

ENFOQUE DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL GIMNASIO CAMPESTRE
CRISTIANO CONTEMPLANDO EL ÉNFASIS CRISTIANO

Profesora Directora del trabajo de investigación

Dra. María Claudia Aponte

Autora

Dora Inés Plazas Esguerra

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones

Educativas

Chía, 2010

ENFOQUE DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL GIMNASIO CAMPESTRE
CRISTIANO CONTEMPLANDO EL ÉNFASIS CRISTIANO
Eje de Profundización: Calidad de la Institución Educativa

Dra. María Claudia Aponte (Mg.), Directora del trabajo
de Investigación

Magíster en Educación, Universidad de la Sabana

Dora Inés Plazas Esguerra, Autora

Licenciada en Artes, Universidad de La Sabana

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación, Maestría en Dirección y Gestión
de Instituciones Educativas

Chía, 2010

ACTA DE SUSTENTACIÓN

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
1. MARCO CONCEPTUAL.....	11
1.1 CONCEPTO DE NATURALEZA DE UNA INSTITUCIÓN.....	11
1.2 CONCEPTO DE IDENTIDAD.....	12
1.3 RESUMEN HISTÓRICO DEL GIMNASIO CAMPESTRE CRISTIANO.....	14
1.4 MISIÓN Y VISIÓN DEL GCC.....	15
1.5 FUNDAMENTOS DEL GCC.....	15
1.6 CONCEPTO DE ENFOQUE.....	17
1.6.1 Concepto de Modelo y Enfoque de Gestión.....	19
1.7 MARCO CONCEPTUAL BASE DEL ENFOQUE.....	20
1.7.1 Concepto de Persona.....	20
1.7.2 Concepto de Calidad.....	21
1.7.3 Concepto de Educación.....	24
2. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2.1 OBJETIVO.....	28
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
3. DIAGNÓSTICO.....	30
3.1 MATRIZ COMPARATIVA DE LOS MODELOS DE CALIDAD.....	30
4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
5. PROPUESTA DEL ENFOQUE DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	41

5.1 LIMITACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001.....	41
5.2 FINALIDAD DEL ENFOQUE.....	43
5.3 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS PARA EL ENFOQUE.....	44
5.4 PRINCIPIO DEL ENFOQUE.....	47
5.4 PERTINENCIA DEL ENFOQUE.....	49
5.5 CRITERIOS DEL ENFOQUE.....	51
6. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	56
7. CONCLUSIONES.....	57
8. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	61

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz comparativa de los modelos de calidad.....	31
Tabla 2. Cronograma de actividades.....	40
Tabla 3. Limitaciones de ISO 9001.....	42
Tabla 4. Factores y cualidades de las categorías de análisis del enfoque.....	45
Tabla 5. Principios ISO y del enfoque de gestión de calidad del GCC.....	48
Tabla 6. Criterios de evaluación para el enfoque.....	55

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Finalidad del enfoque.....	44
Figura 2. DOFA Y PHVA.....	49
Figura 3. Propuesta del Sistema de Gestión ISO.....	50
Figura 4. Sistema de gestión de calidad del GCC.....	51

RESUMEN

El presente trabajo propone un enfoque de gestión de calidad que permite fortalecer la norma ISO 9001, la cual va a ser aplicada en la institución educativa Gimnasio Campestre Cristiano, por cuanto se identificaron varias debilidades en la norma misma. En primer lugar, se aborda un marco conceptual que pretende desarrollar la limitante de ISO al no contemplar los significados de persona, calidad y educación, desconociendo así la identidad y naturaleza propias de la Institución. En seguida, se observan el planteamiento del problema, el diagnóstico y la metodología aplicada. Finalmente, se revelan la finalidad del enfoque, sus principios, pertinencia y criterios de evaluación, para lograr una perfecta complementación entre la norma y el enfoque de gestión.

Palabras claves: enfoque, educación, cristiano, persona, calidad, naturaleza, ISO, identidad, principios, pertinencia.

INTRODUCCIÓN

Durante la realización de los seminarios en la asignatura de Profundización en Calidad de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, se realizó el análisis crítico y la pertinencia en las instituciones educativas de algunos modelos de Gestión de Calidad y del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. El resultado obtenido fue la percepción de algunas falencias en los diferentes modelos de acreditación, incluso en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9901.

No obstante, las directivas de la institución educativa Gimnasio Campestre Cristiano recibieron la anterior información y decidieron asumir la certificación con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 900. En este orden de ideas, el reto del presente enfoque es facilitar o mostrar un direccionamiento para robustecer el proceso de certificación al implementarlo en el Gimnasio, con el fin de ajustar aquellos aspectos que no están alineados con la identidad particular de la Institución, por cuanto ISO direcciona sus gestión hacia el mejoramiento de procesos sin tener en cuenta la naturaleza cristiana y a la persona en sus referentes antropológicos.

El propósito, además de plantear la elaboración de un enfoque para la gestión de calidad, es direccionar la labor de la certificación contemplando el énfasis cristiano en todos los procesos y procedimientos que realiza el Gimnasio Campestre Cristiano, permitiendo así alcanzar estándares de calidad que permitan establecer parámetros de credibilidad ante la comunidad externa de que la institución está cumpliendo el encargo de Dios y lo está haciendo con integridad y excelencia.

Esta es un área de estudio en la que se ha profundizado poco, razón por la cual este aporte enriquecerá no sólo al (GCC) Gimnasio Campestre Cristiano, sino a muchos colegios de carácter cristiano que deseen obtener su certificación con ISO 9001.

En el presente trabajo se encuentran: a) el marco general de conceptualización, b) el planteamiento del problema, c) el diagnóstico, d) la metodología y e) la propuesta del enfoque con las limitaciones de ISO, la finalidad del enfoque, las categorías de análisis, los principios del enfoque, la pertinencia del enfoque y los criterios del enfoque, con el ánimo de dar un abordaje puntual y claro al mismo.

Palabras claves: Sistema de Gestión, ISO, Gimnasio Campestre Cristiano, calidad, identidad, cristiano, principios, enfoque, Dios, certificación.

1. MARCO CONCEPTUAL

Con la intención de tener claridad en las nociones e ideas que se van a tratar y a fin de obtener una mirada en conjunto, se realizará la conceptualización de algunos términos y se presentarán unas consideraciones importantes de la institución. En este aparte se hará referencia a aspectos necesarios para alcanzar a visualizar de manera global las características institucionales que direccionarán la propuesta del Enfoque de Gestión de Calidad: a) Conceptos de naturaleza e identidad, b) Resumen histórico del GCC, c) Misión y Visión institucional, d) Fundamentos del GCC, e) Concepto de enfoque y f) Concepto de persona, calidad y educación.

1.1 CONCEPTO DE NATURALEZA DE UNA INSTITUCIÓN

En la ley general de educación en el Título VII, De los establecimientos educativos, en el Capítulo 1° Definición y características y en su Artículo 138, De la naturaleza y condiciones del establecimiento educativo, se entiende por establecimiento educativo o institución educativa, toda institución de carácter estatal, privada o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo en los términos fijados por esta Ley. (Ley General, 1994)

El colegio Gimnasio Campestre Cristiano, de naturaleza privada, ofrece el servicio educativo en los niveles de preescolar, primaria y bachillerato, operando como ministerio de la iglesia cristiana Avivamiento Centro Mundial, cumpliendo a cabalidad todas las condiciones y normas gubernamentales establecidas en las leyes, decretos y resoluciones tanto a nivel municipal, departamental y nacional.

1.2 CONCEPTO DE IDENTIDAD

De acuerdo al concepto explicado por Altarejos, Rodríguez y Bernal (2005), de los diversos modos de entender la identidad se pueden encontrar dos sentidos básicos: Por un lado, la identidad como valor general, la cual responde a la pregunta ¿Qué soy yo?, como fundamento del ser con relación a un grupo. Se realiza como identificación propia, lo que le hace ser propio y no otro con esencia personal. De la misma manera responde al ¿Quién soy?, requiriendo de un referente como es el tiempo y el espacio, que le impregnan de imagen perceptible por los demás. Requiere de cuidado al tener en cuenta los valores o referentes objetivos que caracterizan al ser.

Por otra parte, se encuentra la identidad como referencia de origen, se entiende como la actualización de la referencia al origen, a la fuente del propio ser, la definición del ser está en su filiación y pertenencia originaria. (Bernal, 2005, p.72). Si la familia es fuente de identidad es necesario que lo particular que identifica al ser sea reconocido al coexistir con los demás, la identidad termina siendo una referencia del ser y “es por tanto una identidad recibida” pero que “constituye un punto de partida para labrar la propia vida abriéndose al futuro”. (Bernal, 2005, p.75)

Permanente el hombre busca perfeccionarse, crecer en referencia a los atributos que posee desde su origen, “esa auto tarea que es su personal educación - es su más importante cometido”. (Carbajo y Gonzalez-Simacas, 2005, p. 53) La educación por lo tanto perfecciona la identidad, porque se es más cuando soy educado y se construye la vida en torno al desarrollo de los demás.

En cuanto a la identidad del GCC es importante destacar su declaración de propósito, cimentada sobre la base de argumentos bíblicos, dada su naturaleza netamente cristiana: “Examina la senda de tus pies, y todos tus caminos sean rectos” Prov. 4:26. “Porque nadie puede poner otro fundamento que el que está puesto, el cual es Jesucristo” 1 Co. 3:11.

La declaración de propósito del Gimnasio Campestre Cristiano, parte de la palabra que Dios dio a los Pastores Ricardo y María Patricia Rodríguez fundadores y directores generales del colegio “No dejes que las nodrizas de Egipto eduquen a tus hijos” Éxodo 2:7-8

Una gran cantidad de padres buscan colegios seculares para encargarles la educación de sus hijos, dichos colegios hacen énfasis en el intelecto relegando a un tercer plano la parte espiritual o los valores y en muchos casos desconociendo totalmente la formación en el área espiritual.

Al crear el colegio Gimnasio Campestre Cristiano y hacer realidad el plan de Dios, no se pensó que fuera únicamente un centro educativo, sino un espacio donde se pudiera apoyar y ayudar a los padres cristianos en su deber de enseñar e instruir a sus hijos en el camino del Señor, haciendo que el lenguaje del hogar y de la iglesia sea el mismo que se hable en el colegio. Deuteronomio 11:18,19 y Proverbios 22:6.

El Gimnasio Campestre Cristiano más que un colegio es una familia, es una nación que Dios está levantando en medio Colombia; una nación con principios y valores, con la gloriosa persona de Jesucristo morando en cada corazón y pastoreando desde la rectoría del colegio.

Desde la experiencia cotidiana se observa que los valores morales se han venido perdiendo y el GCC desea recuperarlos y fortalecerlos en la comunidad cristiana; el colegio es uno de los mejores medios para rescatar valores como la fidelidad, el temor a Dios, el amor, el respeto por el prójimo, la honra a los padres y a los adultos y el servicio a los demás.

El colegio quiere formar hombres y mujeres de bien que pueden llegar a ser profesionales, maestros, empresarios, o el Presidente de la República, con principios morales fundamentados en la palabra de Dios, y llenos del Espíritu Santo y cuanto más si llegan a ser siervos de Jesucristo, pastores, maestros de la palabra, evangelistas o misioneros, hombres y mujeres para nuestra nación. (PEI, 2007, p. 25)

El enfoque de gestión de calidad del GCC debe proteger y fortalecer la identidad cristiana del colegio al momento de realizar la certificación, por lo tanto la tarea fundamental es cuidar y realzar la identidad institucional en cada proceso.

1.3 RESUMEN HISTÓRICO DEL GIMNASIO CAMPESTRE CRISTIANO

El Gimnasio Campestre Cristiano nace en Septiembre de 1997. Luego de elaborar un diagnóstico se reconoció que la necesidad primordial de toda la Comunidad Cristiana de Restauración, era la búsqueda una buena educación para sus hijos e hijas basada en principios y valores cristianos. Es así como los Pastores Ricardo y María Patricia Rodríguez, deciden iniciar un nuevo proyecto de enseñanza formal, cumpliendo una palabra dada por Dios, en la cual les decía “No permitas que Egipto eduque a nuestros hijos” Éxodo 2:7,8. Allí comienza a fraguarse en los Pastores la idea de crear un colegio para educar a los niños de las familias de la iglesia. Un colegio que fuese un refugio para hijos y padres cristianos. Un refugio donde cada estudiante recibiera educación básica, basada en fundamentos bíblicos, morales, de rectitud y de santidad. Una educación integral donde no prime sólo el conocimiento, sino además, el fruto del Espíritu Santo, y valores como el respeto y la obediencia.

Después de funcionar en varios lugares, en el año 2000 se traslada el colegio a la sede actual en el municipio de Chía, en donde ha venido consolidándose hacia el cumplimiento de la misión y visión institucionales; es así como a la fecha se han graduado cinco promociones de bachilleres académicos con énfasis en teología y estudios bíblicos; jóvenes con altos valores espirituales, morales y excelente formación académica.

En el año 2006 la iglesia, hoy, Centro Mundial de Avivamiento adquirió la sede propia para el colegio y en el año 2008 se inició un proceso de remodelación a la planta física institucional y en este momento está trabajando en la compra de un

terreno anexo para la zona de preescolar. El Gimnasio Campestre Cristiano ha sido reconocido a nivel departamental y nacional por su desempeño académico, muy superior en las pruebas ICFES, espiritual y de ayuda a la comunidad. (PEI, 2007, p. 4-5)

1.4 MISIÓN Y VISIÓN DEL GCC

La misión se contempla como: Formar, motivar e incentivar, con la ayuda de la iglesia, los padres de familia y la comunidad educativa en general, los principios cristianos basados en las Sagradas Escrituras como son: fe, disciplina, carácter y conocimiento.

La siguiente propuesta de misión surge del seminario de la maestría: “Forma, motiva e incentiva a nivel espiritual, moral e intelectual jóvenes con los principios basados en las sagradas escrituras para que conozcan a Cristo y sean mejores ciudadanos.”

La visión se contempla como: Formar jóvenes con altos valores espirituales, morales e intelectuales con el encargo de dar a conocer a Cristo a través de sus vidas llenos el poder del Espíritu Santo.

1.5 FUNDAMENTOS DEL GIMNASIO CAMPESTRE CRISTIANO

El GCC se sostiene en una filosofía cristiana, basada en cuatro fundamentos:

1. Fe: El Principio de los principios sobre los cuales se fundamenta el colegio. Determina el orden de las prioridades que se quieren inculcar a los jóvenes estudiantes. Centrado en Dios y las cosas espirituales de su reino; el temor de Dios, la comunicación con el Espíritu Santo, la fe

en el Señor Jesucristo, y su Palabra. (PEI, 2007, p. 38) “Es, pues, la fe la certeza de lo que se espera, la convicción de lo que no se ve”. Hebreos 11:1

2. **Disciplina:** DIOS se convierte en el eje central de la conducta o comportamiento, donde se complementan los conceptos de urbanidad, normas, guía y ayuda formativa que benefician las relaciones de la comunidad educativa y se fortalecen los procesos y la producción del conocimiento, reforzando los conceptos de cumplimiento, esfuerzo personal, formación física, autoridad y respeto. (PEI, 2007, p.38) “Y vosotros, padres, no provoquéis á ira á vuestros hijos; sino criadlos en disciplina y amonestación del Señor” Efesios 6:4.
3. **Carácter:** La acción educativa está orientada por principios auténticamente cristianos, proyectada en diferentes atributos: la bondad, el servicio, el amor de los unos por los otros, la verdad, la templanza, la paciencia y el respeto de la persona humana como creación de Dios, propiciando así valores humanos, espirituales, cívicos y éticos, elevando la autoestima, llevando a un comportamiento con autonomía responsabilidad y honestidad, (PEI, 2007, p. 39) “Vosotros también, poniendo toda diligencia por esto mismo añadid a vuestra fe virtud; a la virtud, conocimiento; al conocimiento, dominio propio; al dominio propio, paciencia; a la paciencia, piedad; a la piedad, afecto fraternal; al afecto fraternal, amor. Porque si estas cosas están en vosotros, y abundan, no os dejarán estar ociosos ni sin fruto en cuanto al conocimiento de nuestro Señor Jesucristo”. 2 Pedro 1:5-8.
4. **Conocimiento:** Se basa en un quehacer continuo y sistemático de valores cristianos centrados en la persona del estudiante, capacitados e instruidos con nuevos y efectivos métodos de enseñanza, garantizando

en niños y jóvenes un óptimo rendimiento académico que les permita alcanzar su mayor potencial de aprendizaje y desempeño formando así líderes con altos valores éticos, morales y educativos. (PEI, 2007, p. 39) “El temor de Jehová es el espíritu de sabiduría, y el conocimiento del santísimo es la inteligencia”. Proverbios 9:10

1.6 CONCEPTO DE ENFOQUE

El enfoque se concibe como un conjunto de conceptos generales, lineamientos y relaciones significativas que dan pauta para guiar una acción. El enfoque pedagógico es dirigir la atención o el interés de un asunto o problema desde unos supuestos previos para tratar de resolverlo acertadamente, por lo cual el pedagogo lo expone con claridad, esto sirve para educar o enseñar, sobre el punto específico a tratar. (Seminario de Profundización II, 2009) La acción, por su parte, se entiende como los procedimientos que se llevan a cabo en la gestión de la calidad de una institución o programa. En este sentido, Sandoval (2008), define enfoque como un modo de concebir o entender la organización, y esta, al igual que la sociedad y las personas, es sistémica; lo cual permite una mejor comprensión de su realidad, sistémico se refiere aun sistema más libre. En torno al concepto de gestión de calidad de las organizaciones hay un enfoque que es muy utilizado, se trata del enfoque sistémico, este enfoque no solamente permite observar sus relaciones internas sino también las externas en relación con el entorno en que la organización se encuentra.

Así mismo, “El enfoque sistemático es la aplicación de las ciencias sistemáticas a las situaciones problemáticas gerenciales como las relacionadas con los sistemas sociales”. (Morales, 2005, p.32) El enfoque también se considera como:

un tipo de proceso lógico aplicado a la solución de problemas, que se cumplen en los siguientes pasos: identificación del problema, formulación de una hipótesis o plan de solución, previsión de la índole, cantidad de recursos y forma de control. El enfoque

sistemático ha sido calificado como la aplicación del éxito de la educación. (Gago, 1983, p. 73)

Al ser un sistema libre se relaciona con el hombre, de aquí la importancia de citar a Sandoval con su valioso aporte del enfoque antropológico a las organizaciones. Cuando una institución “reconoce a la persona como centro y tiene en cuenta sus necesidades reales en coherencia con la unidad que caracteriza su naturaleza” requiere por consiguiente de un enfoque antropológico institucional porque “tiene un carácter integrador y porque la ética está presente de modo integral, en la medida que hace referencia a normas, bienes y virtudes”. (Sandoval, 2008, p. 81)

El Gimnasio Campestre Cristiano considera al ser humano en su estructura tripartita, “alma, cuerpo y espíritu”. La función de ser de la institución es totalmente antropológica por cuanto el hombre es hechura de Dios y Dios se constituye el centro del quehacer educativo, por esta razón no es necesario considerar el término “antropológico” en el enfoque planteado. La mayor preocupación consiste en fomentar un enfoque cristiano basado en los principios bíblicos que ayude a orientar el proceso de certificación con ISO ya que este modelo de gestión no contempla el concepto de persona.

En los artículos 4 y 5 del decreto 529 de 2006, el Ministerio de Educación Nacional aparte de establecer el régimen más alto de tarifas “libertad regulada”, expone claramente los beneficios y procedimientos para obtener una certificación con el sistema de gestión de calidad ISO 9000 o la acreditación con un modelo internacional de reconocimiento de gestión de calidad, y hace una diferencia entre los dos sistemas. Puntualmente el párrafo de la certificación expresa que “un sistema de gestión de calidad normalizado es el que corresponde a un conjunto de elementos mutuamente relacionados para dirigir y controlar la calidad de una organización, especificados en una norma técnica como requisitos, tal como el previsto en la NTC – ISO 9000.”

“La gestión de la calidad educativa es una estrategia organizativa y una metodología de gestión que hace participar a todos los miembros de una organización

con el objetivo fundamental de mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y funcionalidad”. (González, 2000, p. 65) La gestión de calidad también es considerada como un sistema de calidad.

1.6.1 Concepto de Modelo y Enfoque de Gestión. Teniendo en cuenta la conceptualización lograda en el seminario de profundización, Aponte aportaba que un modelo consiste en visiones sintéticas de teoría o enfoques pedagógicos que orientan a la elaboración, al análisis de programas, y a la sistematización de procesos. Es operativo y tiene indicadores. También los modelos educativos son, como señala Antonio Gago Huguet, una representación arquetípica o ejemplar del proceso de enseñanza-aprendizaje, en la que se exhibe la distribución de funciones y la secuencia de operaciones en la forma ideal que resulta de las experiencias recogidas al ejecutar una teoría del aprendizaje. (Seminario de Profundización II, 2009)

Un modelo es una representación ideal de un aspecto de la realidad. Es una abstracción. Un enfoque se concreta en modelos. No todo enfoque debe aterrizar en modelos. Una institución puede tener un enfoque y no tener modelo. El objetivo de un modelo es facilitar la comprensión de un objeto. Un modelo exige la definición de un marco teórico- conceptual, unos lineamientos, unos principios, una unidad discursiva propia, una metodología, unos métodos. Si se basa en una teoría de sistemas debe describir el funcionamiento de las cosas. Un modelo exige tomar postura, mientras un enfoque es genérico.

Los modelos se suelen asociar a autores, a escuelas de pensamientos, a posturas o paradigmas. Para la elaboración de un modelo, basado en un enfoque particular, hay que construir primero, o tener claro, el marco teórico-conceptual sobre el que se va a trabajar. Esos marcos teórico-conceptuales generalmente se elaboran a partir de la postura que se asuma, dentro de una o varias disciplinas: antropología, epistemología, filosofía, ética etc.

El Sistema de Gestión de calidad comprende un marco metodológico igualmente estructurado como cualquier modelo de gestión integral. Su búsqueda de una mejora en la gestión organizacional y en la gestión estratégica contempla la organización funcional y la organización de procesos con entradas y salidas, y con procesos de dirección, misionales y de apoyo.

Se pueden distinguir dos enfoques básicos: uno centrado en aspectos de eficiencia, factores económicos y de control, que hace referencia a la optimización de recursos y otro centrado en aspectos organizacionales del proceso de enseñanza que hace referencia a la consecución de objetivos y a la mejora de la calidad. La adopción de un enfoque u otro, dará lugar a los diferentes modelos de evaluación institucional” acreditación o certificación. (González, 2000, p. 220)

1.7 MARCO CONCEPTUAL DEL ENFOQUE

El marco conceptual del Enfoque de Gestión de Calidad del Gimnasio Campestre Cristiano se basa en las siguientes definiciones: a) Concepto de persona, b) Concepto de calidad y c) Concepto de educación.

1.7.1 Concepto de Persona. Ser único perfectible con dimensiones en los campos espiritual, corporal, social, sensitivo, afectivo, ético y de la inteligencia. (Seminario Profundización II , 2009)

Según concluye Carbajo y González-Simacas (2005), la persona tiene unidad e integridad, singularidad irrepetible y naturaleza racional, es un ser abierto con capacidad intelectual y volita que le hace ser libre y capaz de autodeterminación. Características que se potencializan en la relación con los semejantes de la comunidad donde “solo se contempla la especial singularidad del ser humano, que aparece entonces como individuo; esto es como elemento particular del grupo colectivo general donde se inscribe”. (Altarejos, 2005, p.35) Este individuo es quien

vivencia el enriquecimiento de las dimensiones en los distintos campos descritos anteriormente por medio de la educación “es una acción personal, realizada por personas, dirigida a personas y que tiene como objetivo el desarrollo de personas”. (Parra, Meneses, Merizalde, Rodríguez, 2008, p. 59)

El Gimnasio Campestre Cristiano otorga el valor de más alta importancia al ser humano que desempeña su función como estudiante, padre de familia, directivo, personal de apoyo y a toda la comunidad que de alguna u otra forma se relaciona con la entidad, ya sea en el ámbito gubernamental o particular.

El ser humano como hechura de Dios recibe una serie de atributos especiales que en la institución se deben potenciar cumpliendo como labor fundamental la formación de los dones o valores se fortalecen permitiendo así el desarrollo integral del ser, basado en los principios cristianos y en el servicio de la comunidad para lograr que sean más felices (PEI, 2007, p.40).

La relación que establecen los estudiantes del Gimnasio Campestre Cristiano con el medio que los rodea y con sus semejantes debe fundamentarse en el respeto, en el amor a Dios, en la conservación con el medio natural, en la competencia sana en el mundo globalizado y en el servicio a la sociedad en una integralidad que permite el crecimiento personal y el fortalecimiento de los valores cristianos.

1.7.2 Concepto de Calidad. Como una nueva tendencia en educación se ha venido presentado en las últimas décadas la necesidad del mejoramiento de la calidad educativa primeramente a nivel superior y luego a nivel de educación preescolar, primaria y secundaria. Por su parte, el sector empresarial desde la postguerra ya lo implementaba primeramente en Japón, luego Estados Unidos y Europa. Debido al proceso de descentralización de la educación en nuestro sistema educativo nacional surge la necesidad de verificar la buena gestión de las instituciones educativas de nivel básica y media, Sandoval define este proceso como “pedir cuentas y evaluar la calidad de las realizaciones de las instituciones educativas (entendiendo la calidad en

función de los resultados académicos y descentralización como elemento que debe ser completado con una centralización vía mercado)". (Sandoval, 2008, p. 223)

Considerando el concepto empresarial en la versión 2008 de la norma ISO 9001 se entiende por calidad el grado en que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa) establecidos en una empresa. Se entiende por requisito la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. (Norma ISO 9001, 2008) Orozco (2003), plantea en su escrito que la calidad no se puede mirar desde un concepto, ya que la calidad se construye o se construye a partir de un conjunto de atributos contingentes.

“La calidad se puede concebir como un instrumento mediatizador y de propuesta de metas condicionado por las características culturales y por los objetivos que un país posee para su crecimiento, desarrollo e identidad”. Teniendo en cuenta esta definición se pueden asociar cuatro grandes expectativas educativas al término de calidad: ampliación de la cobertura, eficacia del sistema, gestión pedagógica y gestión administrativa. (Rodríguez, 1994, pp. 45-51)

En la orientación y dirección de una institución educativa, lo más importante es la claridad de la finalidad, la misión y la vocación que pretende la Institución educativa y por sobre todo el ideal de persona y educación en el cual fundamentará toda su acción formativa. (Seminario Profundización II, 2009)

Según el Artículo 4º de las Disposiciones Generales de Educación dice en cuanto a la calidad y cubrimiento del servicio, que corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento.

El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación

y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo. (Ley General, 1994)

El concepto de calidad en los últimos años se ha ido relacionando con la “calidad total” que debe garantizar la mejora de la gestión educativa y mejorar la calidad de los centros educativos. Sandoval al respecto expone que estudios realizados coinciden con la superación de logros cuantitativos, la descentralización del sistema educativo que enlaza la necesidad de pedir cuentas y evaluar la calidad de las relaciones en las instituciones; se cuestiona el Estado de Bienestar y plantea la necesidad de regularlo. “Entre otros elementos están, la orientación al cliente, la focalización de procesos para mejorar resultados, la mejora continua, la cooperación del personal, toma de decisiones basadas en objetivos y no en impresiones”. (Sandoval, 2008, p. 223) La Calidad Total en la Educación se centra en la formación de personas, tomándolas como su recurso más valioso y favoreciendo el desarrollo de cualidades es sus educandos. De igual forma la Institución Educativa debe generar una calidad de educación que le exija prestar un servicio lo más perfecto posible y por ende entregar un producto con características de excelencia. (Yarce, 1997, pp. 29-32)

El Gimnasio Campestre Cristiano en su constante labor de fortalecer la calidad institucional se conduce en los siguientes propósitos:

1. Formar individuos bajo los principios cristianos, transfiriéndoles valores espirituales y éticos, que le permiten ser ciudadanos educados y ejemplo para todos, con el fin de que sean parte de una sociedad cambiante.
2. Propiciar participación democrática en cada uno de los estamentos educativos para planear, organizar, coordinar e irradiar las acciones relacionadas con el logro de los objetivos buscando permanentemente la calidad institucional.
3. Proponer una innovación educativa, fundamentada en la realidad del país, centralizada en valores y en los principios cristianos.

4. Brindar una formación integral como un compromiso, mediante la formación en el contexto de la comunicación, la democracia, la ecología, la educación sexual, recreación y el buen uso del tiempo libre posibilitando la educación para la vida cotidiana.
5. Facilitar el desarrollo de los diferentes procesos: cognitivos, socio-afectivos, psicomotor, espiritual entre otros, teniendo en cuenta las características propias de cada edad, para permitir el crecimiento personal, familiar y social.
6. Permitir el cumplimiento puntual en las políticas vigentes, de acuerdo con los demás, con los fines y objetivos del sistema del país.
7. Colaborar para la satisfacción plena a la comunidad educativa, en un proceso permanente como seres humanos, hacia una cultura de calidad, acorde con las necesidades del entorno, del compromiso y sentido de pertenencia.

1.7.3 Concepto de Educación. En Colombia el objeto de la Ley en el Artículo 1°, se concibe la educación como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política se define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas

con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social”. (Ley General, 1994)

Según Parra “la educación es una acción personal libre, recíproca, de ayuda al perfeccionamiento humano. Al educar se da asistencia a quien aprende, se concurre al impulso natural de crecimiento propio del educando”. (Parra et al, 2008, p. 59)

Es importante de igual manera, considerar la educación en valores. El mundo atraviesa una acrecentada crisis de valores esto “se debe a la falta de convicciones intelectuales, sólidas, sobre lo que es y lo que no es verdad, y lo que es y lo que no es bueno... no es más que el núcleo de la educación total, integral, de la persona, (Carbajo y González-Simacas, 2005, p.73) por eso es necesario considerar con más énfasis a la persona y la sociedad en el quehacer educativo.

De acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional del Gimnasio Campestre Cristiano, la educación como proceso global que irradia toda la vida y las potencialidades de la persona, facilita de manera intencional el desarrollo cognitivo, psicomotriz, socio-afectivo, comunicativo, espiritual mediante la apropiación de la vivencia y la creación de nuevas estructuras en constante intercambio con el medio social.

La educación es un proceso sistémico e institucional que supone la especialización de la práctica educativa como expresión social con intencionalidad específica. Y que no se considera completa sin basarse en el amor a DIOS.

El Gimnasio Campestre Cristiano, aspira a formar una nueva persona valiéndose de la interpretación de la educación, la pedagogía, el aprendizaje, la didáctica y los currículos como la interacción entre el estudiante y el entorno para centralizar su acción en la aplicación de los métodos cuyas estrategias buscan optimizar la propuestas a favor de un encuentra verdadero con DIOS y la presencia

del ESPÍRITU SANTO, quienes constituyen la esencia de la sabiduría, ejecutando una metodología acorde con los intereses y necesidades de la comunidad cristiana en familia, y logrando que ellos mismos sean copartícipes del aprendizaje; en todas las áreas, sin descuidar el amor de DIOS: “por tanto, guárdate y guarda tu alma con diligencia, para que no te olvides de las cosas que tus ojos han visto ni se aparten de tu corazón todos los días de la vida; antes bien, las enseñarás a tus hijos y a los hijos de tus hijos”. Deuteronomio 4:9.

La pedagogía como visión se contextualiza en el medio cultural que orienta la labor del maestro en el quehacer educativo al conceptualizar metódica y científicamente la actividad que facilita el desarrollo del proyecto pedagógico: es la base teórica.

La didáctica como visión amplia es la práctica que orienta la labor educativa que completa el maestro apoyándose en la psicología del aprendizaje, para facilitar a los estudiantes que construyan las nociones, los conceptos y las categorías. La labor de enseñar requiere por lo tanto de prescribir lo que debe hacer el docente para lograr que los alumnos aprendan y lo hagan con provecho y agrado pues se trata de facilitar el aprendizaje.

2. DESCRIPCIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la búsqueda de estrategias para mejorar la calidad en las organizaciones hoy se habla de lograr la satisfacción de los clientes externos e internos, quienes se benefician de los servicios ofrecidos; es así como la calidad depende de la buena gestión que se realice. En particular, el Gimnasio Campestre Cristiano considera a toda su comunidad educativa, hechura de Dios, reconociendo sus dones y atributos que la institución debe potenciar, disipando todo concepto de clientelismo, buscando valorar al ser humano contemplando sus dimensiones.

En el año 2008 las directivas del Gimnasio Campestre Cristiano, se dieron a la tarea de analizar diferentes propuestas ofrecidas en el mercado de la certificación y acreditación llegando a la selección de ISO 9001 para su implementación en la institución por su viabilidad, costos y pertinencia.

Posteriormente, durante el seminario de conceptualización de esta maestría se siguieron los parámetros de interpretación teniendo en cuenta algunas categorías propias para los modelos de acreditación usados en educación básica y media, en particular ISO 9001, y se encontró que es un sistema que hace énfasis a procedimientos empresariales, que ha tratado de homogenizar las organizaciones educativas sin tener en cuenta la esencia educativa de cada una, porque destaca el ordenamiento de los procedimientos y la administración. De igual manera, se examinó el PEI de la institución que hace énfasis en los principios y valores cristianos, por lo tanto la comunidad educativa y la educación son los instrumentos más importantes del GCC.

De estos análisis se puede determinar que ISO 9001 no es coherente con la filosofía del Gimnasio, previéndose que se presentarán vacíos al momento de su implementación porque no aborda la esencia educativa y cristiana.

Los indicadores ISO no permiten medir y no alcanzan a contemplar todos los valores intangibles que tiene el GCC. Por tal motivo es necesario plantear la necesidad de elaborar un enfoque que direcciona la gestión de calidad del Gimnasio Campestre Cristiano al momento de implementar ISO 9001, debido a que la institución de acuerdo a su naturaleza tiene muy definidos los valores y fundamentos cristianos en su labor educativa como son la fe, la disciplina, el carácter y el conocimiento totalmente soportados en los preceptos bíblicos. Motivo por el cual y debido a que el Gimnasio Campestre Cristiano decidió aplicar la norma ISO y que ésta no está alineada con los valores institucionales, se pretende proponer un enfoque de gestión de calidad que contemple el énfasis cristiano por el cual vela la institución y procura desarrollar su quehacer alineado a la norma ISO.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Plantear un enfoque de gestión de la calidad para el Gimnasio Campestre Cristiano basado en los principios cristianos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Resolver las limitaciones que presenta ISO en lo referente a los conceptos de persona, calidad y educación poco pertinentes a la institución.
2. Concretar las directrices que permiten alcanzar resultados efectivos en la gestión de calidad de la institución al momento de adelantar el proceso de certificación.

3. Ejemplificar de manera sencilla la observación que se tiene que hacer del enfoque de gestión de calidad del GCC al momento de adelantar los procedimientos de certificación con ISO 9001.

3. DIAGNÓSTICO

Como se ha explicado anteriormente el propósito del primer semestre de conceptualización de la maestría consistió en realizar una comparación entre algunos modelos de calidad y el Sistema de Gestión ISO. Es importante resaltar la diferencia que existe entre un modelo y un sistema de gestión. Un modelo de reconocimiento de gestión de calidad corresponde a un conjunto ordenado de objetivos y criterios cuya aplicación y evaluación están previstas para facilitar el logro de una gestión de calidad, como el European Foundation for Quality Management EFQM. El sistema también es un conjunto de elementos y procesos que se relacionan e interactúan unos con otros para buscar un objetivo, satisfacer la necesidad del cliente. El enfoque sistémico tiene procesos, entradas y salidas.

En el siguiente cuadro comparativo se sintetizaron los aspectos correspondientes a las categorías de: antecedentes, propósitos, principios, enfoque de gestión, características, factores a evaluar, etapa, ruta o camino, métodos, concepto de persona, calidad y educación, alcances, limitaciones, aspectos comunes y aspectos diferenciales, de los modelos Galardón a la excelencia, Premio Clase, EFQM y Fe y Alegría y del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.

3.1 MATRIZ COMPARATIVA DE LOS MODELOS DE CALIDAD Y DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

Los modelos de calidad y el sistema de gestión de calidad ISO analizados a continuación son aplicados en los niveles de educación Preescolar, Básica y Media.

Tabla1. *Matriz comparativa de los Modelos de Calidad y del Sistema de Gestión ISO 9001.*

C a t e g o r í a s	ISO 9001	GALARDÓN A LA EXCELENCIA	DISTINCIÓN CLASE	EFQM	FE Y ALEGRÍA
A n t e c e d e n t e s	<p>-Nació en Inglaterra en 1946 en 25 países. Hoy en 177 países. Se crea el comité técnico 176 en 1979. En 1987 se publica la primera versión de la norma. En 1994 sale la primera actualización a cerca del Aseguramiento de la calidad. En 2000 sale la segunda actualización a cerca del Enfoque por procesos.</p>	<p>-El Premio Galardón a la Excelencia fue creado mediante Decreto No 379 del 30 de mayo de 1997 de la Administración Distrital, con el fin de destacar la calidad de la gestión de colegios oficiales y privados de la ciudad, como una condición necesaria para potencializar los esfuerzos pedagógicos de maestros y directivos, así como crear ambientes favorables para el aprendizaje y el crecimiento personal e institucional. Es un reconocimiento y estímulo a las instituciones estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media que hayan logrado articular exitosamente las tareas pedagógicas y administrativas consiguiendo innovar y mejorar la acción educativa.</p>	<p>-Se inicio en la Gobernación de Cundinamarca con el apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá, la corporación calidad y Colsubsidio.</p>	<p>-El Modelo de -Excelencia EFQM fue introducido en 1991 como el marco de trabajo para la autoevaluación de las organizaciones y como la base para juzgar a los concursantes por el Premio Europeo de la Calidad, el cual fue entregado por primera vez en 1992. Este modelo es el más ampliamente utilizado en Europa y se ha convertido en la base para la evaluación de las organizaciones en la mayoría de los premios nacionales y regionales de calidad en toda Europa. Desde sus inicios la EFQM se ha orientado por la visión de ayudar a crear organizaciones europeas fuertes que practiquen los principios de la administración de la calidad total en sus procesos de negocios y en sus relaciones con sus empleados, clientes, accionistas y comunidades.</p>	<p>-El milagro de Fe y Alegría se debe en gran medida al impulso y tenacidad de un hombre, el Padre José María Vélaz. Él, con su personalidad, determinó el ser de la institución y en gran medida su identidad. Fundan una escuela en las afueras de Caracas en 1955. No gubernamental que proporciona educación formal y no formal, de distintos niveles, en 13 países de América Latina (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Venezuela). En cada país operan en forma autónoma como organizaciones civiles sin fines de lucro, a partir de convenios con el Ministerio de Educación y forman parte de una federación, Fe y Alegría Internacional, la cual está reconocida como: UNESCO, UNICEF y ONU.</p>

P r o p ó s i t o	<p>-Desarrollar sistemáticamente, productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes y generar mejora continua en la organización.</p> <p>-El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y tecnológicos.</p>	<p>-Identificar en las instituciones escolares estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media del Distrito Capital experiencias ejemplarizantes en la construcción e implementación de enfoques de gestión participativa orientados hacia la calidad.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Suministrar a las instituciones educativas una herramienta de autoevaluación que les permita conocer y documentar el estado de sus procesos de gestión y formular estrategias de mejoramiento en la implementación del PEI.</p> <p>Conocer y difundir experiencias significativas en la generación y aplicación de enfoques de gestión y organización orientados hacia la calidad.</p>	<p>-Promover el dinamismo y el mejoramiento de la calidad en la gestión educativa del Departamento de Cundinamarca.</p> <p>Fortalecer y apoyar los procesos de la ed. preescolar, básica y media de las instituciones y sistemas educativos municipales del Departamentos de Cundinamarca</p>	<p>-Estimular y asistir a las organizaciones en toda Europa para participar en las actividades de mejoramiento del impacto en la sociedad y en los resultados de negocios. Apoyar a los gerentes de las organizaciones europeas en la aceleración de transformar la administración de la calidad total en un factor decisivo en el logro de la ventaja competitiva a nivel global</p>	<p>-Debido a que es un movimiento de educación popular integral y promoción social, Fe y Alegría se encarga de dirigir sus acciones a sectores empobrecidos y excluidos de América Latina para potenciar su desarrollo personal y participación social.</p> <p>-En su realización se propone partir del contexto, los recursos y estructura cumpliendo con procesos</p> <p>-De gestión, enseñanza, aprendizaje, Convivencia ciudadana e interacción escuela-comunidad. Logrando unos resultados en las áreas del lenguaje, la matemática y los valores y actitudes.</p>
P r i c i p i o s	<p>1-Adoptar una cultura Organizacional que se basa en el trabajo por procesos.</p> <p>2-Se enfoca en la satisfacción del receptor del servicio (cliente)</p> <p>3-Es liderada por la alta dirección</p> <p>4-Compromete a todo el personal.</p> <p>5-Se gestiona sistemáticamente.</p> <p>6-La institución se preocupa por la mejora continua y por prevenir la ocurrencia de no conformidades.</p> <p>7-Se basa en hechos para la toma de decisiones</p> <p>8-Promueve relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores</p>	<p>-Promueve la transformación pedagógica de la calidad de la educación.</p> <p>Pone a prueba la capacidad de innovar y de hacer trabajo pedagógico de manera participativa y colaborativa.</p>	<p>-La participación y la calidad en el servicio educativo</p>	<p>-Satisfacción del cliente.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Compromiso de la institución.</p> <p>Enfoque basado en los resultados.</p> <p>Control y evaluación de la calidad.</p> <p>Mejora continúa.</p> <p>Formación permanente del personal.</p>	<p>- Desarrollar alianzas entre Fe y Alegría, el Estado, la comunidad local y otros sectores de la sociedad para proporcionar una educación de calidad a los niños más pobres. Aunque varía según el país, en el esquema de funcionamiento típico de la organización, el Ministerio de Educación paga el salario de los maestros, las comunidades participan en la construcción y mantenimiento de las edificaciones, FYA supervisa y capacita. Tiene educación formal y no formal.</p>
E n fo qu e de G es ti ón	<p>-Basado en procesos.</p>	<p>-Basado en los procesos, la satisfacción del usuario.</p>	<p>-La calidad está en la satisfacción del cliente, continuar con lo que está bien y mejorar lo que hay que mejorar.</p>	<p>-Basado en resultados.</p>	<p>-Potenciar el desarrollo de sectores empobrecidos.</p>

C a r a c t e r í s t i c a s	-La norma establece veinte requisitos generales para implementar el estándar internacional, de los cuales aquí sólo se comentarán algunos. Se propone, finalmente, que una Institución de Educación Superior (IES) certificada por ISO 9000 podrá mejorar la calidad de la educación en el país vía la competitividad.	-Herramienta evaluativa del servicio educativo, mediante la autoevaluación de 10 aspectos focalizados en la razón misional, el desarrollo del estudiante y de la comunidad.	-Herramienta para implantar y hacer seguimiento de la calidad en el servicio educativo.	-Modelo no normativo. -Esquema más amplio y completo de gestión. -Herramienta de mejora continua de la gestión de una organización.	-Marco referencial de calidad: *Documento de calidad: equipo países, congreso internacional, comisión internacional. *MOVIMIENTO: Red de escuelas movido por unos ideales de personas de distintas instancias sociales. *EDUCACIÓN POPULAR: Proceso de acompañamiento a sectores populares. *INTEGRAL: Se propone abarcar a la persona desde todas las áreas.
F a c t o r e s a E v a l u a r	-Política de calidad. -Objetivos y planeación. -Responsables. -Documentación de soporte. -Gestión de recursos para el proyecto. -Gestión de procesos. -Medición de procesos. -Auditoria interna. -Revisión y seguimiento por la alta dirección.	-La Institución y su Contexto. -Horizonte Institucional. -Gobierno Escolar y Convivencia. -Liderazgo y Responsabilidad Institucional. -Gestión Académica. -Gestión Administrativa. -Gestión de la Innovación y el Aprendizaje. -Desarrollo del Personal Docente y Administrativo. -Desarrollo de la Comunidad. -Resultados y Mejoramiento Institucional.		-Agentes -Resultado -Liderazgo 100 Ptos.10% -Personas 100 Ptos.9% -Política y Estrategia 80 Ptos.8% -Alianzas y Recursos 100Ptos.9% -Procesos 140 Ptos.14% -Resultados en las personas 90Ptos.9% -Resultados en los clientes 200Ptos.20% -Resultados en la sociedad 60Ptos.6% -Resultado clave 150Ptos.15% -Innovación y Aprendizaje.	
E p a r t e o C	-Comunicación del compromiso de la dirección. -Revisión por la dirección. Competencia del recurso humano Revisión de los requisitos con el cliente Comunicación con los clientes Control de cambios de diseño Registro de evaluación de proveedores Registro de artículo de propiedad del cliente. Registro de	-Inscripción a los Talleres de Orientación. -Talleres de orientación. -Redacción informe de Postulación. -Proceso de evaluación. -Retroalimentación. -Visita de campo. -Premiación.	-Preparación y organización. -Sensibilización. -Convocatoria. -Postulación. -Evaluación de informes de postulados. -Reunión del jurado. -Visita de campo a postulados. -Preseleccionados de segunda reunión del jurado y selección de ganadores. -Ceremonia de entrega al reconocimiento clase.	-Diagnóstico -Lectura Comité Evaluador -Informe Comité Evaluador -Selección -Visita de Campo. -Retroalimentación. -Premiación. -Resultados-Enfoque-Despliegue-Evaluación y Revisión.	-Sistema de Mejora: Educación -Interpretación -Planificación -Sistematización-Acompañamiento-Formación -Seguimiento -Socialización Fase 2 Interpretación: -Informe diagnóstico -Informe Descriptivo -Informe Contextualizado Fase 3 Planificación: -Definición de resultados esperados. -Construcción colectiva. -Definición de

a m i n o	calibración de equipos Medición de la satisfacción del Cliente Registros de auditorías internas Registro de seguimiento y medición del producto Registro de producto no conforme Registro de Acciones Correctivas Registro de Acciones Preventivas	Retroalimentación secretaría de educación y envío retroalimentación a instituciones educativas. -Proceso de socialización de buenas practicas.	actividades. -Construcción colectiva -Definición de objetivos. -Construcción colectiva. -Priorización de líneas de acción.	
M é t o d o s	-Diagnóstico, Evaluación y seguimiento. Por Fases Trabajo en equipo. Participación Empoderamiento de los participantes de la comunidad educativa Acción propositiva Análisis y seguimiento de la razón de ser de la Institución.	-Proceso por fases Duración 1 año Inscripción Talleres de orientación Elaboración de informe De Postulación(Auto- Evaluación) La I.E. Entrega El Informe. Heteroevaluación (Evaluación del Informe) Selección de Colegios Para Visita de Campo (Jurados). Si no es Seleccionado (Retroalimentación Y Fin Del Proceso). Visita De Campo(Si Es Seleccionado) (Selección De Ganadores)Heteroevaluación Entrega Galardón A La Excelencia. Retroalimentación, y fin del Proceso/Compromiso	-Para cada grupo de criterios hay un conjunto de reglas de evaluación basadas en la llamada Lógica Reder: Los resultados han de mostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras organizaciones, estar causados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes. Los agentes han de tener un enfoque bien fundamentado e integrado con otros aspectos del sistema de gestión, su efectividad ha de revisarse periódicamente con objeto de aprender y mejorar, y han de estar sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones.	-Fe y Alegría mantiene una estructura organizativa basada en la autonomía funcional de países, regiones y centros. En tal sentido, se busca el desarrollo de una democracia real, con Mecanismos participativos que permitan la justicia, la equidad y la solidaridad. La autonomía funcional de la gestión administrativa es consecuencia del respeto a la diversidad, las características regionales y locales, así como a los problemas y necesidades particulares.

C o n c e p t o d e P e r s o n a	<p>- La persona está catalogada como cliente al cual se le satisfacen sus necesidades.</p> <p>-Cumplimiento de las expectativas frente al servicio educativo ofrecido por parte de la empresa.</p> <p>-Grado en que se han cumplido sus requisitos.</p>	<p>-Se considera a la persona como un ser que interactúa y aprende en una <i>Organización de Aprendizaje</i> la cual debe tener unos <i>componentes</i> (estrategia, capital humano, estructura, mediciones e incentivos, procesos y sistemas) unas <i>competencias para el aprendizaje</i>, que inciden sobre las actuaciones y unas <i>disciplinas para el aprendizaje</i> que influyen en las actitudes</p>	<p>-Es definido por el talento humano.</p>	<p>-Es un cliente que usa un producto.</p> <p>Un concepto fundamental en el Modelo es el de "actores": los que reciben los efectos de la actividad de la organización. Los clientes son quienes utilizan los productos o servicios de la organización, bien para consumirlos (clientes finales) bien para distribuirlos o para usarlos como entrada a su propia cadena de producción (clientes inmediatos).</p>	<p>-Formación y desarrollo profesional y humano. Proceso de educación y acompañamiento. Estímulos y reconocimiento. Proceso de formación. Satisfacción de necesidades laborales.</p>
C o n c e p t o d e C a l i d a d	<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) le confiere satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.</p>	<p>-Asegurar, mejorar e innovar permanente los procesos, productos y servicios para contribuir a la satisfacción y creación de valor en nuestros grupos sociales objetivos.</p>	<p>-Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas.</p>	<p>-La excelencia se define como el modelo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados, mediante la aplicación de ocho conceptos fundamentales.</p>	<p>-Parte de la multidimensionalidad y complejidad buscando el éxito en la equidad y eficacia, creatividad y eficiencia, participación y pertinencia, solidaridad y focalización, innovación y transformación, calidad de vida e impacto.</p>
C o n c e p t o d e D e v e l o p e r t e	<p>-Concibe al ser humano en el ser, el hacer y el saber, es integral, que busca cada día ser mejor, satisfacer sus necesidades, aportar al bienestar y a la creación de valor, para un mejor sociedad y calidad de vida.</p>	<p>-Desarrollo integral o sistémico de las facultades y capacidades o aptitudes de una persona a través de la medición pedagógica.</p>	<p>-Desarrollo integral o sistémico de las facultades y capacidades o aptitudes de una persona a través de la medición pedagógica.</p>	<p>-Entre culturas opta por la solidaridad hacia los más desfavorecidos y promueve la educación como instrumento de cambio social y promoción de la justicia, se caracteriza en la búsqueda de pedagogías y modalidades educativas que respondan a las necesidades de una comunidad específica.</p> <p>-Red de escuelas básicas, agropecuarias y técnicas, en zonas</p>	<p>-Entre culturas opta por la solidaridad hacia los más desfavorecidos y promueve la educación como instrumento de cambio social y promoción de la justicia, se caracteriza en la búsqueda de pedagogías y modalidades educativas que respondan a las necesidades de una comunidad específica.</p> <p>-Red de escuelas básicas, agropecuarias y técnicas, en zonas</p>

E d u c a c i ó n	-Aplicable a tipo de empresa, sin importar su tamaño, tiempo, producto o servicio	-Busca la mejora continua, mejorar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.	-Inspirar, propiciar y habilitar procesos y sistemas de innovación en gestión, que aseguren sostenibilidad en las organizaciones, para que ejerzan su función generadora de riqueza y bienestar social y ambiental	-Proporciona planificación y orden. -Mejora el control de los procesos educativos. Incorpora a la organización el conocimiento y la experiencia del personal. -Minimiza la pérdida de la calidad ante cambios de profesorado o variedad. -Da garantías de la actualización y mejora de la formación. -Proporciona información para la detección de áreas de mejora. -Fomenta el trabajo en equipo.	suburbanas, rurales e indígenas. -Centros comunitarios para la organización y desarrollo de las comunidades, especialmente en zonas urbanas. -Centros recreacionales y formativos para favorecer el desarrollo personal, social y espiritual de niños, jóvenes y adultos, con fuertes vivencias comunitarias en el trabajo, en la recreación y en la celebración. - Proyectos de capacitación juvenil y formación para el trabajo en los centros educativos.
A l c a n c e	-Propone criterios para que toda organización educativa, de servicios, o empresa de productos, revise lo que hace, cómo lo hace y que logre mejoras. Requiere capacitación. Certificarse por procesos suele ser	-Se requiere constituir un comité al interior de la organización para el aseguramiento de la calidad educativa, que inicie el proceso de certificación y otorgarse o ganarse el galardón a la excelencia. Solo aplica para colegios de Bogotá. La certificación es por un	-Ser una institución de educación formal. Tener domicilio en Bogotá y estar bajo su jurisdicción. -Estar debidamente reconocido por la Secretaría de Educación del Distrito. -No haber sido sancionada en los	-Requiere capacitación Implementarlo en la organización es costoso. Requiere conformación de comités y equipos de trabajo.	-Solo está en prueba para las organizaciones o instituciones de FE Y ALEGRIA. No tiene ningún costo, Faltan estímulos y reconocimientos. Requiere mucha capacitación para empoderar a los participantes y asegurar construcción de

	costoso para la organización. Poco promueve la participación de todos los integrantes de la organización. Requiere cultura de seguimiento, evaluación y memorias.	año.	últimos cinco años. -No haber ganado el GALARDON en los cinco años anteriores.		ciudadanía. El tener el calificativo de Educación de calidad para la educación Popular, le hace perder meritos en los otros sectores
A s P e c t o s C o m u n e s	-Verificación de la prestación del servicio con calidad. Satisfacción de las necesidades del cliente o del usuario.	-Consta de autoevaluación, diagnóstico, comité evaluador, seguimiento, verificación y premiación.	-Busca mejorar los servicios, innovar en los sistemas de gestión para el aseguramiento de bienestar social y riqueza económica y ambiental	-Se destacan los siguientes aspectos: Diagnóstico, autoevaluación, Plan de mejora continua, Aprendizaje e innovación, trabajo en equipo, satisfacción de las necesidades de los clientes.	-Sistema de mejora que sigue los siguientes procesos: Sistematización, Planificación, Interpretación, Evaluación con acompañamiento, formación, seguimiento y socialización.
A s p e c t o s D i f e r e n c i a l e s	-Es normativo y mucho más estandarizado, es aplicable tanto a empresas de prestadora de servicios como de productos. Se certifica por procesos. La certificación en todos los procesos de la empresa o de la institución puede durar varios años.	-El desarrollo del estudiante, el desarrollo de la comunidad y la gestión e innovación del aprendizaje, asegurarán el éxito misional. Sigue un modelo de mejora y se basa en planes de Sistema integral de gestión.	-Tiene en cuenta todos los procesos educativos, administrativos, convivencia les y sociales que se dan al interior del servicio educativo		-Modelo de gestión de la calidad para un contexto común, educación popular en las comunidades de la Fundación Fe y Alegría. -Evalúa el estilo de liderazgo, el estilo de gestión, el manejo de recursos, la formación de docentes, el enfoque curricular, las estrategias de aula, el clima afectivo, la formación de valores, el empoderamiento, la interrelación con la comunidad

En relación con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 se pueden destacar los siguientes aspectos: en sus estándares propone 20 criterios para que toda organización educativa, de servicios, o empresa de productos revise lo que hace, cómo lo hace y logre mejoras. Requiere de capacitación y una cultura de seguimiento, evaluación y memorias. El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y

tecnológicos. Aunque tiene concepto de persona se asume como cliente con necesidades y satisfacciones. La calidad para ISO se mide en la fórmula $\text{Eficiencia} + \text{Efectividad} = \text{Eficacia}$

De los modelos Galardón a la excelencia, Premio Clase, EFQM se puede inferir que son limitados y no satisfacen plenamente las necesidades de las instituciones y en ocasiones sobrecargan de activismo sin lograr mucho en sus propósitos y no consideran las condiciones particulares de las instituciones educativas. Fe y Alegría es exclusiva para colegios de su red.

Concretamente el Gimnasio Campestre Cristiano tiene naturaleza cristiana y los procesos de educación y formación están soportados en las básicas bíblicas que conllevan a valorar a la persona como creación Dios, con propósitos altos y específicos como dar frutos grandes y abundantes en la fe, la disciplina, el carácter y el conocimiento. Por lo tanto, los modelos tradicionales no recogen la naturaleza e identidad del GCC.

Como el objetivo de las directivas de la institución es certificarse con ISO es importante destacar de este sistema de gestión una vez realizado el análisis en la matriz comparativa dos conclusiones: Primera, ISO presenta limitaciones en sus metodologías e indicadores porque no son aplicables en su totalidad ni reflejan la identidad del Gimnasio Campestre Cristiano; Segunda, ISO carece de un concepto explícito de persona, propósito fundamental del proceso de enseñanza y formación de la institución; de igual manera respecto al concepto de educación se evidenció que es muy generalizado y no permite medir la particularidad de la educación basada en valores y principios cristianos de la institución.

En consecuencia, para resolver los dilemas identificados y lograr que la certificación se adecuó más a la misión, fundamentación y principios de la institución, es necesario plantear un enfoque de gestión de la calidad para el Gimnasio Campestre Cristiano basado en los principios cristianos.

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente propuesta, Enfoque de Gestión de Calidad del Gimnasio Campestre Cristiano, Contemplando el Énfasis Cristiano, se inscribe en el análisis de una situación en particular; es una modalidad de trabajo de grado para maestrías descrita en el artículo 6 del decreto 1001 de 2006. Debido a que el énfasis de la maestría es la profundización en un área del conocimiento y el desarrollo de competencias que permiten la solución de problemas o el análisis de una situación particular, se hace oportuno el planteamiento del presente enfoque porque parte del análisis de las debilidades del sistema de gestión de calidad ISO 9001 para las instituciones educativas y, posteriormente, formula una propuesta de mejoramiento para el proceso de implementación de la certificación en la institución pero la norma aclara que el estudio de una situación particular no implica su puesta en marcha.

Los criterios de selección fueron orientados durante los dos primeros seminarios de profundización en conceptualización e intervención diagnóstica, cuando se abordaron los modelos de calidad para la educación media: Galardón a la excelencia, Premio Clase, EFQM, Fe y Alegría e ISO 9001. Un paso posterior fue indagar en la Institución Educativa cuál de esos modelos sería el más pertinente para su adopción, ya que se pensaba seriamente en certificarla con una empresa experta. Cuando la respuesta de la directora general fue, ISO 9001, a partir de este momento se inició la etapa diagnóstica donde se detecta la situación problema en particular.

Las fuentes de consulta utilizadas fueron documentos y charlas con las directivas de la institución, aportes de las diferentes exposiciones de expertos de los modelos analizados y consulta bibliográfica. La recolección de la información se realizó de manera sistemática siguiendo las orientaciones de la directora del proyecto. El análisis de documentos usados no requirió de consideraciones legales ni de consentimientos acordados con las directivas de la institución.

Tabla 2. *Cronograma de actividades*

FECHA Y LUGAR	ACTIVIDAD	INVOLUCRADOS
Agosto a Diciembre de 2008	Seminario de conceptualización	Dra. María Teresa Martínez Dra. Claudia Aponte Conceptualización y documentación
Agosto 30 de 2008	Charla para solicitar orientación con la planeación institucional	Rectora Dra. Priscila Calonje de Caldas Documento Planeación Institucional
Septiembre 3 de 2008	Carta invitación comisión de mejoramiento de la calidad institucional.	Directora, Rectora, Docentes Se elaboró diseño del plan y metodología del trabajo
Septiembre 15 de 2008	Charla con la directora para solicitar archivos del PEI	Directora General Pastora Vicky de Echeverry Documento PEI
Septiembre 20 de 2008	Exposición INCONTEC, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	Dra. María Teresa Porras, Documentación y cuadro comparativo.
Octubre 4 de 2008	Exposition European Foundation Quality Management, EFQM	Dra. Maribel Gutiérrez Documentación y cuadro comparativo
Octubre 15 de 2008	Charla con la directora general para adoptar ISO9001	Directora General Pastora Vicky de Echeverry
Noviembre 1 de 2008	Exposición Distinción Clase y Galardón a la excelencia	Dr. Alejandro Martínez Documentación y cuadro comparativo
Noviembre 29 de 2008	Exposición Fe y Alegría	Documentación y cuadro comparativo
Febrero a Junio de 2009	Manejo de cuadros comparativos	Dra. Claudia Aponte
Octubre 2009	Charla con la directora para exponer cambio de la misión institucional	Directora General Pastora Vicky de Echeverry
Febrero 16 de 2010	Charla con la directora acerca de los avances del trabajo e invitación a sustentación en el mes de mayo	Directora General, Pastora Vicky de Echeverry
Marzo 9 de 2010	Solicitud autorización uso de imágenes y personal para diseños de la presentación.	Directora General, Pastora Vicky de Echeverry
Mayo 10 de 2010	Recordatorio invitación sustentación	Directora General, Pastora Vicky de Echeverry
Mayo 29 de 2010	Sustentación ante jurados internos y la directora del GCC	Directora del proyecto, jurados invitados, directora de l GCC y estudiantes.

5. PROPUESTA DEL ENFOQUE DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para contextualizar un poco más qué es un enfoque, es necesario hacer referencia a que un modelo es una representación ideal de un aspecto de la realidad, es una abstracción. Un enfoque se concreta en modelos. No todo enfoque debe aterrizar en modelos. Una institución puede tener un enfoque y no tener modelo. El objetivo de un modelo es facilitar la comprensión de un objeto. Un modelo exige la definición de unos métodos. Si se basa en una teoría de sistemas debe describir el funcionamiento de las cosas. Un modelo exige tomar postura, mientras un enfoque no exige tomar una postura y es mucho más genérico. (Seminario Profundización II, 2009).

El propósito del presente enfoque es alumbrar o direccionar la mirada para que en el momento de la puesta en marcha de los procesos de certificación con ISO 9001, no se pierda el camino que conduce a la esencia de la formación en valores y principios cristianos de la institución. Debido a que es importante conservar su identidad y naturaleza se propone un enfoque propio de gestión de la calidad para el Gimnasio Campestre Cristiano. El enfoque define los siguientes aspectos: a) Limitaciones del Sistema de gestión de calidad ISO 900, b) Finalidad del enfoque, c) Categorías de análisis para el enfoque, d) Principios del enfoque, e) Pertinencia del enfoque y f) Criterios de evaluación del enfoque.

5.1 LIMITACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

El sistema de certificación ISO tuvo su origen en lo empresarial, es construido desde lo administrativo. La persona es catalogada como cliente al cual se le satisfacen sus necesidades. Las metodologías e indicadores de ISO 9001 no son aplicables en su totalidad porque no reflejan la identidad del Gimnasio Campestre Cristiano y porque carece de un concepto explícito de persona, propósito fundamental del proceso de enseñanza y formación de la institución; y porque carece del concepto de educación

haciendo que no se logre la optimización de la calidad del GCC, porque no contempla la particularidad de la educación basada en valores y principios cristianos de la institución. La calidad se define sobre tres conceptos que siempre deben tenerse en cuenta: la eficiencia, la efectividad y la eficacia; normativiza los productos, servicios, procesos u acciones, para permitir satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de los clientes.

La limitaciones se caracterizan a continuación, y se hace un paralelo en lo óptimo que se debe lograr en el enfoque, casi como convirtiéndolas en unas fortalezas. En el Anexo A se puede observar la comparación con la finalidad. El siguiente análisis dio como resultado concretar los principios del enfoque.

Tabla 3. *Limitaciones de ISO 9001*

LIMITACIONES DE ISO 9001	CARACTERÍSTICAS DEL ENFOQUE DE GESTIÓN DE CALIDAD DELGCC
Carece de un enfoque antropológico	El enfoque determina la importancia del ser humano y su relación con el entorno.
No es compatible con la esencia cristiana del Gimnasio Campestre Cristiano	El enfoque esta en correspondencia con la naturaleza e identidad cristiana del Gimnasio.
Tuvo su origen en lo empresarial; es construido desde lo administrativo. No se ha adecuado a la persona y a lo educativo.	El enfoque se centra en lo humano y educativo, reconoce que la persona es el centro del proceso y concibe la educación como una formación integral en valores cristianos.
Es muy general responde a procesos y tiende a homogeneizar.	El enfoque responde a estándares soportados en las bases bíblicas lo que hace que sea particular.
No dice cómo hacer las mejoras, solo asigna no conformidades si no hay satisfacción en el cliente.	El enfoque direcciona las mejoras siguiendo las instrucciones bíblicas.
Presenta limitaciones en sus metodologías e indicadores porque no son aplicables en su totalidad ni reflejan la identidad de la institución educativa.	El enfoque considera en todas las actividades y procedimientos académicos: la declaración de fe, la Biblia y las políticas educativas.

5.2 FINALIDAD DEL ENFOQUE

Una institución educativa con principios cristianos, como lo es el Gimnasio Campestre Cristiano, debe concebir antropológicamente a la persona como un ser único, creado por Dios, potencialmente perfectible, abierto al mundo, libre y autónomo. Resulta casi imposible delimitar a las personas a unos estándares de gestión de calidad dirigidos a organizaciones de producción; las conductas son las que se encausan para lograr los estándares pero las personas no pueden abandonar sus creencias, sueños, anhelos, sentimientos, para cumplir unos estándares o normas que no contemplan el concepto integral de persona ni el de educación lo que iría en detrimento de la calidad.

Particularmente, el propósito del enfoque es advertir el énfasis cristiano en todos los procesos y procedimientos del Gimnasio Campestre Cristiano. Es muy importante la declaración de fe, la implementación del soporte bíblico en los planes de estudio, el énfasis bíblico en cada gestión académica, administrativa o social que se emprenda con la misión de formar, motivar e incentivar a nivel espiritual, moral e intelectual jóvenes con altos valores basados en las sagradas escrituras para que conozcan a Cristo y sean mejores ciudadanos.

Por todo lo anterior, la finalidad del enfoque de gestión de la calidad que se propone debe hacer, promover y garantizar que cada gestión académica, administrativa o social que se emprenda en la institución esté soportada en los valores cristianos y en la Palabra de Dios condensada en la Biblia, porque debe apuntar exclusivamente al fortalecimiento de los conceptos de persona, educación y calidad. Definidos con mayor detalle en el Anexo B.

Para concretar cómo se llevará a cabo este propósito es necesario que al momento de abordar y responder a las normas de ISO 9001 se integren todos los principios del enfoque de gestión de la calidad del Gimnasio Campestre Cristiano. A continuación se representa en una figura la finalidad del enfoque.

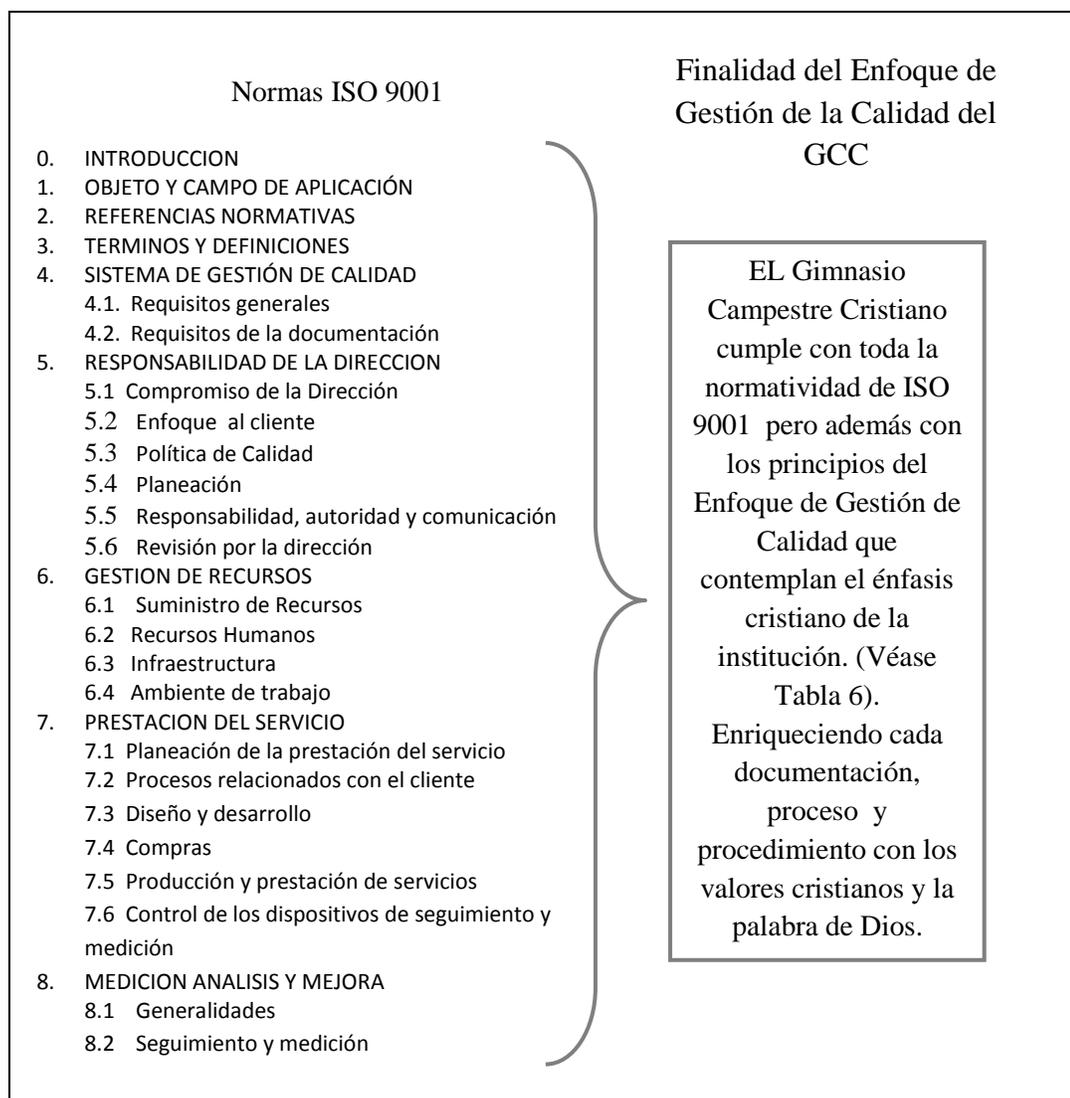


Figura 1. Finalidad del enfoque

5.3 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DEL ENFOQUE

Los factores que se han destacado en el análisis y que son comprendidos con mucho énfasis en el concepto de calidad del Gimnasio Campestre Cristiano son: la

formación cristiana, los principios bíblicos, el concepto de persona entendido como buen ciudadano por su estrecha relación con el prójimo, la educación y la buena mayordomía de los recursos.

El análisis extraído directamente del PEI arroja más luces acerca del porqué, para qué y quiénes son los involucrados en la propuesta del enfoque de calidad del GCC.

Tabla 4. *Factores y cualidades de la categoría de análisis del enfoque.*

FACTOR	CUALIDADES
FORMACIÓN CRISTIANA	<p data-bbox="500 804 1377 835">¿Con qué limpiaré el joven su camino? Con guardar la palabra de Dios, dice salmos 119: 9.</p> <p data-bbox="500 863 1474 919">Se ha orientado la formación en valores y en principios bíblicos a los estudiantes, constituyendo la labor primordial de la institución.</p> <p data-bbox="500 951 1474 1108">La formación se focalizó hacia la apropiación de saberes a través de una gestión educativa, capaz de producir cambios positivos en las nuevas generaciones mediante principios sólidos en su formación como son la fe, el carácter, la disciplina y el conocimiento, todo direccionado por normas específicas enmarcadas en el Pacto de convivencia institucional [Manual de convivencia] y sujetas a lo estipulado en la normatividad nacional.</p> <p data-bbox="500 1140 1474 1325">La conducta y el comportamiento de los estudiantes fueron conducidas al cumplimiento de lo que Dios dice en la biblia, con el propósito de que llegaran a ser mejores ciudadanos, con altos valores morales, tomando sabias decisiones, solucionando conflictos y fortaleciendo hábitos sanos. Una estrategia de trabajo para lograr tal fin fue el seguimiento personal que se realizó en unidad con los padres de familia, cubriendo de esta manera los entornos más importantes donde se debe reflejar permanentemente su relación y compromiso con Dios.</p>
PRINCIPIOS BÍBLICOS	<p data-bbox="500 1360 1474 1444">Nunca se apartará de tu boca este libro de la ley, sino que de día y de noche meditarás en él, para que guardes y hagas conforme a todo lo que en él está escrito; porque entonces harás prosperar tu camino, y todo te saldrá bien. Josué 1:8</p> <p data-bbox="500 1472 1474 1556">Las sagradas escrituras se constituyeron en la carta de navegación de la institución. Ellas contienen los fundamentos de todos los valores éticos, morales, del conocimiento y del acato a las normas terrenales establecidas por Dios.</p> <p data-bbox="500 1583 1474 1703">La palabra de Dios se ha leído todos los días a los estudiantes durante la oración matutina, a ella se ha hecho referencia en cada clase, actividad lúdica o deportiva, cada eje temático cuenta con soporte bíblico. Durante los procesos de seguimiento a los estudiantes y en las labores administrativas la palabra de Dios siempre ha guiado y direccionado la toma de decisiones.</p> <p data-bbox="500 1730 1474 1839">Uno de los requisitos fundamentales del colegios ha sido tener fe en la Biblia, que es la palabra de DIOS, totalmente inspirada por el ESPÍRITU SANTO, en la segunda carta de Timoteo dice que “Toda la Escritura es inspirada por Dios, y útil para enseñar, para redargüir, para corregir, para instruir en justicia, por eso toda la comunidad educativa ha hecho de la Biblia su Manual de vida.</p>

CIUDADANÍA En la carta a los filipenses el apóstol Pablo describe una de las características que identifica a la población del Gimnasio Campestre Cristiano “Mas nuestra ciudadanía está en los cielos, de donde también esperamos al Salvador, al Señor Jesucristo;”

Los integrantes de la comunidad educativa son personas cristianas, con altos valores morales y éticos, que han sometido sus vidas y voluntad a los principios Bíblicos, sujetos los unos a los otros, que han trabajado en unidad con una misma visión en beneficio de la institución y que propiciaron el éxito de la educación y formación de nuestros jóvenes.

En su mayoría son miembros de la iglesia cristiana Centro Mundial de Avivamiento de Bogotá y cristianos de municipios cercanos de Chía, Cota y Cajicá quienes han participado activamente en los distintos servicios de sus iglesias. Los grupos socio-familiares se han caracterizado por tener una aceptable comunicación entre el grupo familiar, lo que ha conllevado a estudiantes participativos y extrovertidos; estos factores sumados con la formación y educación de la institución ha producido nuevas generaciones responsables de sí mismas y luego de otros, que han impactado la sociedad destacándose en el respeto a los derechos humanos, valores y principios morales altos, democráticos e innovadores.

Base Antropológica:

Solo teniendo conciencia del papel de personas que coexistimos y que fuimos hechos a imagen y semejanza de Dios se ha podido tener una mejor calidad de vida. Ha sido necesario volver a los principios éticos y morales y aceptar positivamente las enseñanzas bíblicas y en valores, así como realizar acciones con ética y virtudes para transformar definitivamente las conductas sociales que cada vez más van en detrimento. No ha sido necesario buscar instituciones educativas mal constituidas o de bajo perfil para encontrar funcionarios o estudiantes poco éticos y virtuosos, en las mejores organizaciones se encuentran personas deshonestas y deshumanizadas. Por eso el aprendizaje como propiciador del perfeccionamiento humano no basta, es necesario que cada persona haya tomado decisiones radicales y escogido el bien sobre el mal, los aprendizajes honestos, de buen nombre, de alta estima sobre los agradables y perfectos y los refleje y vivencie en la comunidad siendo buenos ciudadanos.

Base Axiológica:

Los fundamentos axiológicos han hecho alusión a la formación y recuperación de valores cristianos particularmente basados en la palabra de Dios que han constituido la fortaleza del Gimnasio Campestre Cristiano. Tomando como eje los procesos basados en una pedagogía de valores se espera que el estudiante haya asumido un compromiso histórico dentro de la sociedad y ejerza un comportamiento adecuado teniendo en cuenta las enseñanzas y la huella impartida del carácter de DIOS, y reflejen virtudes como, el respeto, la verdad, la solidaridad, la honestidad, la responsabilidad, el amor, la humildad, la gratitud, el aprecio, la aceptación del prójimo, el perdón y el reconocimiento de sí mismo como un ser creado con un propósito especial.

EDUCATIVO El libro de Proverbios dice que “la enseñanza del sabio es fuente de vida, Para apartarse de los lazos de la muerte”. Por tal motivo la educación ha estado orientada a la formación del ser, basada en los valores cristianos.

El programa del servicio educativo de la institución ha graduado bachilleres académicos con profundización en Teología y Estudios Bíblicos, usando para tal fin un sistema de gestión, planes curriculares, planes de estudios, calendario académico y un sistema evaluativo regido a las normas expedidas por el Ministerio de Educación de conformidad con la Ley 115, el decreto 230 del 11 de febrero de 2002 hoy avalado por el 1290 de 2009 y la Ley 1098 de 2006 del Código de la infancia y adolescencia, proyectado además a los tres niveles de educación, Preescolar, Básica y Media.

Como eje transversal se ha trabajado la educación en valores y principios bíblicos soportando

	<p>proyectos lúdicos, pedagógicos transversales con énfasis en desarrollar habilidades y competencias espirituales, morales, intelectuales, físicas y estéticas con el propósito de preparar nuevas generaciones de jóvenes útiles a la sociedad, conscientes de la realidad circundante y dispuestas a reestructurar la pérdida de los valores y el amor a Dios. El Proyecto Educativo Institucional se ha titulado El Quehacer educativo basado en los Principios Cristianos.</p>
<p>BUENA MAYORDOMIA DE LOS RECURSOS</p>	<p>El Gimnasio Campestre Cristiano se ubica en el municipio de Chfá, fundado hace 13 años y con resolución de aprobación número 002363 del 19 de Mayo de 2003. Es un ministerio de la iglesia cristiana Avivamiento Centro Mundial.</p> <p>Las estrategias de trabajo han requerido de un nuevo estilo de administración colegiada, cristiana y democrática para dar respuesta a las demandas de la comunidad educativa y la prestación de servicio de calidad.</p> <p>El organismo máximo ha sido el Consejo Directivo Directivos y los pastores principales Ricardo y María Patricia Rodríguez, otros estamentos: Directora general, rectora, cuerpo de docentes, personero de los estudiantes, comité estudiantil, asociación de padres de familia, consejo de padres de familia, auxiliares de servicios generales, comités de evaluación, coordinadores académicos, de disciplina y administrativo, comités de convivencia</p> <p>La institución buscó adquirir la liquidez económica para atender adecuadamente los compromisos contraídos; además se realizaron las inversiones físicas y pedagógicas necesarias. Se otorgó un nutrido plan de becas completas y parciales autorizadas por los pastores principales.</p> <p>Los padres de familia han cancelado en forma total el valor de la matrícula y las pensiones de 10 meses a la corporación financiera en convenio.</p> <p>La comunidad educativa en general al igual que los estudiantes han sido cristianos con fe en Jesucristo y su palabra cumpliendo con lo que dice el Señor en su palabra en Amós capítulo tres, ¿Andarán dos juntos, si no estuvieren de acuerdo?</p>

5.4 PRINCIPIO DEL ENFOQUE

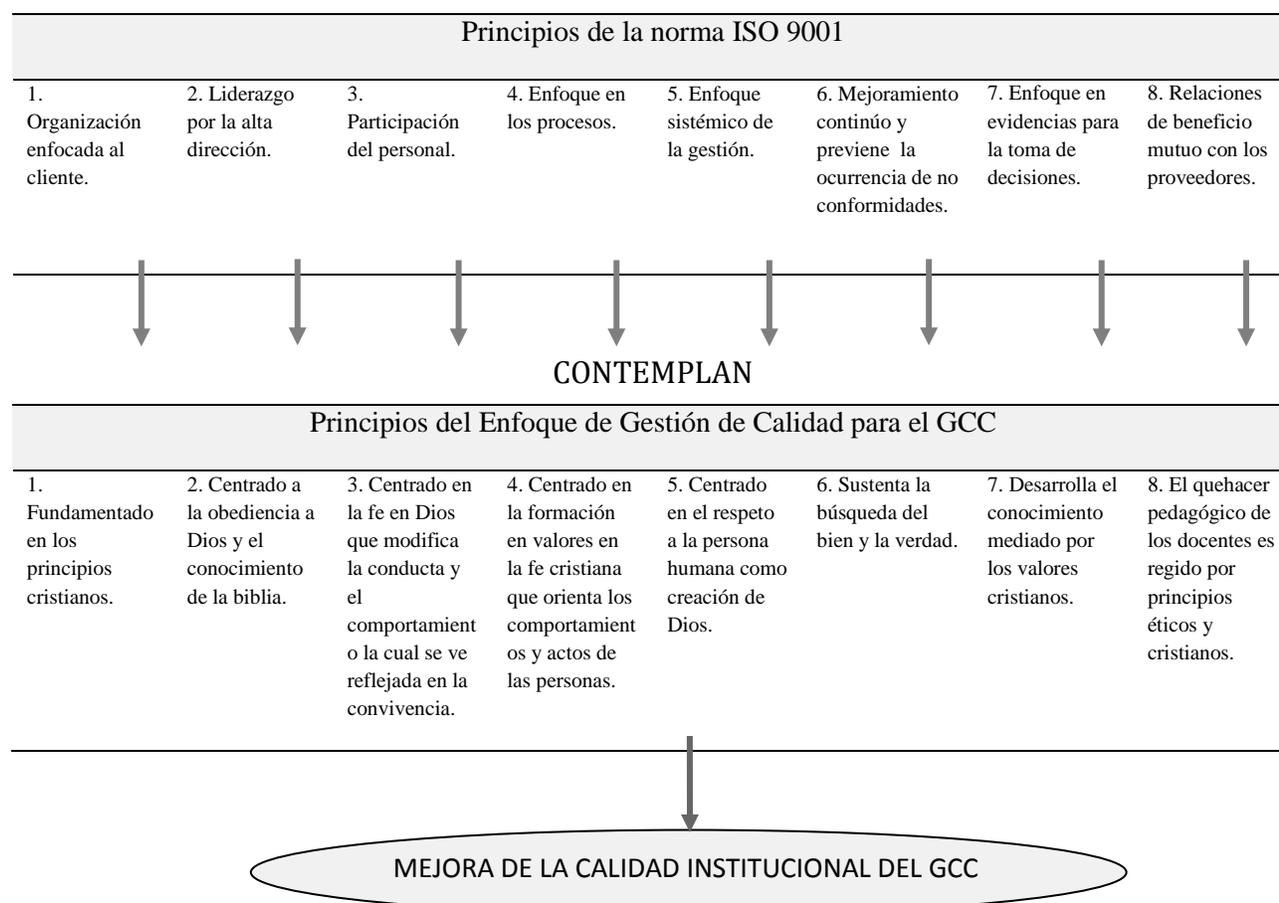
“Un principio es una idea que convertimos en norma de nuestra vida, de nuestras acciones”, (Carbajo y González-Simacas, 2005, p.16) y por enfoque se ha definido que es un “Conjunto de conceptos generales, lineamientos y relaciones significativas que dan pauta para guiar una acción”. (Seminario Profundización II, 2009)

Los principios del enfoque de gestión de la calidad del Gimnasio Campestre Cristiano contemplan su énfasis cristiano explícito en los fundamentos

institucionales, como lo son, la fe, la disciplina, el carácter y el conocimiento, por consiguiente cada uno de los principios corresponde a alguno de los fundamentos institucionales inscritos en el PEI.

Para lograr un mejor acercamiento al sistema de gestión ISO 9001 se representan en la siguiente gráfica los dos grupos de principios, tanto los ocho principios registrados en la normatividad del sistema de gestión como los del enfoque para la institución, ninguno de los dos se contradicen por el contrario se complementan y enriquecen para poder lograr al momento de la implementación de la certificación procesos más robustos que fortalecen la calidad institucional impidiendo que se pierda la identidad y naturaleza cristiana del GCC.

Tabla 5. *Principios ISO y del Enfoque de Gestión de Calidad del GCC.*



5.5 PERTINENCIA DEL ENFOQUE

En el transcurso de este capítulo se ha tratado de identificar con detalle las características propias del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, pero de igual manera se ha presentado el Enfoque de Gestión de la Calidad del Gimnasio Campestre Cristiano contemplando el énfasis cristiano de la institución. El propósito de la actual numeral es revelar más luces a las directivas de la institución de cómo considerar la pertinencia de los aportes del presente enfoque durante la implementación del proceso de certificación.

En tres grandes momentos es pertinente tener en cuenta los principios del enfoque para lograr los siguientes ideales:

1. Cuando se inicie la documentación para el cumplimiento de las normas de ISO, representadas en el cuadro 6.
2. En cada proceso ISO invita a realizar planes de mejoramiento, cuando se elaboren los diagnósticos usando la matriz DOFA, o cuando se elaboren los sistemas de información de procesos de satisfacción de usuarios usando el ciclo Deming o ciclo PHVA se deben contemplar los principios del enfoque.

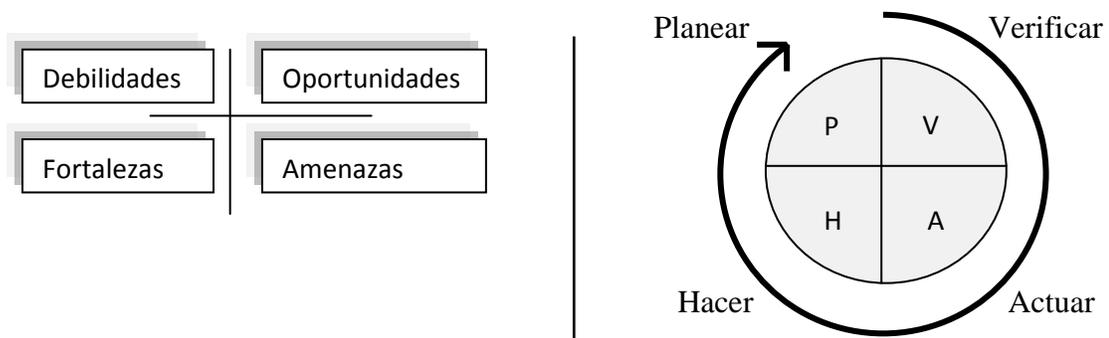


Figura 2. Planes de Mejoramiento

3. Y por último es pertinente cuando se jerarquicen los procedimientos y funciones porque se deben atender y sujetarse a los principios del enfoque. Para facilitar la comprensión se ha diseñado el mapa de sistema de gestión de la calidad del GCC.

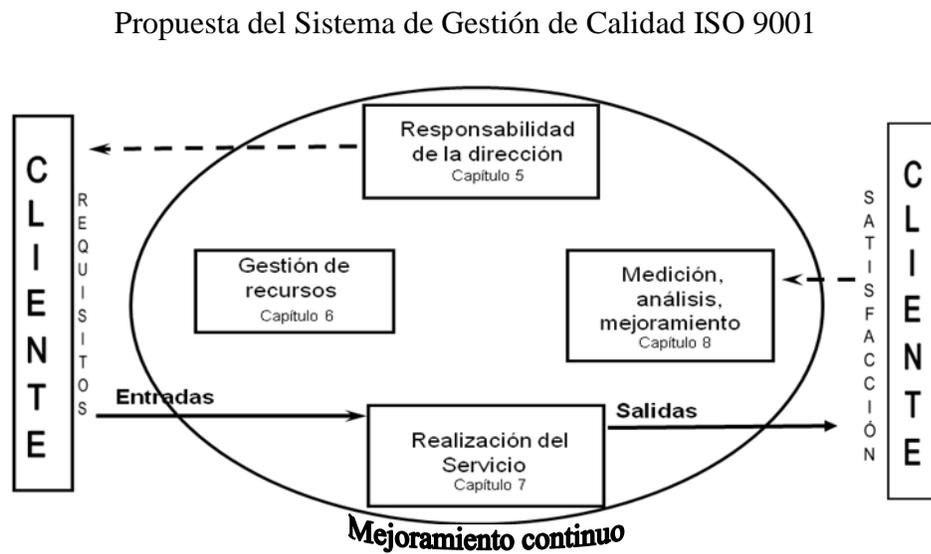


Figura 3. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

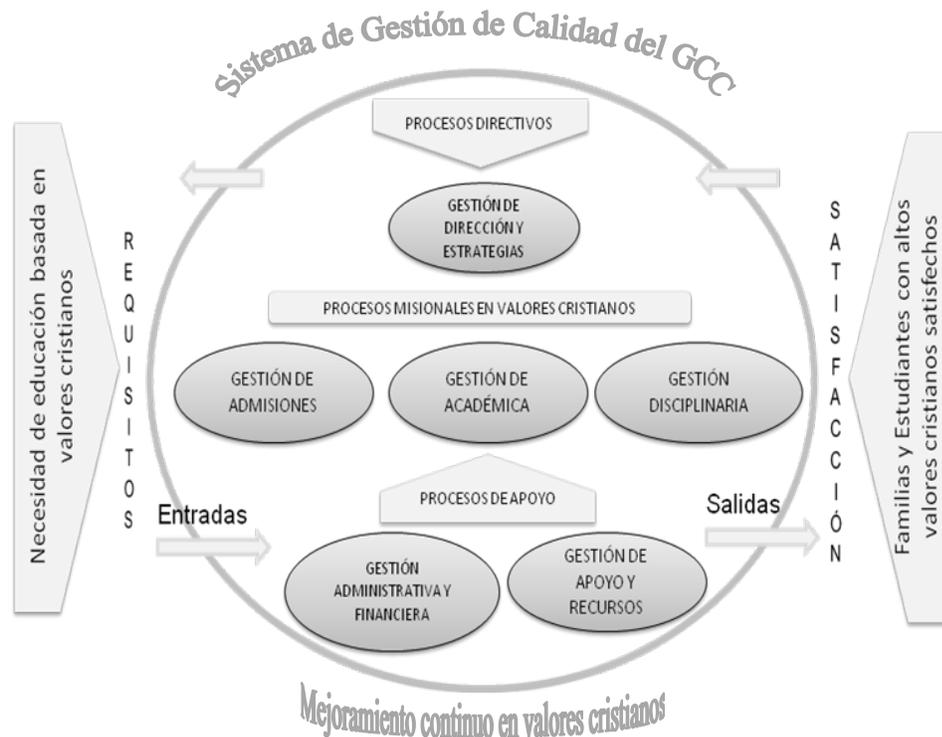


Figura 4. Sistema de Gestión de Calidad del GCC

5.5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL ENFOQUE

Los criterios que se deben cumplir en el presente enfoque propuesto son las mismas cualidades que contempla una persona que ama a Dios y que coexiste de manera libre y en bienestar con sus semejantes. Estos criterios cumplen una doble finalidad, por un lado se enriquece el crecimiento personal de cada uno y por otra parte se fortalece en mejora continua cada proceso de la gestión de calidad de la institución. Y todos funcionan de manera integral estableciéndose una mutua dependencia “La mutua relación de dependencia se establece de principio a fin....cada uno es consciente del papel que le toca asumir y lo asume sin más. No existe ese espíritu reivindicativo, si se establecen normas para quedar a salvo del

poder del otro; simplemente porque cada uno es consciente de que lo propio del hombre es en primer lugar dar para luego recibir” (Rodríguez & Peralta, 2001, p. 185).

1. Participación: Las directivas, personal administrativo, docentes, estudiantes, padres de familia y organizaciones locales y nacionales hacen parte de la ejecución de programas educativos que benefician los procesos enseñanza-aprendizaje. Todos participan de manera sistemática para lograr los objetivos propuestos y de manera directa e indirecta intervendrán en la aplicación del enfoque de gestión. “Siendo un solo pan, nosotros, con ser muchos, somos un cuerpo; pues todos participamos de aquel mismo pan.” 1Corintios 10:17
2. Integralidad: En el proceso formativo de los estudiantes y en la labor de los funcionarios de la institución se busca fomentar la integralidad en los principios de la fe, el carácter, la disciplina y el conocimiento. Es un alto valor espiritual y ético que debe ser observable y evaluado en las diferentes acciones de cada persona de la institución y no está sujeta a normas sino que nace de su voluntad. “Os ruego, pues, hermanos, por el nombre de nuestro Señor Jesucristo, que habléis todos una misma cosa, y que no haya entre vosotros divisiones, sino que estéis perfectamente unidos en una misma mente y en un mismo parecer”. 1 Corintios 1:10
3. Responsabilidad: Capacidad existente en toda persona consiente de sus actos y con la edad suficiente para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. Se espera que la persona cumpla con las tareas encomendadas y que su comportamiento en todo momento propicie su propio bienestar y el de los demás. “¿Has visto hombre solícito en su trabajo? Delante de los reyes estará delante de los de baja condición”. Proverbios 22:29

4. Obediencia: Acción de obedecer las órdenes regulares o la encomienda de algún superior. Se espera que este principio espiritual este simentado en la voluntad de cada persona de la institución, que se sujete a las autoridades asignadas sobre si, y que cumplan la tarea que ellas les asignen. “Obedeced a vuestros pastores, y sujetaos a ellos; porque ellos velan por vuestras almas, como quienes han de dar cuenta; para que lo hagan con alegría, y no quejándose, porque esto no es provechoso”. Hechos 13:17
5. Excelencia: Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo es la búsqueda permanente de la perfección. Las personas de la institución y las relacionadas con ellas deben realizar todas las tareas de la mejor manera, con altura, calidad y perfección, dando lo mejor de sí mismas y yendo más allá de lo simple que le puedan solicitar. “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres; sabiendo que del Señor recibiréis la recompensa de la herencia, porque a Cristo el Señor servís”. Colosenses 3: 23-24
6. Veracidad: Es la cualidad de decir, usar o profesar siempre la verdad. En este sentido como vivimos la veracidad, en lo cotidiano de la vida todos los docentes directivos y en general están llamados a vivir la verdad en el diario existir. Sin trampas ni engaños, ni mentiras. Veracidad también “Consiste en lo que ciertas palabras o expresiones del lenguaje humano, a las que se pueden llamar verdaderas, cuando manifiestan fielmente lo que en cada caso se piensa o juzga en contraste con la mentira” (Parra et al, p. 46). “Encamíname en tu verdad, y enséñame, Porque tu eres el Dios de mi salvación; en ti he esperado todo el día”. Salmos 25:5
7. Servicio: “Es la función personal, el buen hacer del profesional, del trabajador competente, en el que la persona pone todo de sí. Es lo propio de la persona solidaria, la que contribuye con su hacer a la felicidad de los demás”. (Carbajo y González-Simacas, 2005, p. 56-57) Es un don de estar en función

del otro, se espera que en la institución todos se sientan inferiores a los demás y con alegría se asista la necesidad del otro. “Amado, fielmente te conduces cuando prestas algún servicio a los hermanos, especialmente a los desconocidos, los cuales han dado ante la iglesia testimonio de tu amor; y harás bien en encaminarlos, como es digno de su servicio a Dios, para que continúe su viaje”. 3 Juan: 5-6

8. Respeto: “El respeto en general implica aceptación, admiración y amor al otro porque es una “persona irrepitable, con circunstancias vitales y sobre todo con libertad”. (Carbajo y González-Simacas, 2005, p. 154) Al compartir una tarea asignada cada persona debe reconocer los derechos de su semejante, su dignidad, su honra. No traspasar sus linderos y hacerle sentir agrado, valorando a los demás y reflejando el amor de Cristo en sus vidas. “Pagad a todos lo que debéis: al que tributo, tributo; al que impuesto, impuesto; al que respeto, respeto; al que honra, honra”. Romanos 13:7

9. Amor: Es un fruto del Espíritu Santo en los hombres y se expresa en la obediencia a la palabra de Dios. Es negación a nosotros mismos para propender por el bienestar del los otros, es proteger, es cobijar, es dar, es tender la mano al necesitado. “El amor es necesidad y es donación conjuntamente. Lo necesitamos para dos cosas: para confirmarnos en el ser y para confirmar a los otros en su ser”. (Carbajo y González-Simacas, 2005, p. 92). Cada acto propio y con los demás en la relación personal que implica el desarrollo de la función de la institución debe ser manifestación de amor permanente. “El que no ama no a conocido a Dios, porque Dios es amor”. 1 Juan 4:18

Tabla 6. *Criterios de evaluación para el enfoque.*

Principios del Enfoque de Gestión de calidad del GCC	Criterios de Evaluación para el enfoque de Gestión de Calidad en el GCC
1. Fundamentado en los principios cristianos.	Integralidad – Veracidad - Amor
2. Centrado a la obediencia a Dios y el conocimiento de la biblia.	Amor - Servicio - Obediencia
3. Centrado en la fe en Dios que modifica la conducta y el comportamiento la cual se ve reflejada en la convivencia.	Obediencia – Respeto - Responsabilidad Integralidad Participación - Excelencia
4. Centrado en la formación en valores en la fe cristiana que orienta los comportamientos y actos de las personas.	Obediencia – Respeto -Responsabilidad
5. Centrado en el respeto a la persona humana como creación de Dios.	Respeto -Veracidad -Responsabilidad Participación - Amor
6. Sustenta la búsqueda del bien y la verdad.	Veracidad - Responsabilidad -Participación
7. Desarrolla el conocimiento mediado por los valores cristianos.	Veracidad - Integralidad -Respeto -Amor -Servicio
8. El quehacer pedagógico de los docentes es regido por principios éticos y cristianos.	Participación -Obediencia Veracidad – Excelencia - servicio

Para observar la coherencia de la propuesta del Enfoque de Gestión, se recopiló la información de los principios del GCC, los principios del Enfoque de Gestión de Calidad del GCC y los criterios de evaluación para el enfoque en el Anexo C.

6. VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

La Directivas del Gimnasio Campestre Cristiano han avalado la propuesta de la realización del enfoque. Consideran que será una buena herramienta de autoevaluación y fortalecimiento de los procesos de gestión al momento de la implementación del sistema de certificación ISO.

La directora de la institución la pastora Vicky de Echeverry se sintió muy complacida por la labor realizada porque propende por el enriquecimiento de la conceptualización de los procedimientos de la labor educativa, es una investigación que parte del PEI pero que a su vez lo fortalece. Brindó un reconocimiento especial por el cuidado del énfasis espiritual de la institución.

7. CONCLUSIONES

Debido a que el concepto de calidad en el sistema de gestión de calidad ISO 9001 es totalmente empresarial, que no contempla el concepto de persona ni de educación, y que no está alineada con la identidad particular del Gimnasio Campestre Cristiano en su énfasis bíblico y en la formación en valores cristianos, se hizo necesario plantear un enfoque que direcciona las falencias encontradas al momento de ser implementado en la institución.

El aporte del enfoque de gestión de calidad sirve para fortalecer los procesos de certificación permitiéndole a la institución hacer un mejor trabajo durante su implementación porque puede abordar todo su énfasis bíblico y la formación en valores y principios cristianos durante el desarrollo de los diferentes formatos y condiciones que el sistema estipule al cumplir rigurosamente con las normas estandarizadas de ISO 9001.

Para la institución implementar la certificación ISO con un enfoque cristiano basado en los principios bíblicos es provechoso en gran manera, porque se fortalecen los procedimientos internos y los requerimientos cristianos en cada actividad que adelanta la institución adquieren mayor orden y eficacia, logrando un eficiente crecimiento organizacional y un enriquecimiento del soporte teórico y bibliográfico al desarrollo sistémico de la gestión de calidad del GCC.

8. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a los aplicadores del sistema de gestión de calidad ISO 9001, revisar este documento y favorecer su aplicación en los procesos de documentación cuando se esté haciendo la implementación de la certificación.

Aunque el sistema no considere en absoluto la identidad de la institución y el carácter antropológico de la institución, las personas que dirijan la implementación deben ser afables, respetuosas y deben brindar la cobertura necesaria de acuerdo al carácter de la institución.

Las directivas de la institución deben considerar los principios del enfoque como la carta de navegación para orientar los diagnósticos, planes de mejoramiento, procedimientos de medición y análisis, en todas las gestiones de dirección y de recursos, en la gestión académica y de disciplina como también en la prestación del servicio educativo, en pocas palabras, en todos los procesos. Del mismo modo, realizar la evaluación y monitoreo constante haciendo seguimiento a su aplicación en cada etapa para la que fue diseñado.

REFERENCIAS

- Bernal, A. (2005). *La familia como ámbito educativo*. España: Ed. RIALP.
Copy right.
- Decreto 529, (2006) Tarifas Régimen de Libertad Regulada. *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el Febrero 21 de 2006 en http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-94828_archivopdf.pdf
- Gago, A. (1993). *Modelos de sistematización del proceso de enseñanza – aprendizaje*. México: Ed. Trillas.
- Gonzalez-Simancas, J. & Carbajo, F. (2005). *Tres Principios de la Acción Educativa*. España: Ed. EUNSA.
- González, T. (2000). *Evaluación y Gestión de Calidad Educativa, Un enfoque Metodológico*. España: Ed. Aljibe.
- Ley General de Educación. (1994) *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el Octubre 15 de 2009, en <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-85906.html>Rodríguez, A. &
- Morales, C. (2005). *Evalúe la gestión de su empresa. Más allá de la estrategia y de Los indicadores*. Colombia: Ed. Panamericana Editorial Ltda.
- Norma ISO 9001, (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos*.
Revista INCONTEC.
- Orozco, L. (2003). La Calidad de la Universidad: Más allá de toda ambigüedad. En: Educación Superior, Calidad y Acreditación. *Revista del Consejo Nacional de Acreditación, 1*, PP. 121-133.
- Parra, C. Meneses, A. Merizalde, M. & Rodriguez, L. (2008). *Universidad y Formación Personal*. Colombia: Ed. ARFO.
- Polo, L. (1991). *La Voluntad y sus Actos*. Cuadernillos de anuario filosófico. España: Ed. Eurograf. S.L.

- Rodríguez, E. (1994). Criterios de Análisis de la Calidad en el Sistema Escolar y sus Dimensiones. *En Revista Iberoamericana de Educación*, 5, 45-51.
Recuperado de la base de datos de la OEI en
<http://www.rieoei.org/oeivirt/rie05a01.pdf>
- Rodríguez, A & Peralta, F. (2001). *Autonomía Educación Moral y Participación Escolar*. España: Ed. EUNSA.
- Sandoval, Y. (2008). *Instituciones Educativas y Empresa*. Colombia: Ed. EUNSA y Universidad de la Sabana.
- Seminario de Profundización II. (2009). Universidad de la Sabana. Colombia.
- Yarce, J. (1997). Calidad Total de la Educación. *Revista Educación y Educadores*, 1, PP 29-32.

Anexo A. Limitaciones de ISO 9001.

LIMITACIONES DE ISO 9001	COMPLEMENTO DEL ENFOQUE DE GESTIÓN DE CALIDAD DELGCC	FINALIDAD DEL ENFOQUE
Carece de un enfoque antropológico	El enfoque determina la importancia del ser humano y su relación con el entorno.	Persona
No es compatible con la esencia cristiana del Gimnasio Campestre Cristiano	El enfoque esta en correspondencia con la naturaleza e identidad cristiana del Gimnasio.	Educación
Tuvo su origen en lo empresarial; es construido desde lo administrativo. No se ha adecuado a la persona y a lo educativo.	El enfoque se centra en lo humano y educativo, reconoce que la persona es el centro del proceso y concibe la educación como una formación integral en valores cristianos.	Persona
Es muy general responde a procesos y tiende a homogeneizar.	El enfoque responde a estándares soportados en las bases bíblicas lo que hace que sea particular.	Calidad
No dice cómo hacer las mejoras, solo asigna no conformidades si no hay satisfacción en el cliente.	El enfoque direcciona las mejoras siguiendo las instrucciones bíblicas.	Calidad
Presenta limitaciones en sus metodologías e indicadores porque no son aplicables en su totalidad ni reflejan la identidad de la institución educativa.	El enfoque considera en todas las actividades y procedimientos académicos la declaración de fe, la Biblia y las políticas educativas.	Educación

Anexo B. Conceptos de Persona, Calidad y Educación del GCC.

<i>Concepto de Persona</i>	<i>Concepto De Calidad</i>	<i>Concepto de Educación</i>
<p>El GCC estima a la persona como hechura de Dios recibe una serie de atributos especiales que en la institución se deben potenciar cumpliendo como labor fundamental la formación de los dones o valores se fortalecen permitiendo así el desarrollo integral del ser, basado en los principios cristianos y en el servicio de la comunidad. Fundamentado en el respeto, en el amor a Dios, en la conservación con el medio natural, en la competencia sana en el mundo globalizado y en el servicio a la sociedad en una integralidad que permite el crecimiento personal y el fortalecimiento de los valores cristianos.</p>	<p>El propósito del GCC es brindar una formación de individuos bajo los principios cristianos, transfiriéndoles valores espirituales y éticos, que le permiten ser ciudadanos educados y ejemplos para todos, con el fin de que sean parte de una sociedad cambiante Colaborar para la satisfacción plena a la comunidad educativa, en un proceso permanente como seres humanos, hacia una cultura de calidad, acorde con las necesidades del entorno, del compromiso y sentido de pertenencia.</p>	<p>Para el GCC la educación es un proceso global que irradia toda la vida y las potencialidades de la persona, facilita de manera intencional el desarrollo cognitivo, psicomotriz, socio-afectivo, comunicativo, espiritual mediante la apropiación de la vivencia y la creación de nuevas estructuras en constante intercambio con el medio social.</p> <p>La pedagogía como visión se contextualiza en el medio cultural que orienta la labor del maestro en el quehacer educativo al conceptuar metódica y científicamente la actividad que facilita el desarrollo del proyecto pedagógico</p>

Anexo C. Principios y Criterios del Enfoque de Gestión del GCC

Principios del GCC	Principios del Enfoque de Gestión de calidad del GCC	Criterios de Evaluación para el enfoque de Gestión de Calidad en el GCC
La fe en Dios Padre, en las cosas espirituales, en la comunión con el Espíritu Santo y con el Señor Jesucristo.	1. Fundamentado en los principios cristianos.	Integralidad Veracidad Amor
Conocer la voluntad perfecta del Señor en todos los acontecimientos de la vida por medio de la fuerza de su palabra condensada en la biblia y escuchando su voz.	2. Centrado a la obediencia a Dios y el conocimiento de la biblia.	Amor Servicio Obediencia
DIOS se convierte en el eje de la conducta o comportamiento donde se asientan conceptos de urbanidad, normas y formación que se ven reflejadas en las relaciones con la comunidad y fortalece procesos y producción del conocimiento.	3. Centrado en la fe en Dios que modifica la conducta y el comportamiento la cual se ve reflejada en la convivencia.	Obediencia Respeto Responsabilidad Integralidad Participación Excelencia
Orienta la formación en valores que están apoyados o fundamentados en la fe que es la que sustenta y da sentido a todos los comportamientos y actuaciones del creyente.	4. Centrado en la formación en valores en la fe cristiana que orienta los comportamientos y actos de las personas.	Obediencia Respeto Responsabilidad
Formar el carácter mediante una acción educativa basada en valores auténticamente cristianos como la bondad, el servicio, el amor de los unos por los otros, la verdad, la templanza, la paciencia, la pasividad y el respeto a la persona humana como creación de Dios.	5. Centrado en el respeto a la persona humana como creación de Dios.	Respeto Veracidad Responsabilidad Participación Amor
Propicia así valores humanos, espirituales, cívicos y éticos, elevando la autoestima, llegando a un comportamiento con autonomía responsabilidad y honestidad.	6. Sustenta la búsqueda del bien y la verdad.	Veracidad Responsabilidad Participación

<p>La educación se basa en un quehacer continuo y sistemático de valores cristianos con efectivos métodos de enseñanza donde se logre óptimos aprendizajes y rendimientos.</p>	<p>7. Desarrolla el conocimiento mediado por los valores cristianos.</p>	<p>Veracidad Integralidad Respeto Amor Servicio</p>
<p>La labor pedagógica requiere docentes actualizados en las diferentes áreas del conocimiento y en principios éticos y cristianos.</p>	<p>8. El quehacer pedagógico de los docentes es regido por principios éticos y cristianos.</p>	<p>Participación Obediencia Veracidad Excelencia Servicio</p>