento de unos requisitos mínimos como marco de referencia institucional.

4. Calidad es el resultado de una cultura donde todas las actividades son evaluadas y modificadas, buscando la máxima satisfacción del educador, del educando y del entorno social.

Aún desde esta óptica, nos seguimos encontrando con la fragmentación del concepto que no involucra la totalidad del mismo. No puede existir calidad cuando se mira solamente un aspecto como por ejemplo excelentes instalaciones, mientras los docentes no tienen los requisitos mínimos para cumplir con su Misión. Al pretender enmarcar el acto educativo dentro de la calidad, debe mirarse su carácter ético y la finalidad del mismo. Tal como lo plantea Maritain (2008), se está ayudando a las personas a crecer, a trascender y a entender su libertad como la búsqueda y el encuentro de la verdad. Así vistas las cosas, de acuerdo con Sarria (2009), la calidad en la educación tiene dimensiones y variables que deben mirarse para que el conjunto sea óptimo:

1. Relatividad o subjetividad; que cada actor del proceso quiera imprimirle a su actividad.
2. Variabilidad: La calidad depende del entorno y del momento que esté viviendo la sociedad en la cual se encuentra inmerso el proceso. Es adaptable, por hacer parte de una actividad humana.
3. Diversidad: Debido a que dentro del proceso de educación se encuentran inmersos una gran cantidad de elementos como son los objetivos de la educación, el valor añadido institucional, las necesidades del educando, las necesidades del entorno, las finalidades definidas en el proyecto educativo institucional, etc.
4. Temporalidad a largo plazo: Ninguna propuesta puede permanecer estática, puesto que está influenciada por dos tipos de entornos: el interno y el externo. Debido a que los entornos son variables y dinámicos, la propuesta debe adaptarse a estas necesidades si no quiere perder su congruencia.
5. Elementos técnicos: No se puede desprender de su origen en las empresas e implica que toda actividad educativa debe ser evaluada en cada uno de sus

procesos, por medio de unos indicadores que son los que aportan el marco de referencia para poder cualificar la actividad.

Tomando todos los referentes anteriormente enunciados, puede decirse que una definición adecuada de calidad, contempla los siguientes elementos:

1. Debe ser un proceso en continua construcción, lo que garantiza la pertinencia a lo largo del tiempo.
2. Debe comprometer a todos los miembros de la comunidad académica, puesto que la satisfacción no puede ser orientada solamente sobre el producto final, sino también sobre los actores que participan del proceso. Es más una convicción que lleva a todos a buscar hacer bien las cosas como componente fundamental de su satisfacción.
3. Debe estar enmarcada dentro de la globalidad del entorno.
4. Debe estar enfocada en ser un proceso. Esto quiere decir que su evaluación no va orientada a obtener un resultado sino a estar en un estado de permanente autoevaluación y mejoramiento. Es más importante la excelencia en el proceso que en el producto final.
5. Deben cumplirse los aspectos fundamentales de la educación integral, esto es que el desarrollo de la persona debe darse desde lo cognitivo, lo psicomotor y lo psicoafectivo.
6. Debe tener un modelo de evaluación que además de indagar en indicadores sobre el cumplimiento o no de las actividades y procesos diseñados para el cumplimiento de su misión, involucre el análisis cualitativo. Esto es mirar el nivel de compromiso, satisfacción con lo hecho, participación en el interés de ser mejores y deseo de superación. La calidad no debe ser exclusivamente cuantitativa. Es necesario poner en el mismo nivel la cantidad y la cualidad.

Calidad para la Escuela de Medicina es por lo tanto: el conjunto de actividades debidamente estructuradas, organizadas y actualizadas, que tiene por objeto favorecer el

crecimiento personal y el desarrollo profesional de los miembros de la comunidad académica, enfocados en la atención y servicio de quien lo necesita.

5.2.2 Concepto de Persona. El concepto de persona es necesario mirarlo desde diferentes ópticas, para entender en toda su magnitud y profundidad la finalidad de la actividad educativa, puesto que con su accionar influirá sobre seres humanos que si son debidamente orientados y apoyados, podrán cumplir con su máxima misión en la vida como lo es trascender.

Desde el punto de vista filosófico tres autores son reconocidos por su aporte al concepto, según García Pelayo (2000):

1. Los griegos, para los cuales la persona es como el hombre con máscara, puesto que siendo uno, puede desempeñar diversos papeles (padre, trabajador, guerrero etc.). Adicionalmente, los griegos establecen otra cualidad distintiva, ya que a diferencia de otros seres vivos, pueden responder al llamado de Dios ejerciendo su libertad.
2. Boecio (480 – 525 dC), define a la persona como sustancia individual de naturaleza racional, permitiendo establecer que una persona tiene dos componentes: uno corporal o físico (sustancia individual), que se relaciona con el ambiente, y otro que le da la racionalidad. Estos dos elementos sin embargo, no se encuentran divididos, sino que se encuentran bajo la misma unidad, dándole un concepto de integralidad. (González 2005).
3. San Agustín, le añade al concepto de persona en su racionalidad, un componente que implica un sentido más profundo a su existencia (temporalidad), puesto que por su razón de ser busca la felicidad y la verdad, aunque sin conseguirlo plenamente en esta tierra.

Desde el punto de vista antropológico, el concepto de persona va más allá de estas dimensiones, aunque conceptualmente es estrictamente en la definición a lo que corresponde. González (2005. Pg 21 a 40), hace un análisis de elementos que corresponden a las personas: La persona única e íntegra (conceptos de Boecio), tiene una serie de

características que lo hacen diferente de los animales y las cosas (singularidad). Desde el punto de vista de su constitución, tiene un cuerpo físico que por su naturaleza se encuentra sujeto a las leyes que rigen a los demás seres vivos (nace, se nutre, crece, se reproduce y muere), y el alma, que lo hace individual y racional (unidad). Por su razón de ser tiene a su vez una naturaleza, que es la potencialidad que le permite buscar y conocer la verdad y, la espiritualidad que lo lleva a buscar el bien (apertura).

Asentados en estas concepciones acerca de la persona, se puede establecer que existen unas características diferenciadoras con relación a otros seres vivos, siendo de particular relevancia las siguientes:

1. Es individual. Cada persona es diferente de otros miembros. Por razón de su origen siempre es única e irrepetible.
2. Es indivisible. Solamente al momento de la muerte se separa el cuerpo del espíritu.
3. Es social. La persona no puede desarrollar su potencial en condiciones de soledad. Requiere del contacto con otras personas para educarse y a partir de esto llegar a ser libre. Es en el ámbito de la sociedad donde aprende valores, donde desarrolla sus virtudes y donde aprende a darle significado y sentido a su existencia.
4. Tiene dignidad. Es lo que hace que una persona reconociendo lo que es y lo que tiene, o mejor; capaz de lo que cree que puede llegar a ser, asume el respeto a sí mismo y a su condición. Es el resultado de tener alma. Al respetarse a sí mismo y al aceptarse tal como es, respeta a los demás y con esto genera uno de los principios fundamentales de la convivencia en sociedad.
5. Tiene libertad: La persona libre es aquella que tiene la posibilidad de auto determinarse, esto es que puede escoger entre diferentes alternativas, pero no solamente limitado a decidir, sino enmarcado en ser responsables de lo que se decide y asumiendo las consecuencias de los actos. Involucra la voluntad que es lo que permite tomar la decisión entre uno o varios bienes y a partir de este ejercicio de responsabilidad busca la perfección.

6. Igualdad: Es una consecuencia de la dignidad. Si una persona es consciente de lo que tiene y se acepta como es tiene bien definida su identidad, no acepta la comparación y por ende el establecimiento de diferencias. El concepto que le prevalece es el que todos somos iguales por el simple hecho de ser seres racionales y libres.

Al desarrollar el concepto de persona es inevitable que se entre en otro conflicto conceptual que es expresado dentro de los documentos de constitución de la Fundación Universitaria, al hablar indistintamente de individuo y persona. Es común encontrar la utilización de ambos términos para hacer referencia a lo mismo, inclusive en las cartas de las constituciones de varios países. En este sentido es conveniente participar de este conflicto de denominación, con el ánimo de aproximar los conceptos, puesto que finalmente estamos sirviendo a personas.

De acuerdo con el diccionario de la real academia (RAE 2005), Individuo (del latín *individuum*, indiviso), es un ser único con una naturaleza concreta que le da la posibilidad de desarrollar una existencia propia. En este sentido Aristóteles lo define como “*la sustancia primera compuesta de materia y forma*” y Santo Tomás de Aquino como “*lo que en sí no está dividido pero que se distingue de los demás*” Es indudable que la noción de individuo se aproxima más al componente físico de la persona. Conviene por lo tanto hacer un enfoque diferente que ayude a la aproximación de los conceptos: La sustancia primera de materia y forma, puede llevar a concluir que el individuo es solamente algo que ocupa un lugar en el espacio. En este sentido los individuos serían iguales a otros elementos de su entorno, que sin tener características vitales comparten esta particularidad puramente física. Pero como lo afirma Rodríguez Sedano (sin fecha), no es el algo lo que hace a la persona sino el alguien. El alguien permite identificar al ser, desarrollarse, crecer, determinarse en lo que quiere, confiriéndole la capacidad de ser libre. La libertad hace a las personas diferentes unas de otras, en el sentido en que cada una puede limitar su actividad a lo que la satisfaga y competa, dirigiendo sus esfuerzos inclusive hasta realizar su actividad enfocada en crecer y además, ayudar a los demás y preocuparse por su prójimo. Cuando al componente individual se le une el pleno desarrollo del ser, apoyado en su

capacidad de crecer sin límites; es persona y como tal trasciende, sin que esto implique la pérdida de sus características particulares (se acepta esta consecuencia de la actividad social como la personalidad), que son las que definen al individuo.

Por lo tanto, siendo conceptos diferentes individuo y persona, considera Mejía (2005), que finalmente pueden llegar a ser compatibles; cuando hablamos del ser humano desde lo único e individual, pero dentro de una sociedad a la que se debe por su naturaleza.

Estas ideas ayudan a entender otros conceptos que se encuentran inmersos dentro de la misión de la Escuela de Medicina; como son el enfoque bio – psico – social y la visión sistémica:

La persona tiene diferentes dimensiones que interactúan entre ellas, requiriendo del concurso de las otras para tener un desarrollo armónico. González (2005), hace alusión a estas diferentes dimensiones de la persona, tomando como referencia la pirámide de la jerarquización de Maslow: Las necesidades humanas se estratifican desde las básicas o fundamentales para la supervivencia, hasta las necesidades del ser. Estas necesidades son:

1. Nivel 1: Necesidades fisiológicas.
2. Nivel 2: Necesidad de seguridad fisiológica.
3. Nivel 3: Necesidad de amor y pertenencia.
4. Nivel 4: Necesidad de lograr autoestima.
5. Nivel 5: Necesidad de autorrealización.
6. Nivel 6: Necesidades de tendencias y valores.

Sin pretender entrar en la explicación de cada una de ellas, se puede argumentar que estas necesidades quedan enmarcadas dentro de lo biológico, lo psicológico y lo social, configurando entre sí como resultado final el bienestar personal y su estabilidad en el medio en que se encuentra inmersa. Para una Institución que busca formar profesionales en actividades asistenciales es fundamental promover en sus directivos, docentes, alumnos y egresados; una visión amplia, completa, integradora y sistémica, que permita llevar a cabo

el cumplimiento de su Misión y Visión. Al mirar a la persona como un todo, donde se incluye su entorno tanto geográfico como social, se hace necesario darle importancia al carácter de lo asistencial frente a la asistencia, puesto que conceptualmente implican enfoques diferentes, que a la luz de los rasgos particulares de la Fundación Universitaria y su Escuela de Medicina no permiten su homologación:

Asistencia: (disponible en <http://buscon.rae.es/draeI/>)

1. f. Acción de estar o hallarse presente.
2. f. Conjunto de personas que están presentes en un acto.
3. f. Acción de prestar socorro, favor o ayuda.
4. f. Recompensa o emolumentos que se ganan con la asistencia personal.
5. f. Empleo o cargo del asistente (|| funcionario público).
6. f. Dep. En baloncesto y en otros deportes de equipo, pase que hace un jugador a otro de su misma formación, que consigue marcar o anotar.
7. f. Bol., Chile, Nic. y Perú: Casa de socorro.
8. f. Col. figón (|| casa donde se guisan y venden cosas de comer).
9. f. pl. Medios que se dan a alguien para que se mantenga.
10. f. pl. Taurom. Conjunto de los mozos de plaza.

Asistencial: (disponible en <http://buscon.rae.es/draeI/>)

1. adj. Perteneiente o relativo a la asistencia, especialmente la médica o la social.

Las actividades asistenciales se reflejan en la búsqueda de un estado de salud; entendida como el “completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedad” (OMS, 2006), es una visión integradora de la persona. El aporte de cada dimensión requiere análisis en forma integral y no independiente (Serrano, 2008).

Finalmente, y como parte principal en las estrategias para la formación de futuros profesionales, está el propender por una visión sistémica que no permita la exclusión de ninguna de las dimensiones de la persona.

Según la teoría general de los sistemas de Ludwing Von Bertalanffy (sin año), “el todo es más que las partes, lo que afecta al todo afecta las partes y lo que afecta las partes afecta al todo”, expresa de forma sencilla y clara el concepto del enfoque sistémico, en el que se integran cada una de las partes con un propósito. Todo sistema tiene un propósito o finalidad. A su vez, cada sistema existe dentro de otro más grande. La mejor expresión de un sistema abierto; aquel que interactúa con el medio externo sobre el cual ejerce influencia y a su vez es influenciado; se representa en un modelo asistencial como la medicina y aún más en la formación de sus futuros profesionales.

Una visión sistémica en salud, entendida como el análisis del todo y no de las partes, contribuye a lograr la consideración de las dimensiones de la salud de la persona. La no fragmentación a su vez, se traduce en una mejor formación, mejor aprovechamiento de recursos y tecnología.

5.2.3 Concepto de Familia. La persona tal como se ha dejado explícito, requiere un desarrollo, una transformación y un crecimiento en sus diferentes dimensiones y necesidades. Ello no es posible sin la interacción permanente con otras personas. Desde el nacimiento esta interacción se da en un sistema bio-psico-social propio que se denomina Familia.

El término familia proviene del latín *Familiae*, según la definición de la Real Academia de la Lengua Española es:

Familia (disponible en <http://buscon.rae.es/draeI/>)

1. f. Grupo de personas emparentadas entre sí que viven juntas.
2. f. Conjunto de ascendientes, descendientes, colaterales y afines de un linaje.
3. f. Hijos o descendencia.
4. f. Conjunto de personas que tienen alguna condición, opinión o tendencia común.
5. f. Conjunto de objetos que presentan características comunes.

6. f. Número de criados de alguien, aunque no vivan dentro de su casa.
7. f. Cuerpo de una orden o religión, o parte considerable de ella.
8. f. coloq. Grupo numeroso de personas.
9. f. Biol. Taxón constituido por varios géneros naturales que poseen gran número de caracteres comunes. Familia de las Rosáceas.
10. f. Chile. Enjambre de abejas.

Definiciones que no van más allá de la descripción e insinuación de integrantes y funciones generales. Altarejos (2005) da una concepción más integral al definir a la familia como una unidad de convivencia en la que los fines son las mismas personas, que se funda en un compromiso personal con carácter ético y se cultiva mediante actos libres de aceptación-donación interpersonales.

La familia constituye la unidad fundamental de la sociedad en la cual los rasgos, caracteres, principios y valores de la persona se desarrollan. Desde la oportunidad de cumplimiento de las necesidades básicas hasta las necesidades de trascendencia se dan en el seno de la familia, es donde se logra la identificación de la persona consigo mismo y su autonomía para la convivencia en comunidad.

Es la familia el principal núcleo formador, educador y potencializador de la persona. La diferenciación e identificación de los diferentes papeles y protagonistas, se orienta a permitir reconocer una identidad propia que a su vez favorezca un sentido de pertenencia. El acompañamiento en las diferentes fases de crecimiento brinda la confianza necesaria para reconocer las diferencias de una dependencia e independencia, para que cuando se logre esta última, sea aprovechada en la búsqueda del bien individual y grupal. En la familia se aprende a la búsqueda de la libertad con un fin: bienestar. El aprender a aceptarse tal como se es, permite aceptar la diferencia de raza, sexo, edad, religión, cultura, temperamentos y formas de pensamiento.

La formación al interior de la familia, para convertirse en un miembro de la sociedad, permitirá un aporte solidario y equitativo con espíritu de donación y ayuda.

Es incontrovertible la función de la familia como ámbito educativo permanente. Este no se da durante un período de convivencia sino que se extiende a lo largo de la vida, siendo siempre un lugar de refugio para los problemas y el origen del apoyo necesario en épocas de diversas dificultades. Es formadora permanente.

La relación entre los miembros de la familia es filial y bidireccional, esa dinámica familiar ha sido objeto de estudios que concluyen en la influencia en el desarrollo y mantenimiento de la salud de las personas tanto física como emocional.

El apoyo y el afecto familiar influyen en la salud de las personas de forma significativa convirtiéndose en la primera red de soporte para afrontar las diversas circunstancias cotidianas.

Es por lo anterior que un programa de medicina de la Fundación Universitaria Juan N Corpas no deja por fuera el componente familiar en la estructura y el desarrollo curricular. Se integran al enfoque bio-psico-social y a la visión sistémica el estudio y efectos de la dinámica familiar en los planes de promoción de la salud y en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de los estados más prevalentes de enfermedad.

Desde las instituciones de la fundación de la Escuela de Medicina Juan N Corpas en 1.971 se planteó como principio *“Reconstruir la formación del antiguo médico de familia, dentro de un criterio de modernidad”*, en busca de un médico integral con una concepción amplia de la persona no solo en su característica unitaria, sino considerando el contexto en el que se desarrolla y brindando una intervención que no se fragmente de acuerdo a diferencias de género, edad, órganos y/o aparatos o diferentes tipos de enfermedad.

El criterio de modernidad, en la actualidad a más vigente por la problemática en salud, se da en la necesidad de tener una alta capacidad resolutive y de calidad, un uso pertinente de la tecnología diagnóstica y terapéutica así como una reducción de costos en el sentido de aprovechamiento de recursos.

A estos fundamentos institucionales de la medicina familiar se le integran los principios universales de la medicina familiar, que aunque no explícitos, no se pueden concebir independientes y que son absolutamente necesarios en el logro de los objetivos expuestos por la institución en su formación de profesionales de la salud como son : atención personalizada ; accesibilidad; continuidad en la atención; participación del paciente, familia, comunidad; promoción, coordinación y articulación de diferentes disciplinas; afluencia y disponibilidad.

Elementos que se coinciden con principios fundamentales para la mejora de la atención en salud que se deben transmitir en el proceso de enseñanza/aprendizaje de los futuros profesionales de la salud:

1. Seguridad: los pacientes deben estar igualmente seguros (libres de riesgos y peligros) tanto en la institución de salud como en sus casas
2. Efectividad: el sistema debe brindar atención basada en la evidencia científica, evitando tanto sobre uso de atención inefectiva como sub-uso de atención efectiva
3. Atención centrada en el paciente: la atención en salud debe respetar las preferencias, la cultura, el contexto social y las necesidades específicas de cada paciente
4. Oportunidad / Puntualidad: la atención debe continuamente reducir tiempos de espera y demoras tanto para los pacientes como para quienes brindan la atención
5. Eficiencia: la reducción del desperdicio, y por ende, la reducción del costo total de la atención en salud, debe ser un esfuerzo continuo (desperdicio de insumos, equipos, espacio, capitales, ideas y espíritu humano)
6. Equidad: el sistema debe cerrar brechas en estados de salud entre grupos de diferentes niveles socioeconómicos y orígenes étnicos

5.2.4 Concepto de Educación. Desde el punto de vista etimológico a la palabra educación se le aceptan dos sentidos: **Educare**, que significa “conducir o llevar a una persona de un estado a otro” y, **Educere** que significa “sacar de lo más profundo o sacar de adentro”

(Disponible en: <http://www.discovereducation.org/index.php/uncategorized/la-definicion-de-educacion/>)

Como se puede entender al leer a Maritain (2008), la unión de estos dos orígenes etimológicos sumados hacia su finalidad o mejor, teniendo claro a quién se dirige, es lo que nos debe dar el marco de referencia sobre lo que debe ser educación. La educación en la persona se debe dar teniendo en cuenta su finalidad en el sentido de contribuir al desarrollo. Con la educación se pretende cambiar. Se pretende llevar una persona a un estado diferente del inicial, donde desarrollando su naturaleza busca el conocimiento, la verdad y la perfección. El proceso de educación no se da de manera espontánea en el hombre, puesto que la posibilidad de aprender y perfeccionarse requiere de la guía de otros, es necesariamente una actividad social.

En este orden de ideas, y según Freire (1985), El papel de la entidad de educación a partir de este concepto se divide en dos: Uno el de hombre como receptor del acto de educar, quien no tiene claro lo que va a suceder y de hecho no sabe cómo se van a desarrollar las cosas, pero por su naturaleza busca y como parte de esta actividad requiere de alguien que lo guíe y apoye, esto es el educando. El segundo es el que ejecuta, es decir el educador. El educador debe ser una persona por encima de todo virtuosa. Su actividad dotada de profunda nobleza requiere por lo menos que esta persona posea: a) Amor por lo que hace, b) Paciencia para entender las particularidades de sus educandos y c) Confianza, que le permite al educando creer en esa persona que la educa, fundamentado en la forma como lo trata y le transmite su experiencia. Debe tener claro su fundamental papel como orientador de las necesidades del educando, permitiéndole que desarrolle su potencialidad adaptándose a sus necesidades y sin afectar su dignidad.

La Escuela de Medicina, teniendo en cuenta la visión sistémica y bio – psico - social de la persona, para poder llevar a cabo esta actividad se apoya en la pedagogía, que es

considerada una disciplina humanista que cree en el proceso de las personas y en el desarrollo de sus potencialidades. La pedagogía teniendo en cuenta las características y propiedades de la persona debe ser: universal, tolerante y respetuosa de las particularidades, e innovadora; basada en que cada acto de enseñanza es diferente y se fundamenta en su propio horizonte y necesidades.

Un papel fundamental de la educación es el que permite establecer si la persona está aprendiendo y creciendo, esto es la evaluación. En otros términos; no existe una adecuada educación si no se hace una mirada retrospectiva del proceso y a partir de este se generan estrategias enfocadas en ser mejores. La evaluación es un recurso que valora el proceso dinámico que se da en el acto de educar. Por esta misma razón, si se pretende tener una actividad educativa de grado superlativo y que realmente esté facilitando el proceso de aprendizaje, se hace necesario reflexionar sobre el quehacer, teniendo en cuenta de nuevo lo que es una persona. Bonilla (2007) esboza la necesidad de que la educación por lo tanto, sea integral y evalúe los siguientes aspectos:

1. Lo cognitivo: No se limita simplemente a demostrar lo que se aprendió sino que implica la articulación de lo aprendido dentro del marco de referencia que involucra el mundo en el cual se encuentra inmersa la persona. No es solo aprender lo relacionado con la disciplina que se quiere aprender, también se relaciona con aprender sobre los demás, sobre el ambiente, sobre el entorno social.
2. Lo psicomotriz: Hace parte del desarrollo de las competencias independientemente del nivel de la persona en cuanto a su desarrollo. La competencia permite que la persona pueda vivir y convivir. Para poder ser competente se requiere de hacer las cosas. Es la formación en y para la acción.
3. Lo psicoafectivo: Es fundamental para aprender. Es el aspecto en el cuál se tocan íntimamente el docente y el educando. En el acto de aprender se unen el amor, la libertad, la verdad y la responsabilidad. El acto de aprendizaje se da en la medida en que se siente gusto, se da en la medida en que se valora lo que se está haciendo.

5.2.5 Concepto de Docencia Corporativa Integral. La Docencia Corporativa Integral es un instrumento pedagógico que busca evitar la fragmentación de la formación del estudiante

de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N Corpas, siendo ésta la máxima expresión de la visión sistémica y del enfoque bio-psico-social.

Desde su fundación, la Escuela de Medicina creó un estatuto docente que señalaba que los estudiantes que desde el quinto año del pregrado se destacaran por su perfil docente y aprobaran las pruebas de aptitud docente definidas por la Escuela de Medicina serían nombrados como monitores para asistir a los estudiantes de los primeros semestres y que luego como egresados con base en su enfoque de Medicina Familiar tomaran la Especialización en Medicina Familiar Integral, ofrecida por la misma institución en el posgrado y desarrollaran simultáneamente la Carrera Docente por Concurso durante cinco años, serían los encargados de ofrecer a las nuevas generaciones de estudiantes, una Docencia de tipo Corporativo Integral siendo docentes que obtendrían los títulos de profesores asistentes en medicina y cirugía, agregados, asociados, titulares y finalmente eméritos luego de cumplir y aprobar las pruebas diseñadas por el Consejo Directivo de la Institución.

Estos profesores, exalumnos en su totalidad, son actualmente la base de la formación de los estudiantes de la Escuela de Medicina en casi todas las áreas y quienes en cada uno de sus actos académicos así como en todos los escenarios pedagógicos y asistenciales en el centro de entrenamiento médico quirúrgico propio de la Escuela, resaltan y hacen palpable la atención de los pacientes y sus familias desde una fundamentación bio-psico-social y comprensión sistémica de la persona que asegura un gran impacto y beneficio en la sociedad.

Podrán hacer parte de la docencia Corporativa Integral además de los ya mencionados, los profesionales ex alumnos o no, que culminen la carrera docente por nombramiento directo y se llamarán profesores adjuntos todos aquellos profesionales que presten servicios asistenciales en los centros de práctica de la Escuela de Medicina

6. PRINCIPIOS DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ESCUELA DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS

Un modelo de evaluación de la calidad, tiene por función valorar si se está cumpliendo con las funciones sustantivas de la educación: docencia, investigación y extensión, elementos que son comunes a todas las Instituciones de Educación Superior y en este sentido son valoradas por el modelo oficial, más aquellas que le dan relevancia y particularidad, pues es en estas donde finalmente se le da el sentido a la actividad educativa y de proyección al entorno. A partir de la información obtenida, un modelo de evaluación de la calidad analiza los resultados obtenidos y con base en las conclusiones permite diseñar y aplicar las estrategias necesarias para impulsar el crecimiento de la Institución evaluada.

El Modelo de evaluación de la Calidad de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas tiene las siguientes características:

1. Se centra en la Persona
2. Es específico, considera las particularidades del Plan Educativo del Programa de Medicina
3. Se basa en la gestión por procesos
4. Considera indicadores de gestión clasificados según una escala de calificación validada de acuerdo con las necesidades y prioridades institucionales

Teniendo en cuenta los conceptos antes enunciados y las particularidades del modelo propuesto para la Escuela de Medicina, se plantea la siguiente estructura para su construcción:

Escuela de Medicina Juan N. Corpas. Estructura del Modelo

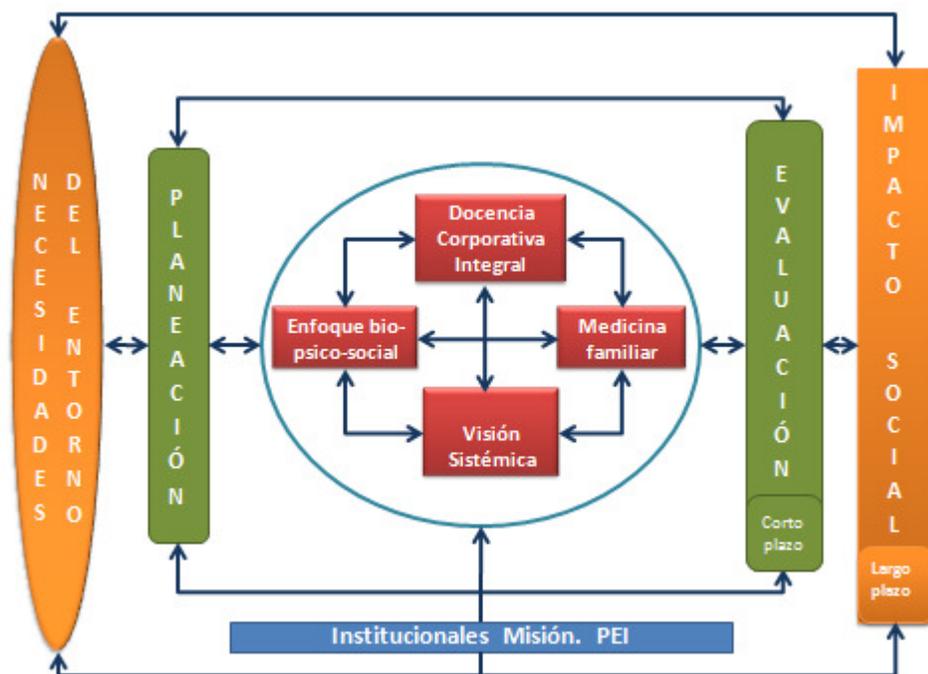


Figura 1. Estructura del Modelo Escuela de Medicina Juan N Corpas

El modelo toma como guía para establecer la calidad del quehacer de la Escuela de Medicina los principios extractados de los documentos Institucionales. Del análisis de estos, se derivan como ya quedó establecido; los cuatro elementos diferenciadores: Docencia Corporativa Integral, Visión Sistémica, Enfoque bio – psico – social y Fundamentos de Medicina Familiar. A partir de estos se hace la planeación tomando como referencia las necesidades del entorno, los cuáles serán evaluados continuamente para generar, de acuerdo con las características de un modelo de calidad; la validez de las propuestas emanadas de la planeación y los respectivos ajustes. Adicionalmente, el modelo debe evaluar el impacto, que se define como el cambio generado sobre los miembros de la

comunidad académica, la estructura curricular y el entorno, de donde se derivarán los ajustes que se deban hacer a los documentos de la Fundación.

6.1 PRINCIPIOS Y CRITERIOS DEL MODELO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ESCUELA DE MEDICINA DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN N. CORPAS

En la siguiente tabla se presentan las limitaciones encontradas en el modelo del CNA, para que a partir de estas se puedan establecer los principios y criterios que rijan al modelo propuesto. Sin embargo, Es conveniente explicar cuál es el sentido que se le da a las palabras principios y criterios en la siguiente tabla. El principio, define el punto de partida que debe tener el modelo para que a partir de las limitaciones encontradas, se pueda estructurar una propuesta coherente con la identidad Institucional. Los criterios, son los juicios que se deben hacer al principio para garantizar su cumplimiento en el modelo.

Tabla 2. *Limitaciones Modelo Calidad CNA (Consejo Nacional de Acreditación). Principios y Criterios propuestos.*

LIMITACIONES MODELO CALIDAD CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. PRINCIPIOS Y CRITERIOS PROPUESTOS		
LIMITACIONES	PRINCIPIOS	CRITERIOS
Es muy general. Desconoce las particularidades propias de cada Programa Académico, lo que dificulta su aplicación.	El modelo debe estar en correspondencia con la naturaleza e identidad del programa, esto es con lo que expresa la Misión y Visión y el estatuto epistemológico.	Coherencia.
Es muy estructural, poco centrado en la gestión por procesos, lo que limita sus beneficios en pro del mejoramiento continuo de la Institución.	El modelo debe evaluar la gestión por procesos.	Flexibilidad.

<p>El concepto de persona del Modelo de Acreditación del CNA no se aproxima al concepto de persona de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas. Lo anterior hace que su aplicación en nuestra Institución toque muy someramente a las personas, restando importancia al énfasis en la formación en valores, ética, cívica, respeto y reverencia por la vida que se imparte en nuestro Programa de Medicina (Acreditación del Programa de Medicina).</p>	<p>El modelo de evaluación debe hacer explícito en la Institución el enfoque antropológico que expresa la Misión de la Escuela.</p>	<p>Coherencia.</p>
<p>La acreditación no evalúa la forma ni los mecanismos como se logran los objetivos de la Misión.</p>	<p>El modelo debe evaluar la forma y los mecanismos de cumplimiento de la Misión. Esto es que el modelo debe contemplar las finalidades de la Escuela.</p>	<p>Pertinencia.</p>
<p>De igual forma no puede entonces evaluar si los procesos educativos diseñados para cumplir la Misión son adecuados o no.</p>	<p>El modelo debe evaluar el desarrollo de los individuos y los medios utilizados para ello, como bien lo expresa la Misión de la Fundación Universitaria. El modelo debe reconocer a los individuos desde una visión sistémica y bio-psico-social</p>	<p>Responsabilidad. Pertinencia. Integralidad.</p>
<p>Elementos cualitativos como sentido social, ética, visión sistémica e integral no se encuentran en las características ni en los indicadores, debido a que son propias y específicas no considerados por un modelo general.</p>	<p>El modelo debe ser capaz de identificar desde una visión sistémica las características de la Escuela de Medicina definidas desde su Misión en cuanto al tipo de persona y profesional que se forma.</p>	<p>Idoneidad. Excelencia.</p>
<p>La verificación del cumplimiento de los Factores de Acreditación está muy orientada hacia un cumplimiento de soportes documentales de tipo administrativo, dificultando soportar y reflejar adecuadamente la esencia de la Institución y su vocación de servicio a la sociedad, lo que en últimas orienta la gestión de calidad de la Fundación Universitaria</p>	<p>El modelo debe evidenciar la identidad de la Escuela y su vocación.</p>	<p>Coherencia. Autonomía.</p>
<p>La propuesta de evaluación se enfoca hacia los indicadores de gestión y muy pocos a evaluar el impacto de directo de las transformaciones que genera la Institución.</p>	<p>El modelo debe evaluar el impacto de la propuesta consagrada en el criterio de Escuela.</p>	<p>Coherencia e idoneidad.</p>

6.2 MATRIZ PARA LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

El Consejo Nacional de Acreditación creó un modelo con los lineamientos que permiten evaluar un programa académico determinado, para establecer la manera como este programa cumple con su función educativa y el óptimo que corresponde con su naturaleza. Para la evaluación de las funciones sustantivas de la Institución Educativa, el Consejo establece 8 factores considerados centrales, los cuales divididos en características son evaluados por medio de indicadores. En la siguiente tabla se presentan los factores del CNA donde se considera que el modelo propuesto puede hacer evidente las particularidades del programa:

Tabla 3. *Características asociadas a diferentes factores.*

	Factor 1. Características asociadas a la Misión y al Proyecto Institucional
PARTICULARIDADES DEL PROGRAMA	
Visión sistémica	Profesionales que contribuyen a la solución de los problemas del país, en coherencia con la Misión Institucional.
	Profesionales con criterio de interdisciplinariedad, flexibilidad y autonomía.
	Articulación entre la Docencia Corporativa Integral, los Fundamentos de Medicina Familiar y el Enfoque bio-psico-social para el logro de profesionales con visión sistémica.
Docencia Corporativa Integral	Docentes que producen y transmiten, con excelencia, conocimientos con criterios de universalidad, sentido social y compromiso con el medio ambiente.
	Currículo coherente con la Misión, Visión, PEI, PEP y la orientación docente de la Fundación Universitaria.
Fundamentos de Medicina Familiar	Profesionales integrales con alta capacidad resolutive y uso racional de la tecnología apoyados en el ejercicio de la investigación y la docencia.
	Médicos generales caracterizados por una óptima calidad humana y profesional, con un claro perfil orientado a la atención integral de la familia.
Enfoque bio-psico-social	Médicos con competencias para integrarse con la comunidad e identificar sus problemas y dar soluciones integrales de salud dentro de su contexto.
	Profesionales comprometidos con el cuidado del medio ambiente y su aprovechamiento como insumo para mejorar la calidad de vida.

	Factor 2. Características asociadas a los estudiantes.
PARTICULARIDADES DEL PROGRAMA	
Visión sistémica	Aspirantes que demuestren que traen un concepto claro de persona, familia y sociedad. Aspirante que demuestren al momento del ingreso que traen inculcadas virtudes y valores éticos, estéticos y morales. Estudiantes que muestran interés en interactuar con diferentes saberes y culturas, conllevando al desarrollo individual y colectivo.
Docencia Corporativa integral	Estudiantes que durante su formación de pregrado opten por la carrera docente integral. Estudiantes que siguiendo el modelo de docencia adquieran una formación integral.
Fundamentos de Medicina Familiar	Estudiantes que entiendan la visión sistémica como parte fundamental del funcionamiento de la familia. Estudiantes que aprendan el valor de las herramientas de medicina familiar para poder intervenir adecuadamente a las familias.
Enfoque bio-psico-social	Aspirantes con habilidades de comunicación oral y escrita

	Factor 3. Características asociadas a los profesores.
PARTICULARIDADES DEL PROGRAMA	
Visión Sistémica	Docentes con conceptos claros de persona, familia y sociedad. Docentes con experiencia en estos campos o inquietud por formarse en ellos. Docentes que demuestren a lo largo de práctica profesional virtudes y valores éticos, estéticos y morales. Docentes con interés en interactuar con diferentes saberes y culturas, conllevando al desarrollo individual y colectivo propio y de sus estudiantes.
Docencia Corporativa Integral	Formación y experiencia en fundamentos de docencia integral. Participación de los docentes en reforma curricular y en proyectos educativos. Formación en “semilleros” docentes institucionales. Habilidad para integrar y evitar fragmentación de la enseñanza.
Fundamentos de Medicina Familiar	Docentes con capacidades de dirección, y coordinación. Facilitar oportunidad y continuidad en los procesos enseñanza-aprendizaje y en la atención de estudiantes Seguimiento y evaluación de actividades formativas Uso de herramientas interdisciplinarias para práctica docente Involucrar y facilitar acceso a la familia y a la comunidad en actividades formativas. Interacción con familia y sociedad.
Enfoque bio – psico - social	Habilidades en comunicación oral y escrita. Accesibilidad y afabilidad en la atención a estudiantes, colegas y directivos. Priorizar la atención y las tutorías en forma personalizada.

	Formaciones complementarias (psicología, antropología, sociología) que permitan interacción, entendimiento y resolución de problemas o conflictos con personal docente, directivo y estudiantes, desde un punto de vista psico-social.
--	--

	Factor 4. Características asociadas a procesos académicos.
PARTICULARIDADES DEL PROGRAMA	
Visión Sistémica	Estructura curricular construida desde la organización de los sistemas. Procesos de evaluación enfocados en el análisis integrado de diferentes asignaturas. Procesos de enseñanza aprendizaje donde se hace integración horizontal y transversal.
Docencia Corporativa Integral	Estudiantes que sigan procesos de aprendizaje integrando conceptos de varias disciplinas. Docentes que tengan una clara idea de la integración de conceptos. Actividades curriculares que evidencien la participación de varias disciplinas en el enfoque del problema médico.
Fundamentos de Medicina Familiar	Actividades docentes que involucren aspectos relacionados con medicina familiar en todos los niveles del currículo. Estudiantes que durante la formación en pregrado aprenden a evaluar la familia a partir de las herramientas de medicina familiar. Escenarios de práctica que involucren actividades relacionadas con la aplicación de las herramientas de medicina familiar.
Enfoque bio-psico-social	Actividades curriculares integradas que estimulen el desarrollo armónico de la persona. Estructura curricular que permita evidenciar su desarrollo desde las tres dimensiones del ser. Escenarios de práctica donde se desarrollen actividades que involucren acciones por grupos poblacionales y diferentes organizaciones sociales

	Factor 5. Características asociadas a bienestar Institucional.
PARTICULARIDADES DEL PROGRAMA	
Visión sistémica	Política de Bienestar Institucional centrada en los docentes, estudiantes y colaboradores reconociéndolos como el eje del quehacer institucional y que buscan la motivación intrínseca de todos los miembros de la comunidad universitaria.

	Programas que promueven el desarrollo integral del personal docente, estudiantes y personal administrativo y el de sus familias.
Docencia Corporativa Integral	Docentes que participan y promueven la participación de la comunidad académica en las actividades de bienestar.
	Políticas Institucionales que consideran al docente en sus dimensiones personales y promueven el desarrollo, con calidad, de las funciones de docencia, investigación y proyección social.
Enfoque bio – psico - social	Actividades de bienestar que incluyen a los miembros de la comunidad universitaria y sus familias.

	Factor 7. características asociadas a egresados
PARTICULARIDADES DEL PROGRAMA	
Visión Sistémica	Atención con enfoque holístico.
	Integración de conceptos y enfoque sistémico al analizar problemáticas de salud de una persona, una familia y/o una comunidad.
	No fragmentación de la atención.
Docencia Corporativa Integral	Egresado con aptitudes y actitudes docentes.
	Integración de conceptos para educación de familia y comunidad.
	Hábitos de estudio y análisis de profesiones complementarias y afines.
Fundamentos de Medicina Familiar	Profesional competente, resolutivo.
	Uso pertinente de tecnología diagnóstica y terapéutica.
	Optimizar uso de recursos en salud.
	Capacidad de dirección, coordinación y articulación de diferentes profesiones en búsqueda mejor calidad de vida de su comunidad a cargo.
	Continuidad, seguimiento y evaluación de la atención médica.
	Uso y manejo de conocimientos interdisciplinarios para resolución de problemas médicos de la persona, la familia y la comunidad.
	Brindar atención integral en salud.
	Brindar Atención orientada a las personas.
	Contexto de la atención involucrando familia y comunidad.
Enfoque Bio – Psico - social	Capacidad en los egresados de sentir, conocer y razonar.
	Atención personalizada, afable, accequible.
	Consideración de la persona por encima del paciente/usuario.
	Poseer y desarrollar permanentemente hábitos de convivencia.

	Capacidad para afrontar problemas de la sociedad.
	Habilidades comunicación.

6.3. INDICADORES

Un indicador es una medida cuantitativa o cualitativa que informa acerca del comportamiento de una actividad determinada. El indicador permite establecer el estado actual de lo que se está observando y a partir de este dato se puede mirar cómo ha cambiado la actividad observada y sus tendencias. Enfocados en el ambiente de una Institución universitaria los indicadores se diseñan fundamentalmente para establecer el cumplimiento de los objetivos planteados en el PEP, el PEI, los planes de desarrollo, su impacto sobre la comunidad académica, la relación entre los resultados y los costos generados y finalmente, sobre la forma como la institución afecta el entorno en el cual se encuentra inmersa.

Desde esta perspectiva los indicadores tendrán diferentes denominaciones dependiendo de lo que se quiere medir: Son de gestión aquellos que miden las variables derivadas de la actividad de la Institución educativa mirando los procesos, el nivel de satisfacción de la comunidad académica y el resultado final, de calidad; cuando miden las cualidades o valores que en esa entidad hacen diferente su quehacer con respecto a otras y, de impacto; a aquellos que miden la forma como la propuesta educativa que ofrece la Institución en este caso universitaria, aportan en el mejoramiento de la comunidad académica y en las necesidades del entorno. Los indicadores de gestión suelen ser vistos a la luz de dos variables: Eficacia: donde se mide directamente el grado en que una propuesta determinada se ha cumplido con relación a lo planeado y la eficiencia, que establece esta relación a la luz de los recursos disponibles e invertidos y, el nivel de cumplimiento de la propuesta.

Desde la óptica de los modelos de evaluación de la educación, la gran mayoría de indicadores utilizados para demostrar la calidad son de gestión y muy difícilmente se pueden encontrar algunos que permitan evaluar la calidad y el impacto, entendidos como ya se referenció en el párrafo anterior, debido en buena parte al enfoque que se da a los indicadores que contiene el modelo evaluador oficial.

Como ha quedado relacionado en los subcapítulos anteriores, el modelo del CNA evalúa los factores por medio de indicadores que en su totalidad son de gestión. Se hace necesario por lo tanto, adicionar aquellos que permitan evaluar las particularidades del programa (indicadores de calidad) y los que permitan evaluar cómo la Institución verdaderamente permite produce cambios medibles tanto en la comunidad universitaria, como en el entorno, que corresponde a indicadores de impacto.

Por tratarse de una propuesta de modelo se presenta a continuación a manera de ejemplo la discriminación de los tres tipos de indicadores frente a las particularidades del programa y a la luz de los factores del CNA:

Factor 1. Características asociadas a la Misión y al proyecto Institucional

A. Aspecto a evaluar: Profesionales que contribuyen a la solución de los problemas del país, en coherencia con la Misión Institucional

B. Particularidad del programa: Visión sistémica

C. Indicadores:

1. Gestión: Número de proyectos comunitarios en que se encuentran involucrados médicos generales del programa.
2. Calidad: Grado de satisfacción de los miembros de la comunidad con la actividad de los médicos egresados de la Escuela de Medicina.
3. Impacto: Contribución de profesionales egresados en la solución de problemas relacionados con la salud de la comunidad

A. Aspecto a evaluar: Articulación entre la Docencia Corporativa Integral, los fundamentos de Medicina Familiar y el enfoque Bio-psico-social para el logro de profesionales con visión sistémica

B. Particularidad del programa: Visión Sistémica

C. Indicadores:

1. Gestión: Número de docentes involucrados en la docencia corporativa integral y que utilizan herramientas de medicina familiar.
2. Calidad: Grado de satisfacción de los docentes y alumnos con la integración docencia corporativa integral y fundamentos de medicina familiar.
3. Impacto: Cambio en el enfoque de los estudiantes y los profesores para abordar los problemas de salud.

A. Aspecto a evaluar: Currículo coherente con la misión, visión, PEI, PEP y la orientación docente de la Escuela de Medicina

B. Particularidad del programa: Docencia Corporativa Integral

C. Indicadores:

1. Gestión: Número de actividades realizadas dentro de la comunidad universitaria para garantizar la coherencia curricular.
2. Calidad: Grado de aceptación de los estudiantes con la docencia corporativa integral.
3. Impacto: Identificación y compromiso del egresado con el Proyecto Educativo Institucional.

Factor 2. Características asociadas a los estudiantes.

A. Aspecto a evaluar: Aspirantes que demuestren que traen un concepto claro de persona, familia y sociedad.

B. Particularidad del programa: Visión Sistémica.

C. Indicadores:

1. Gestión: Número de estudiantes admitidos con un claro concepto de persona, familia y sociedad.
2. Calidad: Grado de correspondencia de los instrumentos utilizados en el proceso de selección con los criterios que se espera encontrar en los aspirantes

3. Impacto: Grado de transformación en el egresado, en los conceptos de persona, familia y sociedad

A. Aspecto a evaluar: Estudiantes que durante su formación de pregrado opten por la carrera docente integral.

B. Particularidad del programa: Docencia Corporativa Integral

C. Indicadores:

1. Gestión: Número de alumnos que semestralmente se inscriben en programas de monitoría.
2. Calidad: Opinión de los alumnos acerca de su experiencia dentro de los programas de docencia corporativa integral.
3. Impacto: Número de estudiantes que continúan su carrera docente dentro o fuera de la Institución.

Factor 3. Características asociadas a los profesores

A. Aspecto a evaluar: Docentes con conceptos claros de persona, familia y sociedad.

B. Particularidad del programa: Visión Sistémica

C. Indicadores:

1. Gestión: Acciones emprendidas por la Escuela de Medicina para promover la formación de sus docentes en los conceptos de persona, familia y sociedad.
2. Calidad: Eficacia del Proceso de selección de nuevos docentes en relación con los conceptos que se espera traigan apropiados.
3. Impacto: Egresados que manifiesten haber mejorado su apropiación de los conceptos de persona, familia y sociedad gracias a las enseñanzas y ejemplo de sus docentes.

Factor 4. Características asociadas a los procesos académicos

A. Aspecto a evaluar: Formación en pregrado orientada a aprenden a evaluar la familia a partir de las herramientas de medicina familiar.

B. Particularidad del programa: Fundamentos de Medicina Familiar

C. Indicadores:

1. Gestión: Número de actividades enfocadas en la enseñanza y utilización de herramientas de medicina familiar.
2. Calidad: Opinión de los alumnos sobre su capacidad para aplicar y entender las herramientas de medicina familiar.

3. Impacto: Opinión de la comunidad sobre los efectos de la intervención del programa a partir del diagnóstico hecho por los miembros del equipo de trabajo social.

6.4. METODOLOGÍA

La aplicación del modelo se encuentra enmarcada dentro de los parámetros generales que deben tenerse en cuenta cuando se hace su implementación a la luz de la calidad:



Figura 2. Estructura de un sistema integral de Gestión de la Calidad.

Tomado de presentación: M. Aponte González. Habilidades en Dirección y Gestión Estratégica. Universidad de la Sabana. 2008.

En el caso particular de la Escuela de Medicina se seguirá el siguiente esquema de implementación:

1. Diagnóstico: Tomando como base el documento de diagnóstico derivado de la autoevaluación institucional y siguiendo los lineamientos y la estructura de

evaluación del CNA a la que se adicionaron las categorías que hacen la diferencia entre el proceso educativo de la Escuela de Medicina Juan N. Corpas y otras Instituciones Universitarias con programas similares, se determinan los aspectos a intervenir definiendo prioritariamente desde lo más urgente hasta lo que puede irse implementando a largo plazo.

2. Planeación: Establecidas las necesidades de intervención desde lo curricular, administrativo, de desarrollo humano, investigación y proyección, se hacen las propuestas de planes de acción, que serán sometidas al análisis de la comunidad académica y aprobación de las instancias correspondientes. De este análisis se derivan el plan estratégico, operativo y financiero.
3. Gestión: Hace operativos los planes de acción sin descuidar el estricto seguimiento a las particularidades del programa. Para los procesos de gestión se han creado grupos de trabajo específicos que hacen el seguimiento desde lo curricular, lo administrativo y lo procedimental. Estos comités o Consejos según el caso, reportan a los niveles superiores los resultados de las actividades establecidas en los planes de acción.
4. Monitoreo: Teniendo en cuenta las instancias de intervención y desde un comité central, se establecen frente a las metas los indicadores que han de evaluar cada uno de los procesos. Los indicadores a aplicar son como ya se indicó de tres tipos y serán de particular énfasis los relacionados con la calidad y el impacto. La información se obtendrá por medio de encuestas a los alumnos, docentes, personal administrativo, directivas, empleadores y miembros de la comunidad pertenecientes a asociaciones comunales, colegios y clubes para la tercera edad. También se harán revisiones documentales e incluso historias de vida para evaluar impacto sobre el entorno,

Las encuestas estarán disponibles en el sistema electrónico administrativo de la Institución denominado SOP&A y se aplicaran en tiempos predeterminados que se definen al comienzo de cada período académico. Para la aplicación de encuestas por fuera del entorno de la Escuela de Medicina se utilizarán cuestionarios desarrollados en entrevistas personalizadas.

5. Evaluación: Los comités establecidos elaborarán el informe correspondiente en relación con el cumplimiento de las metas frente a los objetivos planteados en los análisis, los cuales serán remitidos a las instancias superiores con los respectivos planes de intervención. Es en este punto donde el modelo adquiere todo su valor puesto que además de generar un proceso de evaluación continua, alimenta a las diferentes instancias Institucionales para valorar las políticas emanadas en concordancia con la misión y visión institucionales destinadas a replantear el actuar Institucional y del programa.

De esta manera se hace evidente el compromiso con la calidad en la educación, entendida como un proceso en continua construcción, que involucra a todos los miembros de la comunidad académica, congruente con el entorno, con actividades de permanente autoevaluación y mejoramiento, buscando la excelencia en el proceso y no mirando solamente el producto final, con análisis de tipo cuantitativo y cualitativo y que no descuida el aspecto fundamental de la educación, esto es el ser integral.

7. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que uno de los miembros del grupo de trabajo es el representante de los docentes ante el Consejo Máximo, máxima autoridad de la Institución, se sugiere previo concepto de la Señora Rectora, presentar el trabajo de investigación “Hacia un **Modelo de Evaluación de la calidad para la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas**” en sesión del Consejo, con el fin de obtener su concepto para la presentación posterior del modelo ante la comunidad académica de la Fundación Universitaria, obtener su retroalimentación e iniciar la implementación progresiva, tal como está concebida en la metodología planteada.

Se recomienda hacer acompañamiento durante la aplicación del modelo de evaluación por parte de los miembros del Comité de Autoevaluación y Autorregulación con fines de Acreditación, de manera que se puedan ir aplicando los correctivos necesarios y se puedan ir afinando, las categorías de análisis e indicadores propuestos.

De igual manera, se considera apropiado presentar los resultados de la aplicación del Modelo a las Vicerrectorías y a la Rectoría, según periodicidad que establezcan el Consejo Máximo y la Rectora, con el fin de iniciar el ciclo de mejoramiento continuo en un plazo no mayor a 12 meses.

Finalmente, dado que se trata de un Modelo de Evaluación ajustado a las particularidades de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, resultaría de gran interés para la Institución y para los autores de la propuesta, dar continuidad al Modelo a través de la construcción de una propuesta de *Modelo de Evaluación de la calidad para la Fundación Universitaria Juan N. Corpas*.

8. CONCLUSIONES

Como resultado de un análisis crítico de tres modelos de gestión de la calidad aplicados a Instituciones de Educación Superior en Colombia, se encuentran falencias de dichos modelos para ser aplicados a la luz de los objetivos misionales de la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas lo que no permite evaluar la particularidad del Programa, resultado de lo cual y después de una extensa revisión sobre los conceptos de Persona, Calidad y Educación en coherencia con el PEI y el PEP de la Institución, se construyó la propuesta “Hacia un **Modelo de Evaluación de la calidad para la Escuela de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas**”.

El modelo está fundamentado en las cuatro particularidades del programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas: Visión Sistémica, Docencia Corporativa Integral, Enfoque bio-psico-social y Fundamentos de Medicina Familiar, sobre los cuales, y con base en los factores establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación, se construyeron las categorías de análisis con sus respectivos indicadores, permitiendo de esta manera, evaluar la calidad del Programa con base en su naturaleza, identidad y finalidad.

A pesar de ser un modelo, la articulación final debe ser enfocada con la visión de sistema que permite hacer evaluaciones sobre cada uno de los procesos y por lo tanto, establece los mecanismos para hacer las correcciones pertinentes como un continuo y no solamente en fechas preestablecidas para hacer las actividades de autoevaluación. La calidad fundamenta uno de sus criterios en la pertinencia y actualidad en los procesos. A su vez el sistema permite la retroalimentación continua a instancias superiores para que contribuya en los análisis que determinan las políticas a largo plazo.

Es fundamental para mantener y mejorar la calidad de la educación superior en el país, que las instituciones a través de sus directivos busquen la acreditación de alta calidad por el CNA, con modelos que faciliten evidenciar sus virtudes y fortalezas.

Si bien el modelo del CNA es imperfecto, subjetivo y obedece a un intento de estandarización de las Instituciones de Educación Superior, mediante la verificación de una lista de chequeo del cumplimiento por parte de estas tiene sus bondades y la posibilidad ser tomado como guía siendo adaptado y mejorado por las Instituciones para iniciar su proceso de mejoramiento continuo, de acuerdo a su naturaleza, finalidad e identidad.

La autoevaluación de las Instituciones es clave para redefinir, actualizar o ratificar su direccionamiento estratégico y con base en lo misional, establecer los conceptos para su comunidad educativa persona, calidad y educación, obligando de esta forma a los pares académicos a verificar la calidad de las instituciones o programas a partir de estos conceptos y desde la identidad o lo particular de las Universidades.

Aún no existe el modelo perfecto en Colombia para que a través del CNA unos pares académicos sin influencias conceptuales o formativas de tipo personal, digan que Instituciones deben ser acreditadas, por cuanto tiempo y cuáles no.

REFERENCIAS

- Bratton R. (2000) *Mayo Clinic's Complete Guide for Family Physicians and Residents in Training*. Phoenix, EE.UU. McGraw-Hill.
- Bernal, A., Rodríguez, A., Altajeros, F., Castillo, G. y Naval, C. (2005). *La Familia como ámbito educativo*. Madrid: Instituto de Ciencias para la Familia. Universidad de Navarra.
- Bonilla, N. (2007). Educación Holística, una mirada hacia lo integral, abierto y flexible. Artículo de propuesta educativa. Bogotá: Universidad Piloto.
- Braslavsky, C. (2006). Diez factores para una educación de calidad para todos en el siglo XXI. *REICE - Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 4, No. 2e, 84-101. Recuperado el 13 de mayo de 2009, de <http://rinace.net/vol4num2e.htm>
- Consejo Nacional de Acreditación CNA. (2006). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Bogotá: Corcas Editores Ltda. Autor.
- Constitución de la Organización Mundial de la Salud OMS. (2006). *Principios, Documentos básicos, suplemento de la 45a edición*. Recuperado en septiembre de 2008 de: http://www.who.int/governance/eb/who_constitution_sp.pdf.
- Días, j. (2008). Calidad, Pertinencia y Responsabilidad social de la Universidad Latinoamericana y Caribeña. *Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe*. Capítulo 3, 87-112. IESALC- UNESCO. Venezuela.
- Documentos Institucionales de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas. Documentos de trabajo derivados de las reuniones sobre Habilidades de Gestión. Maestría en Dirección y Gestión de Entidades Educativas. Universidad de la Sabana. Docente tutora. María Claudia Aponte. 2008
- Freire, P. (1985, mayo). De las Virtudes del Educador (Resumen). Procedente de Conferencia dictada en el Centro cultural General San Martín. Buenos Aires. Argentina.

- Fundación Universitaria Juan N. Corpas. Escuela de Medicina Juan N. Corpas. (2005). Documento de Reforma curricular. Capítulo V: Proyecto Educativo Institucional: Identidad Institucional, Perfil Institucional, Filosofía Institucional, Misión, Visión, Propósitos, Principios y Valores. Capítulo VI: Proyecto Educativo del Programa: Evolución histórica. Consideraciones epistemológicas. Misión. Visión. Propósitos. Perfiles. Bogotá: Autor.
- García P., (2000). *Manual de Materialismo Filosófico*. Diccionario Filosófico. Una introducción analítica. Fundación Gustavo Bueno. Oviedo. España
- Garduño E., León R. (1999). Hacia un modelo de evaluación de entidades de Educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 21, 93 - 103.
- Garvin, D. (1988). Competir en las ocho dimensiones de la calidad. *Deusto Business Review*. No. 34, 37-48. Harvard, EE.UU.
- González, LE., Espinoza, o. (2008). Calidad de la educación superior: conceptos y modelos. *Calidad de la educación no. 28*, 248-276. IESALC-UNESCO. Venezuela.
- González, S, Carbajo F. (2005). *Tres principios de la acción educativa*. Ediciones Universidad de Navarra EUNSA. Pamplona. España
- Harvey, L. (1993). *Defining Quality*. Assesment & Evaluation in Higher Education. University of Central England, Birmingham. 18, 9-34.
- Institute of Medicine National Academy of Sciences EEUU (2001). *Crossing the Quality Chasm*.
- Maritain, J. (2008). De la Educación en la encrucijada. *Los Objetivos de la Educación. Capítulo I*. (pp17 – 49). Madrid, España: Ediciones Palabra S.A. Biblioteca Palabra.
- Mejía, A. (2005). Individuo y persona. *Boletín Electrónico del CIPAE No. 1*. Recuperado en septiembre de 2009, de:
<http://www.cipae.edu.mex/boletines>
- Morrales, C. (2005). *Evalúe la Gestión de su Empresa. Más allá de la estrategia y de los indicadores*. Bogotá: Editorial Panamericana.
- Norma Internacional ISO 9001. *Sistemas de Gestión de la Calidad*. (2002) Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO. Autor.

- Páramo, G. (2007). *Calidad en la Educación Superior: Conceptos, Visiones e implicaciones, enfoques y tendencias*. Memorias del foro internacional sobre el sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia. Bogotá.
- Piñeros, J. (1973). *Estatutos de Constitución Inicial*. Documento no publicado. Escuela de Medicina Juan N. Corpas. Bogotá.
- Piñeros, J. (1992). *Un programa, una filosofía, una Escuela*. Bogotá: Fedicor.
- Programa de Medicina de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas. (2006). Perfil profesional. Documento no publicado. Fundación Universitaria Juan N. Corpas. 30 – 36. Bogotá.
- Rakel R. (2000) *Compendio de Práctica Médica en Atención Primaria*. McGraw Hill- Interamericana de España, Resúmenes de reuniones y plenarias. Maestría en Dirección y Gestión de Entidades Educativas. Universidad de la Sabana. Docente tutora María Teresa Martínez. 2008.
- Resúmenes documentales de diferentes autores sobre los siguientes conceptos: Persona, Calidad, Educación.
- Ronderos, J. (1997) *Medicina familiar. Guía práctica para el médico general*. Bogotá: Fedicor.
- SACS: Southern Association of Colleges and Schools Council on Accreditation and School Improvement (SACS CASI). Recuperado el 18 de septiembre de 2008, de <http://www.sacscasi.org>.
- Sandoval, L. (2008) *Institución Educativa y Empresa Dos organizaciones humanas distintas*. Capítulo 1. Enfoques y teorías de la Organización. Bogotá. Cargraphics. SA.
- Sarria, J. (2009) *Calidad Educativa: Un concepto Multidimensional*. Monografía. Recuperado en abril 20 de 2009, de www.Monografias.com/trabajo_68/calidad-educativa.
- Seibold, J. (2000). La calidad integral en educación: Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. En revista iberoamericana de educación no. 23. OEI.

Serrano, M. (2008). *Intervención Familiar en Salud, Aportes para una Medicina con la Familia*. Bogotá: Fundación Sol de los Andes.

ANEXOS

Anexo A. Cuadro comparativo de los enfoques organizacionales

CUADRO COMPARATIVO ENFOQUES ORGANIZACIONALES			
	MECANICISTA	PSICO-SOCIAL	ANTROPOLÓGICO
Descripción	Coordinación de acciones humanas para producir y distribuir bienes y/o servicios.	Conjunto social, una agrupación de individuos en una sociedad en la que se integran voluntariamente para satisfacer todo un conjunto de motivos.	Conjunto social que encarna unos valores concretos que han de impregnar todo su operar.
Imagen	Máquina que produce y consume.	Grupo social.	Institución Humanista.
Propósito	Meta operacional a través de un plan estratégico. Mayor producción con mínimo consumo.	Es participativo y negociador. Busca adaptación del entorno externo y del entorno interno.	Satisfacción futura de las personas organizadas. Dar sentido a toda la acción humana que coordina.
Comunicación	Información necesaria para cumplir metas.	Fluida en forma ascendente y lateral.	Se hace con base a coherencia con los valores institucionales, requiere participación, negociación y aceptabilidad.
Motivación	Incentivos de acuerdo a la contribución.	Dada por incentivos más asignación de funciones, participación, negociación.	Se hace con base a coherencia con los valores institucionales, requiere participación, negociación y aceptabilidad.
Teorías de la Motivación Humana	Basado en el qué, cuanto o cual incentivo. Se requiere algo más que incentivo material, como la satisfacción, trato adecuado, respeto y reconocimiento de logros	Concepción psico-sociológica. Satisfacción de las necesidades de la empresa y de la persona	Se da sentido a toda acción. Busca no solo qué se hace? Cómo se hace? sino también para qué se hace? Se busca que no solo se logre Eficacia y Eficiencia sino que se logre Consistencia: Eficacia futura en la persona que recibe. A los motivos extrínsecos e intrínsecos se suman los trascendentes(mejora en el otro) La ejemplaridad, aconsejar, enseñar, animar, son los mejores parámetros para la dirección.

Anexo B. DOFA sobre tipo de organización

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
MODELO / TIPO DE ORGANIZACIÓN	No están claramente evidenciados los valores trascendentes de la Organización.	Posibilidad de capacitación en valores organizacionales y misionales.	Propósito de servicio intrínseco y extrínseco.	
CONCEPTO DE PERSONA	- Concepto de individuo (satisfacción de sus necesidades y no a lo trascendente). - No hay políticas institucionales que reflejen el concepto de persona sino de individuo	- La máxima autoridad de la Institución tiene un enfoque antropológico, es ejemplo, puede ser líder en esta transformación. - Podemos trabajar para tener un concepto de persona trascendente		
MOTIVACIONES		Cambiar de las motivaciones intrínsecas (necesidades de conocimiento) a las extrínsecas trascendentes (solidaridad)		
COMUNICACIÓN	El tipo de comunicación es vertical ascendente.	Se está trabajando, desde la cabeza de la Institución, en que haya participación de todas las personas de la Institución, en que haya toma de decisiones horizontales. Se ha venido pasando de una forma de comunicación vertical descendente a una vertical ascendente y se espera pasar a una comunicación horizontal.		
TIPO DE DECISIONES	Tenemos una racionalidad expresiva (en beneficio del propio individuo).	Esa racionalidad puede pasar a lo práctico, en donde se busque el beneficio de los demás.		
DISCIPLINA, SISTEMA Y ESTRATEGIA		Pasaríamos a un sistema libre que es antropológico que consiste en aprender a favor de la empresa y de los demás. Tendríamos que hacer capacitación. Logrando el fin por convicción y no por obligación.	Disciplina psicosociológica.	
VALORACIÓN DE LAS ACCIONES	Somos eficientes para satisfacer las motivaciones del trabajador logrando cambios en el sujeto pero no en los demás o en el entorno.	Convertirnos en consistentes, es decir logando que las acciones personales impacten en otros logrando cambios en el entorno y bienestar.		
CONCEPTOS BÁSICOS	Estábamos en una estructura mecanicista que se basaba en roles y funciones generales, en donde la acción es responder a una demanda y pasamos a	Convertirnos en antropológico implicando que se impriman valores de la organización que impacten sobre la misión interna y externa.	-Reconoce la dignidad de las personas y dignifica su acción. -Se ha venido realizando un	

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
	roles y funciones personalizadas en las cuales lo que se hace va a favor del producto y del servicio que se ofrece.		fuerte trabajo en la interiorización de los principios, valores y cultura organizacional. La Dirección de la Institución Educativa es de gran calidad humana, promueve la actuación de las personas por compromiso y no por obligación.	
PODER	Los antecedentes históricos de la Institución, en la que se vivía un manejo de poder entre coactivo y manipulativo, dentro de un marco de total respeto, llevaron a que algunos trabajadores antiguos se acostumbraran a actuar sólo por órdenes y han hecho resistencia a los cambios organizacionales.	Estamos en una transición del poder manipulativo, con rasgos de afectivo.		
RESPONSABILIDAD SOCIAL		La Institución Educativa ha trabajado en acciones enfocadas a lograr beneficios para la comunidad dentro de la cual se encuentra ubicada.	Se cuenta con programas de enfoque social dirigidos a los trabajadores y sus familias, como por ejemplo la Guardería y Escuela de Arte para hijos de funcionarios y estudiantes.	
PRINCIPIO DE LA PERTINENCIA		-Estamos en una transición, pasando de basar nuestros principios institucionales en el INDIVIDUO a basarlos en la PERSONA. -La Institución promueve la capacitación y perfeccionamiento de los profesores, dando apoyo en becas de estudio, patrocinios de estudio de 100% de matrícula, permisos de estudio, clases de inglés y tecnología en la Institución, etc.	En el plan de desarrollo se contempla, de manera prioritaria, la inversión en mejoramiento de recursos bibliográficos, de infraestructura, tecnológicos, etc.	Algunos profesores, sobretodo de los más antiguos, consideran que no es necesario continuar estudiando.
PRINCIPIO DEL RESULTADO	Los procesos de mejoramiento requieren altas inversiones económicas, en las cuales no siempre es factible que la Institución pueda incurrir.		-Existe un proceso continuo de planeación estratégica, liderado por los altos ejecutivos de la Institución. -Existe un área, formalmente	

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
			<p>definida en el organigrama, conformada por un asesor de calidad de la Rectoría y dos Ingenieros Industriales, encargados de los procesos de mejoramiento continuo de la Institución.</p> <p>-La Institución se encuentra preparándose para la Acreditación del Programa de Medicina.</p>	
ETHOS DOCENTE			<p>-La voz del docente es escuchada. Se respeta su autonomía, dentro de los principios misionales de la Institución.</p>	

Anexo C. Estructura del Modelo

