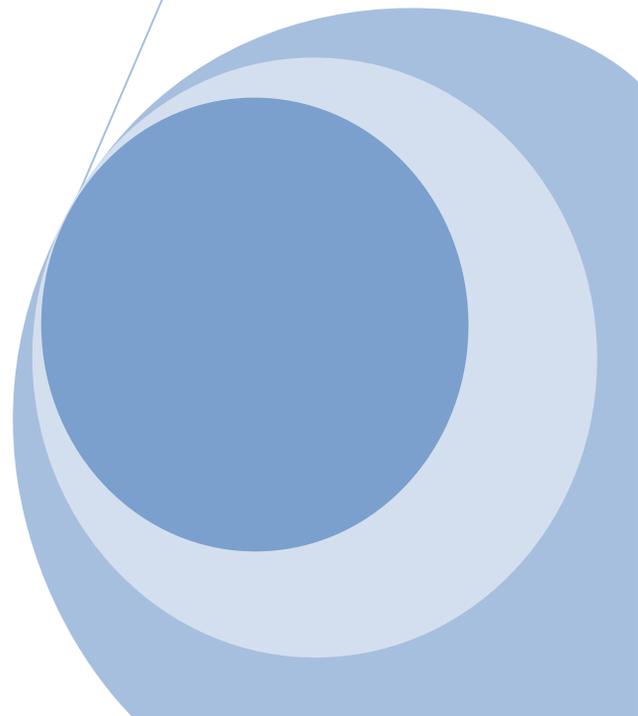


**MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DESDE UN ENFOQUE  
ANTROPOLÓGICO PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
DE BÁSICA Y MEDIA.**

**Magister. Claudia Aponte  
Flor Yolanda Rodríguez Gutiérrez**

**Universidad de la Sabana  
Facultad de Educación  
Maestría en Dirección de Instituciones Educativas  
Chía  
2010**



**MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DESDE UN ENFOQUE  
ANTROPOLÓGICO PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
DE BÁSICA Y MEDIA.**

**Profesora: Claudia Aponte, Investigador Principal**

**Economista y Magister en Educación, Universidad de La Sabana**

**Flor Yolanda Rodríguez, Investigador auxiliar**

**Especialista Gerencia Social de la Educación, Universidad Pedagógica de Colombia**

**Universidad de La Sabana**

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

**CHIA COLOMBIA**

**2010**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**
**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS**
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

Reunida la mesa examinadora el día 12 de agosto de 2010, constituida por los jurados que suscriben la presente acta, la estudiante expuso y sustentó el trabajo de grado titulado: **"Modelo de evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico para instituciones educativas de básica y media"**, bajo la dirección del profesor Investigador Dra. María Claudia Aponte.

Terminada la sustentación del trabajo de grado presentado por la estudiante, **Flor Yolanda Rodríguez**; los jurados les otorgaron la calificación de:

APROBADO



\_\_\_\_\_  
Dra. MARINA CAMARGO ABELLO.  
Jurado



\_\_\_\_\_  
Dr. ALFREDO RODRÍGUEZ SEDANO.  
Jurado



\_\_\_\_\_  
Dra. Luz Yolanda Sandoval Estupiñán  
Directora de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

## **DIDICATORIA**

A Dios, fuente de toda sabiduría  
por la oportunidad de alcanzar  
el crecimiento intelectual, moral y espiritual.

A mis padres Joaquín y Flor  
a mis hijos José Luis y Miguel Ángel  
a Carlos mi compañero  
por su comprensión y sacrificio  
y a mis estudiantes  
que serán mejores personas.

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	9
1. JUSTIFICACIÓN.....	10
2. OBJETIVO GENERAL.....	14
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	14
3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓ.....	15
4. MATRIZ COMPARATIVA MODELOS DE LA CALIDAD.....	17
5. DIAGNÓSTICO MODELOS DE CALIDA.....	33
6. MARCO CONCEPTUAL .....	37
6.1LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL MARCO DEL ENFOQUE ANTROPÓLOGICO.....	37
7. REFERENTE CONCEPTUAL.....	42
8. MODELO ANTROPOLÓGICO DE LA CALIDAD.....	57
8.1 PROPOSITO DEL MODELO .....	57
8.2. CARACTERISTICAS DEL MODELO .....	57
8.3. COMPONENTES DEL MODELO .....	58
8.4 PRINCIPIOS DEL MODELO.....	59
8.5 FACTORES DEL MODELO.....	62
8.6 FACTORES Y SUBFACTORES.....	63
8.7 METODOLOGÍA DEL MODELO .....	72
8.8 COMO EVALUAR.....	74
8.9 INFORME DE LA AUTEVALAUCIÓN.....	74
8.10 PLAN DE MEJORA.... ..	76
8.11 PASOS PARA ELABORACIÓN PLAN DE MEJORA .....	77
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS.....	85
ANEXOS.....	87

**LISTA DE TABLAS**

	pág.
Tabla 1. Comparativa Modelos de Calidad.....	15
Tabla 2. Factores y Subfactores Modelo Antropológico de la Calidad.....	57
Tabla 3. Rúbricas y Puntajes.....	59
Tabla 4. Rúbricas del Factor Antropológico.....	60
Tabla 5. Rúbricas Factor Finalidad Institucional.....	61
Tabla 6. Rúbricas Factor Integralidad Institucional.....	62
Tabla 7. Rúbricas Factor Responsabilidad Institucional.....	64
Tabla 8. Rúbricas Factor Logros y Resultados.....	66
Tabla 9. Evaluación y Puntajes.....	69
Tabla 10. Fortalezas y Debilidades.....	71
Tabla 11. Cronograma de Actividades.....	73
Tabla 12. Seguimiento al Plan de mejora.....	74
Tabla 13. Plan de mejora por factor o Subfactor.....	75

**LISTA DE ANEXOS**

	pág.
Anexo A. La ISO 9001/2001.....	87
Anexo B. El modelo EFQM.....	91
Anexo C. Estructura de la ISO, EFQM, Galardón a la Excelencia.....	92
Anexo D. Comparativo Aseguramiento de la Calidad Vs. Gestión de la Calidad.....	93
Anexo E. Comparativo Certificado ISO y reconocimiento EFQM.....	94
Anexo E. Comparativo Auditoría interna/autoevaluación.....	94

## RESUMEN

El trabajo ofrece los lineamientos básicos de un modelo antropológico para la evaluación de la calidad en la organización educativa y sirve de referente para apreciar el desempeño y el verdadero sentido de la acción educativa, responde a las particularidades de la institución: la formación de la persona, la acción educativa la enseñanza y la formación: ayudar al perfeccionamiento. Intenta contribuir con una propuesta para que la institución educativa -organización humana- se explique, se evalúe y propenda por el mejoramiento continuo en concordancia con su naturaleza, su finalidad, identidad y vocación.

Si bien existen modelos de la calidad institucionalizados como la ISO,EFQM, Galardón a la Excelencia y Clase Distinción su enfoque de gestión difiere del verdadero propósito o finalidad de la institución educativa, la formación de las personas, cooperar en su proceso de humanización.. Se construye el referente conceptual relacionado con este tópico. Todo ello como base para estructura del nuevo modelo antropológico de la calidad.

Este Modelo no riñe con los otros modelos, la institución educativa que lo aplique estará preparada para presentarse a certificación de la calidad o al galardón a la excelencia.

**Palabras clave:** Modelos de calidad, Enfoque antropológico, Institución educativa, Modelo Antropológico de la calidad, plan de mejora.

## INTRODUCCIÓN

Este documento ofrece los lineamientos básicos de un modelo antropológico para la evaluación de la calidad en la organización educativa y sirve de referente para apreciar el desempeño y el verdadero sentido de la acción educativa y responde a las particularidades de la institución: la formación de la persona, ayudarla a crecer.

Las instituciones educativas están llamadas hoy a validar y ratificar la pertinencia de su misión, de su naturaleza, encontrando un modelo propio de la gestión de la calidad que las lleve al mejoramiento continuo, de acuerdo al hilo conductor antropológico de la calidad, fomentando la cultura de la autoevaluación para lograr así el éxito de lo suyo propio.

Después de realizar un análisis comparativo de los modelos de calidad existentes en el mercado colombiano y que se aplican en el ámbito educativo, se puede llegar a la conclusión que son incompletos, desconocen la razón de ser de la institución educativa, estandarizan, generalizan e ignoran las particularidades propias, no responden a la naturaleza, identidad y razón de ser de las organizaciones educativas. Estos modelos de calidad son de origen empresarial, con enfoque técnico, centrados en productos y servicios primando lo material lo objetivo sobre lo intangible, sobre lo humano, subordinando a las personas.

Un modelo antropológico de evaluación de la calidad parte de la finalidad (misión) de la institución educativa, de su naturaleza, de su contexto, que por definición son siempre dinámicos, respeta enaltece y posibilita la supremacía de la persona, sobre lo técnico, del espíritu sobre lo material y robustece la ética de la organización humana.

En esta primera parte del documento se encuentra la justificación de la propuesta de un modelo de evaluación de la calidad para una institución escolar, una matriz comparativa de los Modelos de Gestión de la Calidad, el marco conceptual con los conceptos de Institución Educativa, educación, naturaleza, identidad, calidad, enfoque, principios, indicadores, criterios y posteriormente la estructura y propuesta del modelo.

## 1. JUSTIFICACIÓN

Actualmente las instituciones educativas trabajan para lograr la acreditación, el reconocimiento social y recurren la evaluación, siguiendo alguno de los modelos de calidad que existen en el mercado, estos modelos evalúan los procesos, la gestión y la manera como se asegura la calidad con el enfoque de -calidad total- basado en lo tangible, en resultados externos, olvidándose de los resultados internos o intangibles como son la perfectibilidad de las personas, sus principios, su ideario, los modelos de calidad que existen en el mercado para evaluar o certifican la calidad han hecho que las instituciones educativas pierdan identidad, olviden su esencia, su propósito específico, su naturaleza (ayudar a formar a las personas). Parece ser que (de manera equivocada) que la competencia y el deseo de reconocimiento hacen que sea más difícil alcanzar los fines de las instituciones educativas.

Por modelo se entenderá una simplificación de la realidad compleja que nos facilita conocerla, evaluarla, fortalecerla o mejorarla y comprenderla. Por antropológico nos referimos al modelo que considera a la persona como referente y trata a las organizaciones como personas, como organizaciones humanas., contempla a las organizaciones en función de las personas.

Luego de comparar en el seminario de profundización La calidad integral en las instituciones educativas: los modelos de calidad en la Institución Educativa de básica y media, (ver tabla 1. Comparativa modelos de calidad) se encontró que presentan las siguientes limitaciones:

Los modelos de Calidad la ISO, EFQM, Galardón a la Excelencia y Distinción Clase tienen enfoque Mecanicista o Psicosociológico, en un enfoque mecánico o de sistema técnico, explica Pérez López (tomando como referencia a la empresa), "la organización se contempla como una simple coordinación de acciones humanas cuya finalidad es la de producir y distribuir una serie de objetos y o servicios" citado por (Sandoval: 2008, p.30), este enfoque ignora el impacto del trabajo que producen en el sujeto que las ejecuta. Los modelos de calidad con un enfoque Psicológico contemplan a

la organización como una agrupación de individuos en una sociedad en la que se integran voluntariamente para satisfacer todo un conjunto de motivos, de ahí la preocupación de la calidad de muchas empresas en satisfacer al cliente, en los resultados de los productos o servicios ofrecidos.

Los modelos de calidad han sido creados para la mejora de resultados, para evaluar, diagnosticar y analizar todo su operar, en el sistema técnico no hay más valor que el que se mide por la relación entre lo producido y lo consumido, los modelos con enfoque psicológico el valor de calidad esta dado por el grado de satisfacción actual de los individuos que componen la organización.

Así como en el sistema técnico tan solo se contemplan las cosas que se hacen y en un sistema psico-sociológico las cosas que se hacen y como se hacen, en una institución con enfoque antropológico, además de estos se consideran para que se hacen. Para el caso de la ISO son normas resultado de la experiencia de un grupo de especialistas de diversos países quienes documentaron su experiencia de muchos años y en diversos tipos de empresas y organizaciones, en el desarrollo e implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad, este conjunto de normas describen de forma general y universal los criterios y directrices básicas e incluso normas en lo que se refiere a sistemas de aseguramiento de la calidad, sus implicaciones y aspectos relacionados con su implementación en diversos tipos de ambientes y organizaciones.

En base a la comparación realizada con la matriz se observa que los modelos de calidad tienen algunas debilidades que desnaturalizan a la institución educativa como:

1. En general los modelos de calidad se centran en los recursos, en los productos y en los resultados, en el cómo se hacen las cosas , en la gestión de los procesos, en la satisfacción de los clientes o usuarios , enmarcándose estos modelos en el enfoque técnico o psico-sociológico, satisfacción de necesidades básicas, primarias, olvidándose de las necesidades trascendentales y humanas, él para que se hacen las cosas, cuál es el verdadero fin último de las instituciones educativas (organizaciones humanas).

2. El modelo ISO 9001 es pensado para la producción de productos de calidad, y por consiguiente el enfoque tiene directriz orientada, focalizada en los productos y para el aseguramiento de la Gestión de la calidad total.
3. El premio Galardón a la Excelencia y Clase Distinción a la Excelencia, subvalora la naturaleza y la identidad de la institución educativa, anula las particularidades, no da valor a la misión, la visión y los conceptos de educación y de persona. Es una herramienta estratégica para hacer de las instituciones educativas un escenario competitivo que responda a las exigencias que demanda el mundo actual. A igual el modelo EFQM lo importante es evaluar los agentes facilitadores y los agentes resultados que procuren valor al servicio.
4. Todos los modelos de calidad estandarizan la gestión, la persona es considerada como un sujeto o agente facilitador de la calidad del producto o servicio a través de su trabajo.
5. Olvidan la dignidad de la persona y por consiguiente su naturaleza y su fin último, crecer en sus potencialidades y ser feliz.
6. Las finalidades de los modelos de calidad existentes en el mercado para las instituciones educativas son distintas a las finalidades mismas de las instituciones educativas.
7. Los modelos existentes son incompletos, desconocen a las personas, porque tan solo contemplan las cosas que se hacen y como se hacen y para que se hace, pero subvaloran el sentido de la acción humana, se tienen en cuenta los procesos, se miden resultados e impactos es de recordar que el propósito de la empresa consiste en generar beneficios económicos, asegurar la productividad y su rentabilidad.
8. Causan efectos secundarios, atropellan a las personas, por cuanto al aplicar estos modelos, si no se tiene un sistema de gestión de la calidad previamente establecido, generan estrés, conflictos, al interior de la institución. La ISO certifica procesos por ejemplo los administrativos, gestión de los recursos, entre otros. El EFQM es flexible permitiendo a la organización o empresa analizar los agentes facilitadores ejemplo el Liderazgo Directivo, Políticas y estrategias, alianzas y resultados, el Galardón a la excelencia, es una herramienta de autoevaluación para

conocer y documentar el estado de sus procesos de gestión y organización orientadas hacia la calidad., el premio Clase Distinción a igual que Galardón a la Excelencia es una herramienta propuesta por la Administración de Cundinamarca y la Secretaria de Educación (SED) de Bogotá,D.C., respectivamente , para que los colegios revisen los procesos de gestión integral de las actividades de la dinámica escolar.

9. La metodología y los instrumentos de muchos de estos modelos de calidad, limitan, son una lista de chequeo, no son flexibles a las características de las instituciones educativas y por el contrario encasillan la dirección, gestión y crecimiento de la organización humana (institución educativa).

Los modelos de calidad no fueron pensados para las personas, muchos nacieron en el ámbito de la empresa. Por tanto después del ejercicio comparativo de los modelos de evaluación de la calidad de instituciones educativas, es necesario e importantísimo crear un enfoque de gestión de la calidad, es decir una concepción y directrices que orienten a la institución a la gestión de la calidad, a la consecución y logro de la cualidad que refleja la esencia de ella de acuerdo con su naturaleza, su identidad y su finalidad.

Por consiguiente se hace evidente proponer un Modelo de evaluación de la Calidad en instituciones educativas de básica y media con un enfoque antropológico, pensado en las personas, que respete las singularidades, armónico con los conceptos de persona, educación, razón de ser de la institución, naturaleza e identidad particular de la Institución educativa.

Las instituciones educativas son organizaciones con vocación antropológica-pedagógica, de perfeccionamiento humano y de servicio, que trabajan con personas, entre personas y para personas, de modo que solo un modelo de evaluación de la calidad orientado hacia las personas, que buscan el perfeccionamiento humano, será el más conveniente para este tipo de organizaciones

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un modelo de Evaluación de la calidad coherente y pertinente con la razón de ser y la finalidad de la Institución educativa del nivel básico y medio tendiente al mejoramiento continuo de los seres humanos y al logro del éxito en concordancia con su naturaleza.

### **2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 2.1.1 Comparar los modelos de evaluación de la calidad que existen para las instituciones educativas de Básica y Media.
- 2.1.2 Elaborar un constructo conceptual antropológico que soporte el modelo de evaluación de calidad para una institución de educación Básica y Media.
- 2.1.3 Diseñar un Modelo de Evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico para instituciones educativas de Básica y Media.

### 3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este trabajo de grado , fruto de una maestría de Profundización, Análisis de una situación particular: Los modelos de Calidad que existen para las instituciones educativas de Básica y Media. La presente investigación y propuesta tiene un enfoque cualitativo documental, se desarrollo utilizando la siguiente metodología:

El rastreo de la información se llevó a cabo mediante la consulta de los Modelos de Calidad que existen en Colombia para la instituciones educativas de Básica y Media, La comparación de los modelos de calidad a través de una matriz con las siguientes categorías: Antecedentes, propósitos, Principios, Enfoque de Gestión, Categorías, Factores a Evaluar, Etapas, Rutas o Camino, Métodos, Beneficios, Concepto de Persona, Concepto de Calidad, Concepto de Educación, Alcance, Limitaciones, Aspectos Comunes y Aspectos Diferenciales.

De la matriz comparativa de los modelos de Calidad que existen para instituciones educativas se estableció porque estos modelos responden a un enfoque técnico o Psicológico y no atienden a las particularidades de las instituciones educativas siendo necesario proponer un Modelo de evaluación de la Calidad basado en un enfoque antropológico. Se realizo lectura de diferentes autores con una mirada antropológica con la perspectiva de elaborar el constructo referencial antropológico que soporte la propuesta de un modelo de evaluación de la calidad desde este enfoque pertinente y que responda a las particularidades de las instituciones educativas, finalmente se diseño el Modelo de evaluación de la calidad basado en el Modelo Antropológico.

Para el diseño del Modelo de evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico, se estructuró así:

1. Propósito del Modelo de la Calidad desde un enfoque antropológico.
2. Características del Modelo

3. Componentes del Modelo
4. Finalidades
5. principios
6. Metodología
7. Como aplicar el modelo
8. Informe de la Autoevaluación
9. Plan de mejora.
10. Pasos para elaboración Plan de Mejora.

Esta propuesta de modelo de evaluación de la calidad con enfoque antropológico desde el ámbito teórico no ha sido aplicada en una institución educativa, finalmente en las conclusiones se justifica los elementos diferenciadores del modelo: el enfoque antropológico, la coherencia y la pertenencia con el ser y el hacer de la institución educativa.

#### 4. MATRIZ COMPARATIVA DE LOS MODELOS DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE BÁSICA Y MEDIA

*Tabla 1. Comparativa Modelos de Calidad*

CATEGORIAS	ISO 9001	GALARDÓN A LA EXCELENCIA	DISTINCIÓN CLASE	EFQM
A N T E C E D E N T E S	<p>-Surge en Inglaterra en 1946 en 25 países. Hoy en 177 países del mundo es aplicado. Hay 247 entidades reconocidas como estados. Se crea el comité técnico 176 en 1979.</p> <p>En 1987 se publica la primera versión de la norma.</p> <p>En 1994 sale la primera actualización a cerca del Aseguramiento de la calidad.</p> <p>En 2000 sale la segunda actualización a cerca del Enfoque</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</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</p>

	por procesos.	las tareas pedagógicas y administrativas consiguiendo innovar y mejorar la acción educativa.	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.
PROPÓSITO	<p>-Desarrollar sistemáticamente, productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes y generen 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><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  Suministrar a las instituciones educativas una herramienta de autoevaluación que les permita conocer y documentar el estado de sus procesos de</p>	<p>-Promover el dinamismo y el mejoramiento de la calidad en la gestión educativa del Departamento de Cundinamarca. 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 enfocadas en lograr la excelencia en la satisfacción al cliente, la satisfacción de los empleados, el 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</p>

		gestión		en el logro de la ventaja competitiva a nivel global.
		<p>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	-Adoptar una cultura Organizacional que se basa en el trabajo por procesos.	-Promueve la transformación pedagógica de la calidad de la educación.	-La participación y la calidad en el servicio educativo	-Satisfacción del cliente.
R	-Se enfoca en la satisfacción del receptor del servicio (cliente)	Pone a prueba la capacidad de innovar y de hacer trabajo pedagógico de manera participativa y colaborativa.		Liderazgo.
I				Compromiso de la institución.
N				Enfoque basado en los resultados.
C	Es liderada por la alta dirección			Control y evaluación de la calidad.
I	Compromete a todo el personal.			Mejora continua.
P	Se gestiona sistemáticamente.			Formación permanente del personal.
I				
O				
S	La institución se preocupa por la			

	<p>mejora continua y por prevenir la ocurrencia de no conformidades.</p> <p>Se basa en hechos para la toma de decisiones</p> <p>Promueve relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores</p>			
E N F O Q U E DE G E S T I Ó	<p>La ISO asume la gestión como un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Esto implica que pasa por conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar</p>	<p>-Basado en los proceso , y la satisfacción del usuario.</p> <p>Propone un referente para que a partir de sus propios sistemas y prácticas establecidos, la institución puede controlara de manera autónoma y efectiva sus acciones, ser consciente de los resultados que están generan, reducir el desgaste institucional y visualizar claramente hacia donde enfocar los planes de mejoramiento en el camino a la</p>	<p>En foque de gestión integral, es decir una metodología de evaluación que busca identificar el nivel de gestión de cada entidad, examinando la capacidad de moverse en el tiempo y alcanzar los resultados que se han propuesto, mediante un sistema gerencial que integran el direccionamiento estratégico o mirada de largo plazo en contexto, la gerencia de sus procesos y la</p>	<p>El Modelo EFQM se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo, llegando a conocer cuál es su estado respecto al ideal de Excelencia así como las oportunidades de mejora..</p> <p>La organización se evalúa por proceso y resultados en mirar al logro de la Excelencia.</p>

N	<p>continuamente el desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.</p>	<p>excelencia.</p> <p>El modelo de Galardón a la Excelencia ( premio a la Gestión Escolar). ofrece los lineamientos básicos de un sistema de gestión integral que detalla un conjunto de conceptos y prácticas características de una institución educativa de talla mundial y que sirven de referentes para apreciar el desempeño de cualquier institución sin menoscabo de singularidad de su misión y características distintivas.</p>	<p>gerencia de la cultura institucional.</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>C A R A C T E R I S T I C A S</p>	<p>-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 de las mismas organizaciones educativas.</p>	<p>-Herramienta para evaluativa del servicio educativo, mediante la autoevaluación de 10 aspectos focalizados en la razón misional, el desarrollo del estudiante y de la comunidad.</p>	<p>-Herramienta para implantar y hacer seguimiento de la calidad en el servicio educativo.</p>	<p>-Modelo no normativo.  -Esquema más amplio y completo de gestión.  -Herramienta de mejora continua de la gestión de una organización.</p>
<p>F A C T O R E S</p>	<p>-Política de calidad.  -Objetivos y planeación.  -Responsables.  -Documentación de soporte.  -Gestión de recursos para el</p>	<p>-La Institución y su Contexto.  -Horizonte Institucional.  -Gobierno Escolar y Convivencia.  -Liderazgo y Responsabilidad Institucional.  -Gestión Académica.</p>	<p>El Modelo Distinción clase evalúa los aspectos:  Direccionamiento estratégico, Recursos, Talento Humano, Procesos Pedagógicos y Académicos,</p>	<p>El Modelo EFQM evalúa los siguientes factores  -Agentes Facilitadores  -Resultado- Liderazgo 100 Ptos.10%  -Personas 100</p>

A E V A L U A R	<p>proyecto.</p> <p>-Gestión de procesos.</p> <p>-Medición de procesos.</p> <p>-Auditoría interna.</p> <p>-Revisión y seguimiento por la alta dirección.</p>	<p>-Gestión Administrativa.</p> <p>-Gestión de la Innovación y el Aprendizaje.</p> <p>-Desarrollo del Personal Docente y Administrativo.</p> <p>-Desarrollo de la Comunidad.</p> <p>-Resultados y Mejoramiento Institucional. orientados a estudiantes y egresados. Orientados a directivos, docentes y administrativos, orientados a la comunidad y el entorno y a la proyección de la institución.</p>	<p>Procesos Administrativos, Resultados Institucionales, Desarrollo de los estudiantes y del Sistema Educativo Municipal, Resultados del Talento Humano</p> <p>Resultados de la Comunidad.</p> <p>Plan de Mejoramiento</p> <p>-Preparación y organización.</p> <p>-Sensibilización.</p> <p>-Convocatoria.</p> <p>-Postulación.</p> <p>-Evaluación de informes de postulados.</p> <p>-Reunión del</p>	<p>Ptos.9%</p> <p>-Política y Estrategia 80 Ptos.8%</p> <p>-Alianzas y Recursos 100Ptos.9% Procesos 140 Ptos.14%</p> <p>-Resultados en las personas 90Ptos.9%</p> <p>-Resultados en los clientes 200Ptos.20%</p> <p>-Resultados en la sociedad 60Ptos.6%</p> <p>-Resultado clave 150Ptos.15%</p> <p>-Innovación y Aprendizaje.</p>
E T A P A S	<p>-Comunicación del compromiso de la dirección.</p> <p>-Revisión por la dirección.</p> <p>Competencia del recurso humano</p> <p>Revisión de los requisitos con el</p>	<p>-Inscripción a los Talleres de Orientación.</p> <p>-Talleres de Orientación.</p> <p>-Redacción informe de Postulación.</p> <p>-Proceso de Evaluación.</p> <p>-Retroalimentación.</p> <p>-Visita de campo.</p>	<p>-Preparación y organización.</p> <p>-Sensibilización.</p> <p>-Convocatoria.</p> <p>-Postulación.</p> <p>-Evaluación de informes de postulados.</p> <p>-Reunión del</p>	<p>Diagnóstico</p> <p>-Lectura Comité Evaluador</p> <p>-Informe Comité Evaluador</p> <p>-Selección</p>

	cliente	-Premiación.	jurado.	-Visita de Campo.
R	Comunicación con los clientes		-Visita de campo a postulados.	- Retroalimentación.
U	Control de cambios de diseño		-Preseleccionados de segunda	-Premiación.
T	Registro de		reunión del jurado	-Resultados-
A	evaluación de proveedores		y selección de ganadores.	Enfoque-
	Registro de artículo de propiedad del cliente.		-Ceremonia de entrega al reconocimiento clase.	Despliegue- Evaluación y Revisión.
O	Registro de calibración de equipos		Retroalimentación secretaria de educación y envío retroalimentación a instituciones educativas.	
C	Medición de la satisfacción del Cliente		-Proceso de socialización de buenas prácticas.	
A	Registros de auditorías internas			
M	Registro de seguimiento y medición del producto			
I	Registro de producto no conforme			
N	Registro de Acciones Correctivas			
O	Registro de Acciones			

Preventivas				
M E T O D O S	-Diagnóstico, Evaluación y seguimiento.	-Proceso Por Fases  Duración 1 Año  Inscripción	La conformación y composición del grupo de evaluadores de	-Para cada grupo de criterios hay un conjunto de reglas de evaluación basadas
	Por Fases  Trabajo en equipo.  Participación  Empoderamiento de los participantes de la comunidad educativa	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)Heteroeval uación  Entrega Galardón a la Excelencia..	Clase Distinción a la Excelencia Educativa, obedece a criterios de heterogeneidad y experiencia en calidad, gestión educativa y administración municipal. Los jurados y evaluadores reciben una capacitación especial para garantizar la interpretación unificada de los componentes y criterios del Modelo y el sistema de calificación establecido.  La asignación de los evaluadores se hace con base en su experiencia	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

	Retroalimentación. Fin del proceso/ compromisos.	profesional y el tipo de entidad a evaluar, acorde con unos criterios éticos.  Los evaluadores efectúan la valoración de los informes de postulación, calificación, visitas de campo a las entidades preseleccionadas, visitas de retroalimentación, Así mismo entregan al jurado evaluación detallada, pero no intervienen en el proceso de toma de decisión respecto de los ganadores.	sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones..  Es importante señalar el componente metodológico aportado por la EFQM que señala distintos enfoques metodológicos ( simulación de presentación al Premio, Autoevaluación por formularios, Autoevaluación mediante la matriz de mejora, Autoevaluación por cuestionarios, autoevaluación por equipos).	
C O N C E P T O	- La persona está catalogada como cliente al cual se le satisfacen sus necesidades. -Cumplimiento de las expectativas frente al servicio educativo ofrecido por parte de la empresa. - Grado en que se	-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	-Es definido por el talento humano.	-Es un cliente que usa un producto.  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

D E P E R S O N A	han cumplido sus requisitos.	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	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).  La creación de utilidad para unos y otros (la satisfacción de sus necesidades) es el objeto de la actividad de la organización.
---	------------------------------	--	---

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">CONCEPTO DE CALIDAD</p>	<p>-Se define sobre tres conceptos que siempre deben tenerse en cuenta: Eficacia = eficiencia + efectividad.</p> <p>-Conjunto de características de una entidad (productos, servicios, procesos u organizaciones, o la combinación de todos) que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.</p>	<p>-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>C O N C E P T O</p>	<p>Para la ISO, la educación está asociada con la posibilidad que tienen las personas para apropiarse de los conocimientos, habilidades y competencias que le permitan desempeñarse con calidad en un campo específico.</p>	<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>Se considera como un proceso de aprendizaje constante, autoevaluación y mejoramiento en búsqueda de la excelencia.</p> <p>LA EFQM define la AUTOEVALUACIÓN como "un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una</p>

<p>D E E D U C A C I Ó N</p>		<p>organización comparados con un modelo de excelencia empresarial".</p> <p>En esta autoevaluación se analizará todas las áreas de la organización, desde liderazgo hasta resultados, pasando por personas, políticas y estrategia, alianzas , recursos y procesos para llegar a definir unos puntos fuertes y débiles. A partir de esta definición de puntos fuertes y débiles, se definen PLANES DE ACCIÓN para corregir los puntos débiles y mejorar los puntos fuertes.</p>		
<p>A L C A N</p>	<p>-Aplicable a tipo de empresa, sin importar su tamaño, tiempo , producto o servicio.</p> <p>DE LA CERTIFICACIÓN:</p>	<p>-Busca la mejora continua, mejorar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.</p>	<p>-Inspirar, propiciar y habilitar procesos y sistemas de innovación en gestión, que aseguren sostenibilidad en las</p>	<p>-Proporciona planificación y orden.</p> <p>-Mejora el control de los procesos educativos.</p> <p>Incorpora a la organización el</p>

C E	<p>Una vez diseñado e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001/2000 el Ente certificador otorga a la institución educativa el Certificado de Calidad para la prestación de los servicios educativos de los niveles de educación que acredite.</p>	<p>organizaciones, para que ejerzan su función generadora de riqueza y bienestar social y ambiental</p>	<p>conocimiento y la experiencia del personal.</p> <p>-Minimiza la pérdida de la calidad ante cambios de profesorado o variedad.</p> <p>-Da garantías de la actualización y mejora de la formación.</p> <p>-Proporciona información para la detección de áreas de mejora.</p> <p>-Fomenta el trabajo en equipo.</p>	
L I M I T A C I O	<p>-Estándar propone 20 criterios para que toda organización educativa, de servicios, o empresa de productos, revise los que hace, cómo lo hace y que mejorarle,</p> <p>Requiere capacitación.</p> <p>Certificarse por procesos, es</p>	<p>-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.</p> <p>Solo aplica para colegios de Cundinamarca.</p> <p>La certificación es por</p>	<p>-Ser una institución de educación formal.</p> <p>-Tener domicilio en Cundinamarca y estar bajo su jurisdicción.</p> <p>-Estar debidamente reconocido por la Secretaría de Educación del Departamento.</p> <p>-No haber sido sancionada en los últimos cinco</p>	<p>-Requiere capacitación</p> <p>Implementarlo en la organización, es costoso.</p> <p>Requiere conformación de comités y equipos de trabajo.</p>

N E S	<p>costoso para la organización.</p> <p>Poco promueve la participación de todos los integrantes de la organización.</p> <p>Requiere cultura de seguimiento, evaluación y memorias.</p>	un año.	<p>años. -No haber ganado el GALARDON en los cinco años anteriores.</p>	
ASPECTOS COMUNES	<p>-Verificación de la prestación del servicio con calidad.</p> <p>Satisfacción de las necesidades del cliente o del usuario.</p>	<p>-Consta de autoevaluación, diagnóstico, comité evaluador, seguimiento, verificación y premiación.</p>	<p>-Busca mejorar los servicios, innovar en los sistemas de gestión para el aseguramiento de bienestar social y riqueza económica y ambiental</p>	<p>-Se destacan los siguientes aspectos: Diagnóstico, autoevaluación, Plan de mejora continua, Aprendizaje e innovación, trabajo en equipo, satisfacción de las necesidades de los clientes.</p>
ASPECTOS DIFERENCIALES	<p>-Es normativo y mucho más estandarizado, es aplicable tanto a empresas de prestadora de servicios como de productos.</p>	<p>-La gestión se centrada en el desarrollo integral del estudiante, principal usuario, fomentar darle importancia relevante a la razón misional de la</p>	<p>-Tiene en cuenta todos los procesos educativos, administrativos, convivencia les y sociales que se dan al interior del servicio educativo</p>	<p>EFQM es una organización que se ha dedicado a tangibilizar los principios de la calidad total para que sean aplicables a las organizaciones.</p>

<p>Se certifica por procesos.</p> <p>Son 20 criterios.</p> <p>La certificación en todos los procesos de la empresa o de la institución puede durar varios años.</p>	<p>institucional.</p> <p>-El desarrollo del estudiante, el desarrollo de la comunidad y la gestión e innovación e innovación del aprendizaje, asegurarán el éxito misional.</p> <p>Sigue un modelo de mejora y se basa en planes de SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN.</p> <p>Tiene un alto valor antropológico esta propuesta de modelo de aseguramiento de la calidad.</p>	<p>Para ello ha desarrollado un modelo de gestión de la Calidad Total o Excelencia. Una ventaja es que es de carácter cuantitativo de la misma, es decir que se puede comparar frente a otras organizaciones, frente a organizaciones anteriores de la misma organización.</p> <p>La evaluación se puede emplear en los términos que sean más interesantes para la empresa , organización en cuestión ( a no ser que el objetivo final sea la presentación al Premio Europeo).</p>
---	--	--

## 5. DIAGNÓSTICO DE LOS MODELOS DE CALIDAD

De acuerdo a la tabla comparativa los modelos EFQM e ISO 9000:2000, Galardón a la Excelencia y Clase Distinción a la Excelencia Educativa, se observa que tienen varios aspectos en común, solo que el enfoque es diferente, estos modelos son herramientas de evaluación o autoevaluación para el aseguramiento de la calidad, entendiendo la calidad total como un proceso de gestión integral de todas las actividades de una empresa con el objeto de satisfacer con eficiencia las expectativas del cliente, sea interno o externo.

Los siguientes elementos son comunes a los modelos analizados:

Identificación de valores existentes en la empresa o en la organización.

1. Realización de un análisis interno para la evaluación de fortalezas y oportunidades de mejora.
2. Realización de análisis del entorno en busca de oportunidades y dificultades.
3. Elaboración de un plan estratégico a partir de del análisis interno y externo.
4. Propenden por la mejora continua.
5. Las normas ISO están orientadas a certificar que en la organización se utiliza un sistema de gestión de la calidad bajo un modelo aprobado internacionalmente.
6. El Modelo EFQM, es una herramienta de evaluación de un sistema de gestión de la calidad, que oriente la organización hacia la excelencia, con el fundamento de la " gratificación" mediante la postulación al premio Europeo de la Calidad.

Luego de analizar en el seminario de profundización: los modelos de calidad en la Institución Educativa de Básica y Media, (ver tabla comparativa), se encontró que presentan las siguientes limitaciones:

El concepto de persona, para los modelos EFQM e ISO 9000 es un agente utilitario, gestor de la calidad, el concepto más importante, es el de resultado y satisfacción de los clientes o usuarios, El premio Galardón a la Excelencia tiene

como propósito identificar en el Distrito Capital experiencias ejemplarizantes en la construcción de enfoques de gestión y organización orientados hacia la calidad Total. El premio Clase Distinción a la Excelencia tiene como objetivo el reconocimiento a la excelencia en la gestión escolar, impulsando el mejoramiento de la calidad en educación preescolar, básica y media en Cundinamarca. El modelo ISO 9001 busca el aseguramiento de la gestión de la calidad, desarrollando sistemáticamente productos y servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de los clientes y generen mejora continua.

La ISO presenta debilidad en la definición del producto en educación falta claridad, se trata de ¿ el resultado formativo, del proceso formativo, o es más bien el programa de enseñanza formación impartido? según la norma ISO el alcanzar la certificación en alguno de los procesos es el camino a la excelencia.

El premio Galardón a la Excelencia, es un reconocimiento a las instituciones educativas que por sus resultados y procesos de gestión escolar han alcanzado niveles de excelencia y son merecedoras de reconocimiento público. El eje de la estrategia de calidad se fundamenta en los resultados de la evaluación a partir de los cuales es posible determinar la situación de las instituciones frente a los estándares propuestos desconoce la naturaleza y la identidad de la institución educativa, anula las particularidades subvalora la misión, la visión y los conceptos de educación y de persona. Es una herramienta estratégica para hacer de las instituciones educativas un escenario competitivo que responda a las exigencias que demanda el mundo actual.

1. Todos los modelos estandarizan, la gestión, el concepto general de persona, naturaleza, educación y calidad, desconocen el concepto de persona, el fin y la naturaleza institucional.
2. Casi todos los modelos se centran en los recursos, en los productos y en los resultados.
3. Olvidan a la persona y por consiguiente su naturaleza y su fin último.
4. Las finalidad de los modelos de calidad difiere de finalidad de la institución educativa.

5. Los modelos existentes son incompletos, desconocen a las personas no evalúan las actitudes de los estudiantes, difícilmente se tienen en cuenta los procesos de formación, y se miden resultados e impactos.
6. Causan efectos secundarios y atropellan a las personas.
7. La metodología y los instrumentos de muchos de estos modelos de calidad, limitan, son una lista de chequeo, no son dinámicos, encasillan.
8. Muchos de los instrumentos evalúan cuantitativamente, faltan criterios de evaluación cualitativa.
9. Muchos son un instrumento de evaluación, que solo miden resultados, productos, informes, archivos, etc. Ofrecen una lista de normas o ítems para verificar.

Según la comparación de los modelos de calidad para evaluar, certificar o premiar a las instituciones educativas, estos no fueron pensados para las organizaciones humanas, solo para evaluar los procesos de gestión; las experiencias significativas de gestión de la calidad, caso del premio Galardón de la excelencia, muchos modelos nacieron en el ámbito de la empresa, Como el Modelo EFQM, ISO 9001 y el Galardón a la Excelencia (Bogotá, Colombia). y Clase Distinción a la Excelencia (Cundinamarca) son una herramienta y un conjunto de lineamientos y directrices encaminadas al fortalecimiento de la gestión institucional.

Los Modelos EFQM, ISO 9000/2001, Galardón a la Excelencia y Clase Distinción a la excelencia nacieron en el ámbito empresarial, son una herramienta para el aseguramiento de la calidad, algunos certifican procesos o dan premios sirven de autoevaluación, bien sea para incorporar mejoras, para comprobar el funcionamiento, el sistema de gestión de la calidad o el rendimiento organizativo, representan una concepción de persona reducido a sus propiedades físicas y psicológicas y como sujeto productor buscando la eficiencia y la eficacia, no como ser humano.

La génesis de estos Modelos desde la empresa los hace mercantiles, otorgando premios o certificación por la gestión en procesos o resultados, la educación y la institución es concebida como un producto y un servicio, donde el trabajo según los planteamientos de Pérez López, Altarejos, Rodríguez y Fontrodona el trabajo, la gestión de la institución educativa se queda en un mero sentido objetivo, carecen del enfoque antropológico, que hace que al ser una herramienta y ofrecer un conjunto de lineamientos sobre el deber ser y la gestión institucional carezca de sentido subjetivo, es decir de ese aspecto que lo dignifica: el ser medio de perfección para quien lo lleva a cabo.

Todos los modelos coinciden en tener un enfoque de gestión que busca evaluar las practicas y las acciones de aseguramiento de la calidad a la luz de la cultura de la calidad total, requieren de la implementación de la planeación estratégica y de tener un sistema de aseguramiento de la calidad o un sistema gerencial que integre el direccionamiento estratégico, la gerencia de sus procesos y la cultural institucional.

Por tanto después del ejercicio comparativo de los modelos de evaluación de la calidad de instituciones educativas, es necesario e importantísimo crear un enfoque de gestión de la calidad, es decir una concepción y directrices que orienten a la institución a la gestión de la calidad, a la consecución y logro de la cualidad que refleja la esencia de ella de acuerdo con su naturaleza, su identidad y su finalidad, respetando la naturaleza humana de la institución y que propenda por la formación de las personas..

Por consiguiente se hace evidente proponer un Modelo Antropológico de evaluación de la Calidad en instituciones educativas de básica y media, pensado en las personas, que respete las singularidades, armónico con los conceptos de persona, educación, razón de ser de la institución, naturaleza e identidad particular de la Institución educativa.

Las instituciones educativas son organizaciones con vocación antropológica, de servicio, que trabajan con personas, entre personas y para personas. de modo que solo un modelo orientado hacia las personas, será el más conveniente para esta modalidad de organizaciones.

## 6. MARCO CONCEPTUAL

### 6.1 LA CALIDAD EDUCATIVA EN EL MARCO DEL ENFOQUE ANTROPOLÓGICO

El ser humano desde el enfoque personalista o antropológico es esencialmente inacabado, susceptible siempre de ser más, es decir de crecer o perfeccionarse como persona. La educación como acción humana personal debe orientarse hacia el fin propio del hombre que es desarrollar sus capacidades superiores: razón y voluntad, sin descuidar el desarrollo paralelo de su afectividad. Cada ser humano por su naturaleza, tiende hacia la verdad, el bien y la belleza; tendencias que se van formando y expresando a través de ganancia en virtudes humanas y sociales.

En consecuencia, la educabilidad humana, permite al hombre ocuparse de su propio perfeccionamiento con ayuda de agentes educativos externos pero siempre con su compromiso personal; así "el hombre es un ser educable y a la vez es un educando, El hombre al nacer es ser indigente con multitud de carencias pero a la vez es ser con capacidad de trascender a sus limitaciones" Polo (2005, p. 28).

Polo(2005: p,40) afirma:

El hombre es susceptible de educación, es decir de desarrollo de las potencialidades primarias y superiores: la vegetativas, las emocionales, la inteligencia y la voluntad, el significado humano de la educación", es que el hombre es una persona que crece, que se perfecciona, esto es, no sólo hay enseñanza sino formación, es decir ayuda al ser humano. Tomas Alvira (uno de los grandes pedagogos españoles) define la educación de acuerdo a un implícito muy importante "que es el ser humano es capaz de crecer, porque en otro caso su crecimiento será mucho menor del que sería susceptible si no se le ofrece esa ayuda. El perfeccionamiento humano debe ser entendido como crecimiento personal. De este modo la formación humana, es el crecimiento personal asistido o ayudado a través de la institución educativa.

Siguiendo los planteamientos de Naval y Altarejos, la enseñanza para que sea educativa tiene que tener por finalidad: ayudar a formar en virtudes, pues a través de ellas el ser humano crece en autonomía de sus actos, lo que constituyen la medula del perfeccionamiento personal. Sandoval (2008) afirma la finalidad de una organización es educativa si cumple con la finalidad de formar, de educar, si su actividad productiva (enseñanza) y su buen hacer se orienta a suscitar en la persona un obrar feliz, una actuación ética, si esto no sucede así, no es educativa.

Igualmente señala Sandoval (2008) citando a ( Altarejos, Rodríguez y Fontrodona):

la organización educativa es el ámbito donde se realiza la acción formativa para posibilitar a la persona crecer, mejorar, perfeccionarse, desarrollarse integralmente y trascender. Es donde se satisface la necesidad de educabilidad a través de la enseñanza. Es donde se forman personas íntegras que puedan contribuir a transformar la sociedad, es el medio a través del cual se posibilita el fin último de la educación: la persona formada( p, 48).

Antropológicamente el ser humano es esencialmente inacabado (Con potencialidades sin desarrollar), susceptible siempre de ser más como persona, nace débil, menos preparado, más lejos de su madurez, es decir sin haber desarrollado plenamente su organismo, sus facultades, hay que ayudarlo a crecer. La educación puede estimular su crecimiento. El hombre es un ser educable y educando, es responsable de su propia educación, es decir constantemente se está perfeccionando (Polo :2005).

El hombre, Barrio (citando a Castillejo 1981: P,26), "es el eje, el fundamento y por tanto la justificación de la educación", es claro la necesidad de tener una precomprensión antropológica de lo que es el hombre y, en función de ello de lo que puede dar de sí, de lo que puede pedírsele educativamente. La educación no puede llevarse a cabo sin un criterio de excelencia, en el marco de un modelo, de un paradigma de humanidad, de un concepto y enfoque antropológico

Una institución educativa no puede educar sin tener un propósito pertinente a su razón de ser: formar personas. En toda praxis se requiere tener claro la finalidad formativa que se persigue, puesto que toda acción humana es un medio para un fin. Por lo tanto se ha de tener una imagen de las capacidades, actitudes y valores que perfeccionen al tipo de persona, que podemos considerar más deseable, para responder a las expectativas que sobre la persona tienen los demás -la sociedad-.

En efecto las ultimidades o los fines objetivamente, deseables del quehacer educativo contribuirán a la plenitud personal de quienes le han sido encomendados, los educadores han de ofrecer unas garantías de la calidad de su trabajo.

El hombre ser libre, es el único ser de la creación que por su naturaleza racional-volitiva, debe aprender a comportarse como lo que es, pues los demás animales no lo necesitan, ya que poseen en su propia dotación genética - en su naturaleza- las pautas fijas y estereotipadas de su conducta. Ello quiere decir que el hombre no es sólo dotación genética, sino además es ser cultural y social; necesita recibir de los demás- primero en el ámbito familiar o de los padres, luego en la escuela...) lo necesario para comenzar a conducirse en la vida como lo que es y debe ser. El factor socio-cultural es fundamental para dar cuenta no sólo de su socialización sino ante todo de su sociabilidad (capacidad de contribuir con otros al bien de la humanidad) en consecuencia, de su superioridad sobre todo el orden animal; el hombre tiene la capacidad de desenvolverse en su entorno y con ayuda de otros, configurar el medio físico que la naturaleza le otorga y el medio social que se organiza en pro de su propio bienestar, además propende por alcanzar fines espirituales que le ayudan a trascender sus limitaciones físicas y los condicionamientos naturales. (Polo et al:2005. p, 15 - 22).

La iniciativa humana solo puede desarrollarse sobre la base de una habilitación recibida no genética sino culturalmente, los hábitos de conducirse en la vida personal se originan en un haber recibido de los demás, de los que nos han precedido a través de una experiencia que nos han ido transmitiendo -la educación- lo anterior confirma que el

hombre necesita humanizarse, que la educación contribuye a la humanización del hombre (tesis atribuible a Kant, citada por Polo:2005. p, 30).

La humanización tiene un sentido moral, para llegar a comportarse de manera verdaderamente humana, el hombre necesita ayuda, para comportarse bien como hombre, y eso tiene un carácter moral. Siendo así, la educación algo moral, puesto que su fin es el mejoramiento de la persona, es decir que el educando sea una buena persona, eso es lo que debe pretender cuando se le educa, sino es así, entonces no se educa, se hace otra cosa. En definitiva la educación consiste en ayudar a que las personas lleven a plenitud lo que son. Polo et al (2005: p,28)

Barrio Maestro ((2007:p, 118) afirma que el ser humano crece como persona en lo vegetativo, lo racional, la voluntad, lo afectivo, lo moral, social y religioso. Como el hombre es un ser integral, la educación debe activar, actualizar, desarrollar y proyectar constructivamente, todas aquellas potencialidades que cada persona posee, procurando, para ello una enseñanza que sea educativa, es decir su resultado debe promover acción en el educando, como lo afirma, Altarejos (2000: p,44).

Recuerda Polo (2006:p,19 y 20):

Que en la educación hay un implícito sumamente importante, a saber, que el ser humano es capaz de crecer. El hombre es un ser vivo a hay que ayudar a crecer, porque en otro caso su crecimiento es mucho menor del que es susceptible sino se le ofrece ayuda. El implícito del crecimiento remite a otro no menos importantes, el que el ser humano nace débil, es decir sin haber desarrollado plenamente su organismo, sus facultades, sus capacidades. También para Jacques Mariatain "el hombre es un ser de carencias".

Si el ser humano es capaz de crecer, se concluye que: que por ser ayuda al crecimiento, la educación no solo afecta a la infancia y la juventud, sino cualquier etapa de la vida humana, incidiendo más poderosamente en las primeras etapas de la vida.

La educación no es adaptación, es desarrollo, la finalidad pedagógica, lo propone, Polo (2005) es asistir al crecimiento humano intrínseco e inmanente, no en pos de la adaptación al medio, sino de la aportación que el sujeto debe hacer al medio social, obsérvese el carácter radical de donación propio de la persona. La relación con los otros se prefigura como ayuda, como asistencia individual y colectiva que da lugar a la educación y a la cultura.( p, 21 y 22)

La naturaleza de una institución educativa, es la acción que realiza, la educación y la formación de las personas, de los estudiantes. La Finalidad es el propósito, es el fin último, reflejada o contenida en la Misión, La identidad son las características propias que la hace diferente, aquellos factores diferenciadores que la hacen única y diferente de otras instituciones educativas.

Consecuentemente con los planteamientos antropológicos, la educación debe ser integral, ayudar a crecer.

Como educadores hemos de contar con una imagen de las capacidades, actitudes y valores que mejor respondan al tipo de persona que podemos considerar más deseable y no solo porque se adecua mejor a las expectativas que de ella tienen los demás, ya que la educación es la vía para la humanización de la vida, proporcionando los medios para que puedan llevar una propia enteramente humana" Barrio (1998:p,29y 35).

La naturaleza humana se perfecciona con los hábitos, Yepes (1996:p,100) "porque modifican al sujeto que los adquiere modulando su naturaleza de una determinada manera". Los hábitos hacen más fácil alcanzar los fines del hombre, porque este es un ser intrínsecamente perfectible en cuanto que se perfecciona a si mismo desde dentro, desde la libertad, de la cual se alcanza la plenitud humana que nominamos felicidad.

## 7. REFERENTE CONCEPTUAL

Los principales términos que iluminarán y serán referentes de la propuesta del modelo de evaluación para instituciones educativas de Básica y media desde un enfoque antropológico, son los construidos y aportados por diferentes autores que contribuyen a la comprensión de la institución educativa en su naturaleza, finalidad, su identidad y la calidad desde un enfoque antropológico.

**NATURALEZA.** Son las características que le corresponden de suyo propio por ser lo que es, es su esencia. Según el diccionario de la Real de la Academia de la Lengua Española: **naturaleza.** (De *natural* y *eza*). f. Esencia y propiedad característica de cada ser. Virtud, calidad o propiedad de las cosas

Naturaleza de la Institución educativa, según ( Sandoval 2008: p,121), esta se define como:

La naturaleza de la organización educativa es una organización humana, donde se lleva a cabo la acción educativa, donde se educa, se realiza la formación de las personas, donde se orienta el proceso enseñanza y aprendizaje- escuela, universidad, institución educativa, institución de educación superior, organización escolar, centro educativo, colegio- tiene una finalidad humana y social, el perfeccionamiento humano y social, además tiene una función específica, educar y tiene como finalidad la formación de las personas, cooperar a su proceso de formación de humanización, facilitar su propio perfeccionamiento, ayudar a alcanzar la excelencia y la plenitud.

**NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.** Son aquellas características que le corresponden, que le son propias a la institución. Por ejemplo: por su naturaleza pueden ser: Universidad, institución educativa, colegio, Institución Universitaria, Fundación universitaria. En la ley de educación colombiana (LEY 115 de 1994), en el título VII, de los establecimientos educativos, capítulo 1º Definición y características en su artículo 138. Se establece que: “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”.

**IDENTIDAD.** Son las características propias de una unidad de análisis, lo que le es propio. Tiene dos dimensiones: Identidad propia, Identidad de Origen. (Seminario de Profundización de la calidad de la Institución educativa, 2009, Maestría Dirección de Instituciones Educativas Universidad de la Sabana). De acuerdo al concepto explicado por Altarejos, Rodríguez y Bernal (Convivencia familiar: encuentro y desarrollo de la identidad personal, 2005) en la identidad hay dos sentidos básico que son:

La identidad como valor general responde al Qué soy yo, como fundamento del ser con relación a un grupo. Se realiza como identificación. Se tiene en cuenta los valores o referentes objetivos que caracterizan al ser. La identidad como referencia de origen, es la actualización de la referencia al origen, a la fuente del propio ser. Permanentemente el hombre busca perfeccionarse, crecer en referencia a los atributos que posee desde origen, “esa autotarea que es su ser personal educación, es su más importante cometido” (Carbajo y González –Simancas, 2005: p, 38).

**IDENTIDAD DE ORIGEN.** Es la que le corresponde a su naturaleza. Es la actualización de la referencia al origen, a la fuente del propio ser” por **Identidad Propia** se entenderá: aquella que proviene de su especificidad para nuestro caso (La misión del colegio). La identidad como referencia de origen, es la actualización de la referencia al origen, a la fuente del propio ser. Permanentemente el hombre busca perfeccionarse, crecer en referencia a los atributos que posee desde su origen, “autotarea que es su personal educación es su más importante cometido”. (Carbajo y González-Simancas,2005)

**LA IDENTIDAD.** Es el conjunto de rasgos propios que caracterizan a un establecimiento educativo y que lo diferencian de los demás. De ésta hacen parte los

principios, las creencias, los imaginarios, así como los fundamentos conceptuales y metodológicos a partir de los cuales se realiza el trabajo cotidiano. Lo anterior conforma la *cultura institucional* (MEN, Colombia:2008. Guía para el mejoramiento Institucional, p,36)

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA.** Siguiendo en esta línea conceptual por Institución educativa, Sandoval (2008) expone:

Existen varias denominaciones para referirse al lugar o contexto donde se educa, donde se lleva a cabo la acción educativa o la formación de las personas, donde se realiza el proceso de enseñanza y aprendizaje: escuela, universidad, institución educativa, institución de educación superior, organización escolar, centro educativo, colegio. Algunas de ellas sirven para señalar o especificar el nivel educativo al que corresponde la educación que se imparte: preescolar, básica primaria y secundaria, media y superior. Estas denominaciones se refieren a organizaciones de educación formal. Es decir, "al sistema educativo altamente organizado y estructurado jerárquica y cronológicamente, que abarca desde el jardín de infancia hasta los más elevados niveles de la universidad. (p.12)

Una organización educativa según Sandoval (2008: p,113) "Es el ámbito donde se realiza la acción formativa para posibilitar a la persona crecer, mejorar, perfeccionarse. Es donde se satisface la necesidad de educabilidad a través de la enseñanza".

Según el capítulo III, artículo 9º (Ley General de Educación Colombiana) la Institución educativa es un conjunto de personas y bienes promovidas por las autoridades públicas o particulares, cuya finalidad será prestar como mínimo un año de educación preescolar, nueve de educación básica y la media. Las instituciones educativas combinarán los recursos para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados de aprendizaje, en el marco de su Programa Educativo Institucional. (Ley General de Educación, 1994).

"Institución Educativa hace referencia a todo centro, organización (escuela, colegio universidad) en que se ofrecen programas de enseñanza con régimen de jornada parcial o completa".

**PERSONA.** Ser único perfectible con dimensiones en los campos espiritual, corporal, social, sensitivo, afectivo, ético e intelectual (Seminario de profundización II, Maestría en Dirección y Gestión de I.E. Universidad de la Sabana,2009)

De acuerdo a Parra (200:p.30), persona “designa el quién. Hace referencia al ser personal, singular, único e irrepitible que es cada hombre en particular... es un ser con su propia dignidad y autonomía, es por ello un ser independiente, integro, sin embargo es perfectible. “. Gonzales y Carbajo (2005). “ La persona en cuanto es individua sustancia, constituido de unidad e integridad y la singularidad irrepitible que la caracterizan; es de naturaleza racional, es un ser abierto a los demás... un ser libre, capaz de autodeterminarse. (p. 40).

Además Carbajo y Gonzalez-Simancas (2005: p,46) concluyen que la “persona tiene unidad e integridad, singularidad irrepitible y naturaleza racional, es un ser abierto con capacidad intelectual y evolutiva que le hace libre y capaz de autodeterminación”.

Santo Tomas, define la persona desde el ser (2006). La formula bien sencilla es esta: La persona significa la realidad más perfecta, un ser concreto de naturaleza racional: *persona significat id quod est perfectissimum in tota natura, scilicet sudstantia in rationali natura*. El acto de ser radical es lo más opuesto a la nada. Es la maravilla que sorprende siempre, y la sorpresa llega cuando el hombre se encuentra ante la realidad existente más perfecta, la realidad singular, que excluye toda abstracción, y solo se expresa bien en el [yo soy].

De acuerdo a Parra et al. (2005) En el plan ontológico (estudio del ser y su existencia), la palabra naturaleza designa el que, lo que es universal y común a todos los individuos de una misma especie en los ( individuos de la especie humana) es común y

universal su naturaleza racional; entonces, la naturaleza de un hombre singular es aquello que hace de él propiamente hombre y no otra cosa aunque sea de orden superior.

Siguiendo esta línea conceptual (Parra et al, 2005: p, 30) manifiestan que la persona:

Es un ser con su propia dignidad y autonomía, es por ello un ser independiente, completo en sí, entero, íntegro, al que nada falta esencialmente; sin embargo, es perfectible, siempre está en proceso de llegar a ser. Su naturaleza está compuesta de materia y espíritu, en una unidad perfecta: un alma espiritual con capacidad de conocimiento intelectual y de querer con una voluntad libre.

**EDUCACIÓN.** El concepto de educación etimológicamente viene del verbo en latín "educare", que significa criar, alimentar, suministrar desde fuera lo que se necesita para el despliegue personal, Y "Ducere", que significa extraer de esto, se inclina más por lo que es la educación y cuenta con la capacidad del sujeto, que facilita y puede propiciar su propio desarrollo intelectual, de la voluntad, la afectividad y trascendente.

Según el diccionario Real de la Academia de la Lengua Española, **EDUCACIÓN:** (del latín *educere* "guiar, conducir" o *educare* "formar, instruir") también la define como: Proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar.

La educación no sólo se produce a través de la palabra: presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. El proceso de vinculación y concienciación cultural, moral y conductual. Así, a través de la educación, las nuevas generaciones asimilan y aprenden los conocimientos, normas de conducta, modos de ser y formas de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos.

Proceso de socialización formal de los individuos de una sociedad.

La Educación se comparte entre las personas por medio de nuestras ideas, cultura, conocimientos, etc. respetando siempre a los demás. Esta no siempre se da en el aula. Existen tres tipos de Educación: la formal, la no formal y la informal. Proceso orientado a

potenciar todas las dimensiones de los estudiantes mediante un ejercicio de acompañamiento.

Lo anterior implica que educar es enseñar no solo conocimientos, saberes, sino sobre todo, la voluntad, la afectividad, los sentimientos y la trascendencia de las personas, de los estudiantes, en especial modelos y acciones que propendan por el desarrollo personal, que ayuden a adquirir convicciones e ideales, logrando una educación en valores y virtudes.

Por otra parte Naval, C. y Altarejos (2007:p,38) afirman: “Desde que fue aceptado como axioma indiscutido, la educación es una fabrica de los individuos deseables para una sociedad justa, solidaria democrática, etc.". Y para complementar este concepto Parra (2008) expone que educación es:

La acción de perfeccionamiento humano, ordenado intencionalmente a la razón y a la voluntad y dirigida desde los actos propios de estas a promover la formación y el afianzamiento de hábitos éticamente buenos, perfeccionamiento que posibilita al hombre actuar como ser social, que lo es por su naturaleza (p,60).

También educación es: "Educar es, en su sentido primigenio -entendido como actividad- dirigir, encaminar (lo propio de la enseñanza); y aplicando a la acción, perfeccionar y desarrollar las facultades intelectuales y morales (lo propio de la formación)", (Altarejos y Rodríguez A (2003) citados en Sandoval (2008: p, 25)

Según la ley 115 (1994) se entiende la educación como un proceso de formación integral centrado en la persona y con un componente cultural y social, fundamentado en un concepción integral de la persona, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en su nivel preescolar, básica [primaria y secundaria] y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, campesinos, a grupos étnicos a personas con limitaciones físicas,

sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales y a personas que requieran rehabilitación social.

El autor González-Simancas (2005) señala que:

La educación es un proyecto, una tarea que persigue el perfeccionamiento de la persona, que le conduce a ser feliz en la medida de lo posible. Mejorar el ser y el comportamiento humano es una tarea ética cien por ciento, que lleva consigo creer en ella, en su sentido y comprometerse con ella, es decir tener convicciones creencias objetivas de lo que se valora universalmente por todos: la verdad, el bien, la honradez, la justicia, la solidaridad. (p,32).

Según Manjón(2005), la escuela debe educar al hombre en todo, para que la educación de ella sea integral y humana (...). La misión de la escuela es hacer hombres, no papagayos; hombres enteros y cabales, no mutilados ni desequilibrados y para conseguirlo debe educar armónicamente todas las fuerzas y facultades del alumno, considerándole como ser activo inteligente y responsable, con destino, fisionomía y carácter propios.

Diversos autores pueden afirmar que la formación integral de la persona, entre ellos Parra et al. (2005:p,209) :

Es el modo de responder a los fines de la institución educativa, tanto que aquellos están inscritos en su naturaleza como institución netamente académica (consagrada al cultivo del saber desinteresado, como de los que provienen de su naturaleza como institución social situada y, como tal, con la obligación ética de responder, siempre dentro de los límites de su carácter académico, a las necesidades y expectativas del hombre y la sociedad contemporáneos.

**CALIDAD.** De acuerdo al enfoque antropológico, para este documento entenderemos el concepto **Calidad**: Del latín “qualitas: “cualidad”. *“Cualidad que refleja la esencia de algo o de alguien, de acuerdo con su naturaleza, identidad y*

*finalidad*” (Seminario Profundización La calidad, Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, U. Sabana). Cualidad que potencia la identidad propia de la institución educativa.

. Según el Consejo Nacional de Acreditación (CNA:2006) “La calidad de algo es la medida en que ese algo se aproxima al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima de lo que le es propio, según el género al que pertenece” (p.25).

Para este caso, **la calidad para las instituciones educativa**, según Garvin (1984) y Harvey y Green (1.993), "es entendida como transformación y cambio donde la institución se preocupa por mejorar el rendimiento de sus alumnos e incrementar el valor agregado, además se orienta hacia un desarrollo cualitativo".

Según el artículo 4º de las disposiciones Generales de Educación dice en cuanto a la Calidad y cubrimiento del servicio, 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 colombiano deberá atender en forma permanente los factores que favorezcan 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 de Educación, ley 115 de febrero 8 de 1994).

Aunque el CNA no aplica para los colegios, este ilumina a los demás modelos existentes de evaluación de la calidad; el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia expresa que la calidad en la educación hace referencia a la síntesis de características que permiten, por un lado, reconocer como el modo académico específico o una institución de determinado tipo están cumpliendo con su misión(Finalidad) y por otro hacer un juicio sobre la distancia relativa entre dicho cumplimiento y el óptimo que corresponde a su naturaleza.(Lineamientos del CNA: p,6)

De otra parte, (Gutiérrez Senlle 2005, p. 220) plantea:

la calidad tiene que ver con la estructura y gestión del centro de enseñanza, también con la metodología que usa para transmitir el conocimiento o las técnicas que se aplican con el fin de cambiar y desarrollar tanto actitudes, como conductas y valores., es necesario hacer las siguientes reflexiones: El contenido de conocimientos es importante, pero también de hábitos sociales, formación de valores, comportamientos positivos que permitan a la persona tener conocimientos e integrarse e integrarse con facilidad en los grupos sociales en los cuales tienen que actuar como motores de cambio, progreso y mejora para su bien personal, el de la colectividad, el país.

**ENFOQUE.** Conjunto de conceptos generales que me pueden dar pauta para la gestión de la calidad, para guiar una acción. Se refiere a la concepción y directrices que orientan la gestión de la calidad en la Institución Educativa. El enfoque le da sentido al modelo o sistema integral de la calidad. En este sentido, un enfoque de la gestión de la calidad de instituciones educativas será entendido como: una directriz para entender y gestionar la calidad a partir de la identidad y misión propia de cada institución (concepto construido en clase) el enfoque que orientará el Modelo antropológico de evaluación de la calidad de la institución educativa tendrá por faro la coherencia y pertinencia con la naturaleza, misión e identidad propia de la institución donde se aplique. Para concluir por enfoque se ha definido que “es un conjunto de conceptos generales, lineamientos y relaciones significativas que dan la pauta para guiar una acción” (Seminario Sistema Integral de la calidad, Maestría Dirección de instituciones Educativas, Universidad de la Sabana , 2009)

**PRINCIPIOS.** Los principios son enunciados, reglas o normas de conducta que orientan la acción. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales como por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos. Los principios son declaraciones propias del ser humano, que apoyan su necesidad de desarrollo y felicidad, los principios son universales

y se los puede apreciar en la mayoría de las doctrinas y religiones a lo largo de la historia de la humanidad.

Un estándar de calidad puede ser entendido como un patrón, una medida esperada o un indicador de desempeño que debe ser alcanzado para legitimar un programa académico, entiendo que los principios son enunciados o reglas que orientan las conductas, la realización de acciones buenas, estos, requieren para ser evaluados la presencia de unos estándares, o de un indicador de desempeño o elemento de carácter universal que validen ante los demás las consecuencias de dichos actos o acciones.

**CONCEPTO DE MODELO.** Son una serie de componentes relacionados entre sí que permiten establecer parámetros de calificación de un elemento, objeto o actividad determinada ( El seminario Profundización Maestría en Dirección de Instituciones Educativas U. Sabana. 2009)

**EVALUACIÓN.** ¿Qué es evaluación? se puede definir como un señalamiento, estimativo, apreciación o cálculo del valor de una acción o cosa. (Aponte,2004)

Es cuantificar el valor de algo y expresarlo utilizando alguna medida para este caso (indicadores cualitativos) de los procesos misionales.

Modelo de evaluación educativa: Es la forma como se establece el grado en que un proceso educativo favorece el logro de las metas para el que fue creado.

Estándar de calidad: Un estándar de calidad puede ser entendido como un patrón, una medida esperada o un indicador de desempeño que debe ser alcanzado para legitimar un programa académico o una institución educativa.

En el año 1971, Stufflebeam propone un modelo de evaluación dirigido a los administradores para que tomen mejores decisiones. "Este se basa en un enfoque sistémico con las siguientes categorías: planeación, estructuración, implementación y retroalimentación en esta perspectiva a cada tipo de decisiones le corresponde un tipo de evaluación: de contexto, de insumos, de procesos y de productos".

Dentro de este modelo, la evaluación se define como un estudio interdisciplinario de una institución educativa con el fin de mejorar su desempeño, aplicando este enfoque como procesamiento de información contextual e interna para la toma de decisiones en el cambio institucional.

En este modelo, en principio, si bien se tomaba en cuenta una multiplicidad significativa de aspectos, quedaba de lado el problema de la dimensión social, del carácter axiológico de la evaluación, en la medida en que el modelo asume a la evaluación como aportación de información útil para la toma de decisiones. Es decir, sobre los cuales otros toman decisiones. cuál es la fuente.

Junto al modelo sistémico, más utilizado sobre todo para la autoevaluación, también se utiliza el modelo de evaluación por consultar a expertos (pares académicos). Este modelo para la evaluación externa, depende de la capacidad y conocimiento de expertos en el tema, para valorar una institución educativa, sus actividades, finalidad, identidad y resultados. citado por( Gómez y Celis:2009. p,95)

**CRITERIOS.** Entendidos como una condición regla o norma que permite realizar una elección, lo que implica que sobre un criterio se pueda basar una decisión o juicio de valor. Es un valor que juzga el mérito de un objeto. En nuestro caso es el atributo que debe tener cada expresión de la función de la institución educativa para considerarla como tal (Aponte, 2004: p, 9). "Son los elementos, rasgos o cualidades que caracterizan las dimensiones y delimitan el objeto a evaluar cuya magnitud puede variar cuando dos factores se encuentran relacionados".

A continuación el glosario de términos relacionados con el modelo de autoevaluación que guiará este documento (Aponte C.,2004: p,15 y 16) son:

**INDICADOR.** Expresión cuantitativa o cualitativa de una variable que permite describir algún aspecto de la intervención y ayuda a valorar lo alcanzado en relación con un parámetro de referencia.

Medidas que sintetizan situaciones importantes de las cuales interesa conocer su evolución en el tiempo.

Medida de las características o estado de un individuo, objeto o proceso.

Descripción operativa de un objetivo.

Relación entre dos variables que sirve para medir un hecho.

**INDICADORES DE GESTIÓN.** Permiten evaluar -tipo y número- de servicios y productos que ofrece la institución para cumplir con la función de proyección/ extensión/ interacción.

**INDICADORES DE CALIDAD.** Identifican las cualidades distintivas de los medios, los procesos, los servicios y los productos que hacen realidad la finalidad de la institución educativa. También se entenderá: expresión cuantitativa y cualitativa del valor de dos o más cualidades de un objeto o fenómeno. (Ver, Quintero, Víctor Manuel).

Por otro lado, al hablar de características de calidad en el proceso de Auto-evaluación de calidad, no nos referimos a unas condiciones previas ni a requisitos básicos de desempeño; nos referimos fundamentalmente a cómo una institución y sus procesos se orientan a un deber ser, hacia un ideal de calidad, de éxito, y pueden mostrar resultados específicos, tradición consolidada, impacto y reconocimiento social, entre otros... citado por (Gómez & Celis:2009).

Es importante enfatizar que estas características no pueden ser leídas y juzgadas abstractamente; deben ser leídas desde las misiones y la realidad contextual en la cual pretenden ser evaluadas. De esta manera, el juicio de la calidad que emiten los pares académicos no está referido solamente a una dimensión universal abstracta, sino a cómo esa característica se hace realidad en un contexto específico (Gómez & Celis et al : p,97)

**LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.** En el campo educativo es un ejercicio complejo, que a pesar de apoyarse en indicadores cuantitativos y objetivos, no puede renunciar a su carácter cualitativo y antropológico, serán indicadores de satisfacción, de

pertinencia y coherencia entre su vocación de la institución, sus fines misionales, su naturaleza e identidad institucional.

Un modelo de evaluación de la calidad de la institución educativa con enfoque antropológico, al ser reconocido socialmente, está referenciando que la institución educativa cumple con su misión y lo está haciendo con éxito. La calidad se puede reconocer cuando representa una realidad a través de unas variables e indicadores que hacen posible la valoración de una característica de la calidad.

Teniendo presente que una institución educativa será de calidad, si es pertinente y coherente con su naturaleza, identidad y finalidad, la organización educativa tiene como propósito específico ayudar a formar, a lograr el perfeccionamiento de las personas, al desarrollo de todas sus potencialidades, ayudar a la planificación de las personas. A que aprenda a ser con los demás, esto porque el hombre es un ser social.

En conclusión, una institución educativa fiel a su naturaleza, identidad y finalidad (P.E.I, Proyecto Educativo Institucional), orienta su quehacer por los principios, por el ideario no por los resultados, los actuales modelos de calidad muchas veces desnaturalizan las instituciones educativas, hacen que pierdan su identidad, se olviden de su esencia, de su propósito específico, parece que interesa más producir que formar. La calidad, la autoevaluación y los planes de mejora se han convertido en una paradoja: se les exige a las organizaciones o instituciones educativas que formulen sus finalidades, ser coherentes con su naturaleza, su identidad y finalidad con las que se juzgará su calidad y en tanto se promulgan y se aplican estándares, categorías e indicadores universales propios de la empresa, pero estos se centran en resultados, una institución educativa pertinente, que gestiona en busca de la calidad y sigue un enfoque antropológico continuamente hará evaluaciones de sus procesos con miras a la mejora continua y al perfeccionamiento de la organización humana.

Para esta propuesta el enfoque o paradigma antropológico según (Sandoval: 2005) se concibe la institución como una realidad humana cuya razón última es la organización de capacidades de las personas para satisfacer necesidades de esas mismas personas,

muchas organizaciones e instituciones se identifican en las definiciones formales con el enfoque antropológico, estas definiciones son expresadas en los documentos y en su imagen corporativa (principios, misión, visión, objetivos y propósitos), la identidad, su propósito fundamental es el desarrollo de su recurso principal: la persona.

En el contexto de institución educativa es importante señalar con relación a la naturaleza de la organización educativa, que es una organización humana, su finalidad general o común a toda organización es la finalidad humana y social, es el perfeccionamiento de las personas de la sociedad a través de la educación, la finalidad específica de la institución educativa es la formación de las personas –educación, cooperar a su proceso de humanización, facilitar su propio perfeccionamiento, ayudar a que las personas alcancen la excelencia, la plenitud. La excelencia es, en términos de Rodríguez Sedano (2009) “La búsqueda de lo pretendido: la persona. Ahora bien, para ser capaces de lograr una gestión excelente no puede obviarse el origen y finalidad del centro educativo". De ahí que la excelencia comienza con la concreción de la Misión, Visión y Valores propias de la institución. ya que a los objetivos les precede el sentido de finalidad, quizá no muy al uso hoy día, pero clave para lograr la excelencia pretendido.

Siguiendo esta línea de pensamiento , la calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, una política de desarrollo organizacional y una forma de instrumentar principios pedagógicos, tendientes a la mejora educativa permanente de todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y mejores condiciones posibles. Apartes de la ponencia, presentada por Manes (2005), Modelo integral de la Calidad en Educación. En consecuencia , "Una institución educativa de calidad es aquella en la que los insumos necesarios, procesos llevados a cabo, especialmente el de enseñanza-aprendizaje y los resultados obtenidos, se acomodan a un modelo teórico que responde a los principios filosóficos y aspiraciones (finalidad), de la comunidad con la que la institución está comprometida"(Lamas, A., 2002, citado por Manes)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Manes, J.: "Modelo integral de Calidad en Educación, MICE". Ponencia del Presidente del Foro Interamericano de Administración de la Educación (FIAE) EN EL "Foro Internacional de Modelos

De acuerdo a los anteriores enunciados es preciso proponer que las organizaciones educativas implementen la evaluación de la calidad a la luz de un modelo antropológico de evaluación, entendiendo que evaluación es un examen global, continuo y regular de las formas de hacer las cosas y del alcance de los resultados (misión) de una institución educativa coherentes y pertinentes con su naturaleza, identidad y finalidad. La aplicación de esta herramienta de autoevaluación mostrará los puntos fuertes y las áreas de mejora que llevarán a la institución al mejoramiento como organización humana

## **8. MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DESDE UN ENFOQUE ANTROPOLÓGICO PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE BÁSICA Y MEDIA.**

El ser humano desde el enfoque personalista es esencialmente inacabado, susceptible siempre de ser más, es decir de crecer o perfeccionarse como persona. La educación como acción humana personal debe orientarse hacia el fin propio del hombre que es desarrollar sus capacidades superiores: razón y voluntad, sin descuidar el desarrollo paralelo de su afectividad. Cada ser humano por su naturaleza, tiende hacia la verdad, el bien y la belleza; tendencias que se van formando y expresando a través de ganancia en virtudes humanas y sociales.

### **8.1 PROPOSITO DEL MODELO.**

*Promover la evaluación de la calidad: Cualidad que refleja la esencia de algo o de alguien, de acuerdo con su naturaleza, identidad y finalidad en las instituciones educativas de Básica y Media a través de una herramienta de referenciación y mejoramiento continuo de la gestión y dirección educativa.*

Concibiendo la educación como un proceso de perfeccionamiento de la persona humana, mediante una actividad bien prevista, realizada de acuerdo al encargo( Naturaleza y Misión), a un clima cordial y solidario.

El modelo de Evaluación antropológico de Educación Básica y Media ofrece los estándares básicos que sirven de referentes para valorar el desempeño de una institución educativa, en donde lo más significativo es la formación de las personas, en lo intelectual, la voluntad, lo afectivo, lo físico y lo afectivo, así se puede observar de manera integral, el nivel de cumplimiento de la naturaleza, la finalidad, la identidad de toda institución educativa, el logro de sus fines (misión) y metas trazadas en el horizonte institucional.

## 8.2 CARACTERÍSTICAS DEL MODELO.

El modelo de evaluación con enfoque antropológico contiene los lineamientos básicos para que toda institución educativa evalúe su organización y gestión en coherencia con su naturaleza, identidad y finalidad, respetando las especificidades del proceso formativo y la complejidad de la persona protagonista de este proceso, sirve de marco de referencia para establecer el proceso de mejora en la gestión y por ende de la institución.

La forma sencilla de hacer este reconocimiento es la auto-evaluación porque permite recopilar, informarse, sistematizar, analizar y valorar la información sobre todo el desarrollo de la función sustantiva de la institución educativa: la Educación. Todo esto para establecer fortalezas y oportunidades de mejora que conlleven al plan de mejora. Entendiéndose por plan de mejora, documento escrito, Documento donde se consignan las medidas para obtener mejores resultados, o para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación.

La autoevaluación, es una reflexión interna que realiza la institución educativa, sustentada en una reflexión metódica, de los diferentes factores, indicadores y documentos, permitiendo a los miembros de la comunidad educativa emitir juicios sobre la calidad de la Institución educativa.

En consecuencia los elementos característicos de este modelo de calidad de una institución de E.B y Media son:

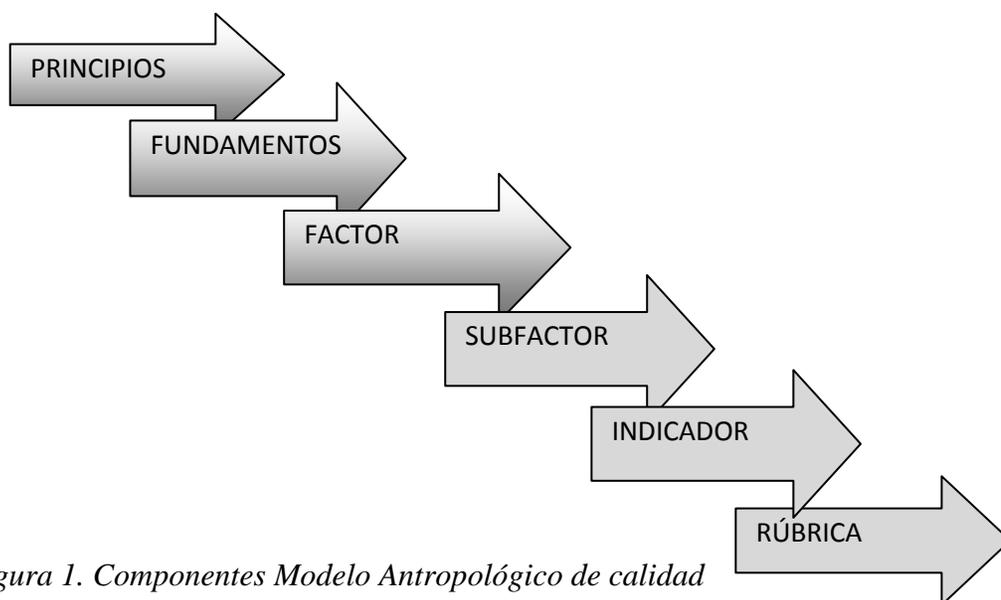
Es un modelo de evaluación cuya forma de aplicación interna es de autoevaluación, siendo un proceso continuo, que permita la identificación de las fortalezas que deben mantenerse así como las que requiere mejorarse para obtener el estándar de calidad.

Valora la acción educativa, que debe estar centrada en la formación y crecimiento de las personas, de ahí su enfoque antropológico, no solo lo intelectual, los saberes, también evalúa la formación en valores, la formación de ciudadanos, si la educación está cumpliendo con el fin último: ser feliz. Prioriza, la naturaleza e identidad de la institución educativa, es tangible, real, coherente y pertinente; una institución educativa es de calidad

cuando muestra, cuando evidencia lo mejor de sí misma. Es participativo y democrático, los actores, son representados en la evaluación de la institución educativa. Aporta una mirada integral de la institución educativa y procura la mejora continua a través del plan de mejora.

### 8.3 COMPONENTES DEL MODELO

Estructura del Modelo Antropológico evaluación de la calidad. El Modelo contendrá los siguientes elementos propios de un enfoque personalista



*Figura 1. Componentes Modelo Antropológico de calidad*

Para este documento se entenderá por:

**FACTOR** es un asunto de la realidad que interesa evaluar y que alcanza un cierto grado de identidad o diferenciación con respecto a otros asuntos.

**SUBFACTOR** elemento de la realidad que se deriva de un factor que tiene características propias con este, que interesa evaluar.

**LOS INDICADORES** expresan los aspectos, los indicadores son expresiones que hacen visible una cualidad.

**RÚBRICA** se define como un descriptor cualitativo que establece la naturaleza de un desempeño. Las rúbricas son instrumentos de medición en los cuales se establecen criterios y estándares por niveles, mediante la disposición de escalas, permiten determinar

la calidad de la ejecución en una tarea específica. Las **rúbricas** se definen como “un descriptor cualitativo que establece la naturaleza de un desempeño” (Simón, 2001). (Vera Vélez, 2008).

**CRITERIOS** Conjunto de categorías generales de análisis para enjuiciar el merito o valor de una intervención, que sirve de referencia para estructurar las cuestiones a las que la evaluación debe dar respuesta. **Criterio de Valor:** Instrumento de referencia para valorar los resultados y hacer un seguimiento de la marcha de la actuación. Normas de realización que hay que alcanzar a fin de lograr un objetivo.

**PERTINENCIA** El modelo debe hacer explícito el enfoque antropológico que expresa la misión institución.

**COHERENCIA** con el PEI. Toda manifestación de la institución debe estar en correspondencia con el PEI, con su plan de estudios, con el quehacer académico. El modelo debe estar en consonancia con la naturaleza e identidad, esto es con lo que expresa la misión, visión y perfil institucional.

**EFICACIA** El modelo debe evaluar la forma y los mecanismos de cumplimiento de la misión, la finalidad de la institución educativa.

#### **8.4 PRINCIPIOS ANTROPOLÓGICOS DEL MODELO.**

Los principios que orientarán el modelo de evaluación de una institución educativa de educación básica y media, desde un enfoque antropológico, serán los que ayuden a que la institución sea valorada justa y pertinentemente resaltando ante todo que es una organización humana, en la cual todos en la convivencia y el coexistir ayudan a crecer, sin que se pierda la naturaleza de la educación, de la institución educativa, ni la finalidad propia de cada una tenga. Es decir lo suyo propio.

Recordando que la institución educativa es un organización humana, donde las personas tiene un quien y un que: es decir, lo manifestativo, las capacidades intelectuales, voluntad , afectividad, lo moral , que una de las funciones sustantivas de toda institución

educativa es la educación, es ayudar a crecer, no solo en los saberes, también en los valores y en la formación de los ciudadanos.

1. El modelo de evaluación debe estar en correspondencia con la naturaleza, identidad y finalidad de la institución educativa. Estos es lo expresado en la visión, la misión y los criterios epistemológicos.
2. El modelo de evaluación debe evaluar la acción y gestión educativa por factores.
3. El modelo de evaluación debe hacer explícito en la institución el enfoque antropológico que expresa la misión del colegio.
4. El modelo debe evaluar la forma y los mecanismos de cumplimiento de la misión. Debe valorar la finalidad del colegio.
5. El modelo debe evaluar el desarrollo de las personas y los medios utilizados para ello como lo expresa la misión del colegio
6. El modelo debe evidenciar la identidad del colegio y su vocación.
7. Potenciar en la institución educativa la formación de la personas, el perfeccionamiento humano
8. EL modelo debe valorar los principios, la naturaleza, la finalidad e identidad institucional.

En base a la necesidad de construir y proponer unos indicadores que posibiliten la evaluar la calidad desde un enfoque antropológico de la institución educativa de educación básica y media, se enuncian unas categorías de acuerdo al marco conceptual, naturaleza, identidad, finalidad y vocación para el respectivo análisis de la calidad institucional. Entendiendo por modelo de evaluación, un conjunto de elementos que al ser aplicados permiten identificar la fortalezas y debilidades en la calidad de la institución educativa de educación básica y media. Los componentes del modelo de evaluación se proponen en forma de cascada o descendente, así: Factor, Subfactor. Indicador y rúbrica.

### **8.5 FACTORES DEL MODELO.**

Teniendo en cuenta que los factores son un asunto de la realidad que interesa evaluar y que alcanza un cierto grado de identidad con el ser y el hacer de la institución educativa. Los factores componentes de este modelo de evaluación son: la presencia del enfoque antropológico en la institución, cuál es la finalidad de la institución, si está es coherente con la formación integral de las personas, con la función sustantiva de la institución educativa. Si los procesos, recursos y procedimientos están alineados como un todo, procuran una educación adecuada de los estudiantes, cuál la responsabilidad de la comunidad en la educación y formación de los estudiantes y por último el desarrollo de las personas.

Este modelo define los siguiente factores de la calidad de la institución educativa:

**ENFOQUE ANTROPOLÓGICO EN LA INSTIUTCIÓN.** Este factor evalúa la presencia del enfoque antropológico en las políticas, procesos indicadores, lineamientos y metas institucionales.

**FINALIDAD INSTITUCIONAL.** Este factor evalúa la pertinencia y coherencia de la misión y finalidad de la institución educativa. El grado de apropiación por la comunidad educativa y el desarrollo de las potencialidades de las personas

**INTEGRALIDAD EN LA INSTITUCIÓN.** Este factor evalúa si la institución engloba una serie de procesos y procedimientos que culminan en el perfeccionamiento de la persona, de los miembros de la comunidad educativa en cada una de sus dimensiones (física, intelectual, social y moral ) para responder a la realidad compleja y unitaria del hombre, (solo la persona puede reducir la complejidad y gestionarla)

**RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL.** Este factor recoge y examina lo que se considera una de las funciones más importantes de la institución educativa y su razón de ser, asegurar la formación de las personas, la perfectibilidad humana. Apoyar el desarrollo de potencialidades de las personas, pertinentes con la naturaleza, finalidad, identidad y vocación.

LOGROS Y RESULTADOS EN LAS PERSONAS. Este factor evalúa, el cumplimiento de los propósitos, el desarrollo de las personas y el desempeño de los egresados.

## 8.6 FACTORES Y SUBFACTORES

Los subfactores expresan realidades y características propias derivadas de los factores de la institución educativa, que interesan evaluar, que permiten constatar que la institución está cumpliendo con su principal servicio la educación y formación integral de la personas, que su acción educativa es de calidad. que refleja la esencia de alguien ( las personas) de acuerdo con su naturaleza, su identidad y finalidad.

*Tabla 2. Factores y subfactores del Modelo antropológico de calidad*

FACTOR	SUBFACTOR.
ENFOQUE ANTROPOLÓGICO EN LA INSTITUCIÓN.	Existencia de expresiones antropológicas en los lineamientos, políticas, procesos e indicadores.(1)
	Coherencia en la naturaleza, finalidad, identidad y vocación institucional.(2)
FINALIDAD INSTITUCIONAL	Pertinencia entre EL PEI, naturaleza, la misión y la finalidad de una institución educativa.(3)
	Adecuación de la finalidad con la naturaleza y contexto de la Institución educativa.(4)
	Propensión de la identidad por el crecimiento y desarrollo de potencialidades en los estudiantes, profesores y padres de familia.(5)
	Articulación académica con las principios, naturaleza, finalidad, vocación e identidad institucional.(6)

INTEGRALIDAD EN LA INSTITUCIÓN	Existencia de Medios y Recursos para el Desarrollo de los Individuos.(7)
	Congruencia de las prácticas pedagógicas con la finalidad, naturaleza e identidad institucional(8)
	Contribución del desarrollo curricular contribuye al logro de la finalidad, naturaleza y finalidad institucional.(9)
	Formación de valores humanos en las personas.(10)
	Formación de los docentes(11)
	Innovación para lograr la identidad, misión y vocación institucional(12)
	Logros y competencias desarrolladas en las personas.(13)
RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL.	Procesos eficaces de desarrollo de las potencialidades de los estudiantes.(14)
	Logros y resultados en las personas.(15)
DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Evolución en el desarrollo de las personas en los diferentes ciclos: pre-escolar, primaria, básica y Media.(16)
	Cumplimiento de los propósitos institucionales.(17)
	Desarrollo del perfil del estudiante.(18)
	Desempeño de los egresados en los diferentes contextos.(19)

El siguiente es el valor de la rúbrica. y esta matriz podrá ser utilizada para evaluar y valorar la realidad institucional. Donde la cualidad **bajo** vale ( 1), **Medio** vale ( 3) y **Alto** vale (5)

Tabla 3. Rúbrica valorativa de la realidad institucional.

FACTOR	SUBFACTOR	<b>1 BAJO</b>	<b>3 MEDIO</b>	<b>5 ALTO</b>
ENFOQUE ANTROPOLÓGICO EN LA INSTITUCIÓN.	1		X	
	2		X	
	3			X
	TOTAL	XXXX		XXXXX

**FACTOR: 1. ENFOQUE ANTROPOLÓGICO EN LA INSTITUCIÓN**

Este factor evalúa la presencia del enfoque antropológico en las políticas, procesos, indicadores, lineamientos y metas institucionales.

Tabla 4. Rúbricas factor antropológico

SUBFACTOR 1.1.	EXPRESIONES ANTROPLÓGICAS		
	BAJO (1)	MEDIO(3)	ALTO(5)
Existencia de expresiones antropológicas en los lineamientos, políticas, procesos e indicadores.	La institución educativa no ha definido expresiones que dicen con claridad, la naturaleza, finalidad, identidad y vocación institucional.	La institución ha incluido en su misión expresiones antropológicas.	La institución ha definido en su misión, visión, políticas, procesos e indicadores una serie expresiones antropológicas que propenden por el desarrollo de las potencialidades de las personas.

## FACTOR: 2. FINALIDAD INSTITUCIONAL

Este factor evalúa la pertinencia y coherencia de la misión y finalidad de la institución educativa. El grado de apropiación por la comunidad educativa y el desarrollo de las potencialidades de las personas.

*Tabla 5. Criterios Finalidad Institucional*

SUBFACTOR 2.1	LOGRO DE LA FINALIDAD INSTITUCIONAL		
Si hay pertinencia entre EL PEI, naturaleza, la misión y la finalidad de una institución educativa.	BAJO (1)	MEDIO(3)	ALTO(5)
	La institución tiene una formulación parcial e incipiente dominio de la finalidad e identidad.	El clara, pertinente la finalidad, identidad y naturaleza institucional, los estudiantes y padres reconocen algunos elementos de la filosofía institucional	Existe coherencia, pertinencia y compromiso en la gestión escolar y pedagógica con la finalidad e identidad y vocación educativa.
Grado de apropiación de la naturaleza, finalidad e identidad por la comunidad educativa	Los docentes, estudiantes y padres de familia, conocen , pero tienen poco compromiso en el logro de la finalidad.	La comunidad educativa se identifica con la naturaleza, finalidad e identidad de la institución, en su accionar refleja compromiso y vivencia.	Existencia de compromiso y conocimiento de la naturaleza, finalidad e identidad institucional, se observa apropiación y gestión para el logro de la finalidad, identidad a través de una pertinente vocación educativa.

La identidad propende por el crecimiento y desarrollo de potencialidades en los estudiantes, profesores y padres de familia.	La institución presenta ,estrategias y planes de formación y desarrollo de las potencialidades en los estudiantes, profesores y padres de familia en el marco del PEI.	Existencia de estrategias, planes y proyectos de formación que propenden por el desarrollo de las potencialidades de la comunidad educativa.	La institución hace seguimiento a la innovación en el desarrollo de las potencialidades intelectuales, de la voluntad y de la afectividad de la personas, ajustando el currículo y el PEI.
--	--	--	--

### FACTOR: 3. INTEGRALIDAD INSTITUCIONAL

Este factor evalúa si la educación engloba una serie de procesos y procedimientos que culminan en el perfeccionamiento de la persona, de los miembros de la comunidad educativa en cada una de sus dimensiones (física, intelectual, social y moral).

*Tabla 6. Rúbrica factor integralidad institucional*

SUBFACTOR	INDICADORES		
	BAJO(1)	MEDIO(3)	ALTO(5)
Articulación académica con los principios, la naturaleza, finalidad, vocación e identidad institucional.	La gestión académica de la institución no evidencia una articulación con los principios, naturaleza, finalidad, vocación e identidad.	La gestión académica orienta y articula los principios, la finalidad y naturaleza institucional, pero no es claro la vocación e identidad.	La gestión académica muestra articulación con los principios, la naturaleza, la finalidad, vocación e identidad institucional.
Medios y recursos para el desarrollo de las personas.	Los medios y recursos para el desarrollo de los individuos son deficientes afectando	Existen medios y recursos pero son insuficientes lo que se dificulta el desarrollo de las	Los medios y recursos existentes son variados y suficientes permitiendo un adecuado desarrollo de

	significativamente el logros de los propósitos.	personas según los propósitos.	las personas.
Las practicas pedagógicas tienen congruencia con los principios, naturaleza, finalidad, vocación e identidad institucional.	Las prácticas de aula, reflejan poca congruencia con los principios, la naturaleza y finalidad de la institución.	Se evidencia algunas prácticas y metodologías que contribuyen a la finalidad institucional.	Las prácticas pedagógicas de los docentes de todas las áreas desarrollan metodologías y procesos que garantizan la finalidad identidad y vocación institucional
Desarrollo y evaluación curricular	Existen principios y lineamientos que orientan la gestión curricular, estos propenden por la formación integral de las personas.	Los docentes implementan un proceso de evaluación que responde a las perspectivas de docentes y estudiantes, al tiempo que es un referente de ajuste de las enseñanzas y aprendizajes.	Se evidencia que en la planificación y gestión curricular se incluyen principios y valores orientados hacia el perfeccionamiento de la persona y la excelencia académica.
Formación en valores humanos	Existen acciones aisladas que propenden por la formación integral de las personas.	La institución tiene lineamientos, proyectos y gestiona actividades que potencian el desarrollo integral de las personas	Se evidencia una cultura institucional que refleja acciones y comportamientos de los miembros de la institución, considerando muy importante la dimensión trascendental del hombre.

Formación docente.	La formación y la capacitación son asumidas como un asunto de interés particular de cada docente, la formación se realiza sin evaluar la pertinencia con la finalidad y la identidad institucional.	Existen criterios que le permiten a la institución y sus miembros optar por procesos de formación coherentes y pertinentes con la finalidad e identidad institucional.	La institución evidencia un programa sólido de formación docente y desarrollo personal acorde con la finalidad, identidad y vocación institucional.
Innovación para lograr la identidad, misión y vocación institucional	Hay acciones aisladas que propenden por el logro de la misión y la identidad institucional.	Existen proyectos pedagógicos que fortalecen la naturaleza, e identidad y favorecen el logro de la finalidad institucional.	Los estudiantes a través de ferias, olimpiadas, creaciones y proyectos evidencian buenos aprendizajes, desarrollo de habilidades y competencias personales

#### FACTOR: 4. RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

Este factor recoge y examina lo que se considera una de las funciones más importantes de la institución educativa y su razón de ser, asegurar la formación de las personas, la perfectibilidad humana. Apoyar el desarrollo de potencialidades de las personas, pertinentes con la naturaleza, finalidad, identidad y vocación.

*Tabla 7. Rúbrica Factor Responsabilidad Institucional*

SUBFACTOR 4.1	RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL		
	BAJO(1)	MEDIO(3)	ALTO(5)
Logros y resultados en las personas	Solo se evidencia acciones parciales de acompañamiento a algunos egresados, que muestran un	Se hace seguimiento a los resultados de las pruebas o exámenes externos de los estudiantes egresados,	La institución tiene diseñado y ejecuta un programa de seguimiento a los egresados con

	conocimiento de su vida académica o laboral	se utiliza para hacer ajustes al proyecto curricular.	soporte estadístico, que permite la toma de decisiones para el mejoramiento de la formación y la pertinencia del currículo.
	Se evidencia la existencia de convenios con instituciones de formación universitaria que apoya la continuidad en la educación superior.	Existen acciones aisladas de orientación profesional o inserción al mercado laboral o inclusión a la educación superior.	La institución dispone de programas, medios y acciones concretas, que apoyen la inserción de sus egresados en el mercado laboral o vida universitaria.
	La formación personal y capacitación son asumidas como un asunto de interés de cada docente, se acepta procesos de formación sin valorar la pertinencia en relación con PEI, Naturaleza y vocación institucional	Los docentes conocen los lineamientos, planes de formación integral de los estudiantes, muestran acciones aisladas que contribuyen a la formación personal.	Los egresados, estudiantes, profesores y miembros de la institución evidencian procesos relacionados con la formación personal y el proyecto de vida de las personas, es pertinente con la finalidad institucional.

Procesos eficaces de desarrollo de las potencialidades de los estudiantes.	Existe en la institución algunas iniciativas para apoyar a los estudiantes en el desarrollo de sus potencialidades personales	La institución cuenta con programas y proyectos articulados con la finalidad e identidad, las necesidades de los estudiantes y las posibilidades que ofrece el medio para su desarrollo.	La sociedad reconoce el aporte y contribución que la institución le está dando en la formación y cultivo de valores éticos y desarrollo de las potencialidades a los egresados
--	---	--	--

**FACTOR: 5. LOGROS Y RESULTADOS DE LAS PERSONAS.**

Este factor evalúa, el cumplimiento de los propósitos, el desarrollo de las personas y el desempeño de los egresados

*Tabla 8. Rúbrica Factor Logros y resultados de las personas*

SUBFACTOR 5.1.	LOGROS Y RESULTADOS EN LAS PERSONAS		
	BAJO(1)	MEDIO(3)	ALTO(5)
Evolución en el desarrollo de las personas en los diferentes ciclos escolares.	Existen políticas y características que evidencian actitudes y valores en la formación de los estudiantes.	La institución ha incluido en su misión expresiones antropológicas.	La institución ha definido en su misión, visión, políticas, proceso e indicadores , una serie de postulados antropológicos que propenden por el desarrollo de las potencialidades de las personas.
Cumplimiento de	Se evidencian algunas políticas y	La institución evidencia, buenos	Al evaluarse y a analizar los indicadores

los propósitos.	resultados de cumplimiento de los propósitos institucionales.	logros en los aprendizajes, comportamientos de las personas.	de gestión de la calidad y de los propósitos, el nivel de logros son satisfactorios
Desarrollo del perfil del estudiante.	Existencia de una brecha entre el desarrollo personal de los estudiantes y el perfil de egresado propuesto.	Un gran porcentaje de estudiantes evidencian en su vida personal el logro del perfil de egresado.	Evidencias de improntas, que caracterizan al egresado y lo identifican con la institución donde creció en su formación personal.
Desempeño de los egresados en los diferentes contextos en que se desenvuelven.	Se observa pocos resultados y mínimo desempeño en los egresados.	Los resultados y logros de los estudiantes evidencian según pruebas o exámenes y ubicaciones ocupacionales son pertinentes con la finalidad Institucional.	Los logros ocupacionales de los estudiantes y egresados reflejan sus aprendizajes y resultados, son satisfactorios y evidencian mejoramiento en su vida personal.

## 8.7 METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD

La autoevaluación y evaluación institucional, es una de las tareas fundamentales, de la gestión, debe ser presidida por el rector y el equipo directivo institucional, la siguiente ruta facilita esta tarea:

1. Conocer el proceso y contenido del Modelo de Evaluación de la calidad desde un enfoque Antropológico.
2. Divulgar el proceso de autoevaluación en la comunidad educativa.
3. Conformar el grupo de trabajo.
4. Recoger la información necesaria para la evaluación.

5. Evaluar, analizar y valorar la realidad institucional.
6. Socializar el proceso de evaluación y sus resultados.
7. Concertar el Plan de Mejora.

Primer paso: Leer la propuesta del modelo para comprender su finalidad, el contenido, el procedimiento para la autoevaluación. Este proceso de lectura iluminará, orientará la manera de organizar y conformar el equipo de trabajo: La comisión de Evaluación de la Calidad y el acopió de la información requerida.

Segundo paso: Enterar a la comunidad educativa de la realización de la evaluación de la calidad institucional, informar con antelación cuando se va hacer, cuál es el propósito, quienes conformarán el equipo de evaluación institucional, cuáles serán las tareas. Cuál será la estrategia de presentar los resultados de la evaluación a la comunidad y recordar que los resultados de la evaluación permitirá diseñar el plan de mejora.

Tercer paso: Conformar El grupo de trabajo. este debe ser representativo de los estamentos de la institución ,ser participativo, generar procesos de reflexión y análisis institucional que favorezcan el mejoramiento continuo. Quienes participen en este proceso de evaluación deberán comprender primero el modelo de evaluación en su totalidad.

Cuarto paso: Recoger la información necesaria para la evaluación. El equipo conformado para el desarrollo de la evaluación, podrá recopilar las fuentes de información (actas, documentos, testimonios, entrevistas, indicadores).

Quinto paso: Evaluar, analizar y valorar la realidad institucional.

## **8.8 COMO EVALUAR**

Una vez que el equipo encargado de la evaluación, tenga la información requerida, podrá seguir el siguiente procedimiento:

Lectura del factor y subfactor, contrastar con el indicador y la rúbrica.. Cuando se haya logrado el consenso respecto del descriptor o cualidad que corresponde a la realidad de la

institución, el resultado llevar a la tabla de resultados. Cuando la tabla de resultados este diligenciada, proceder a sistematizar los puntajes arrojados en cada uno de los factores así: se suman los resultados obtenidos en cada uno de los subfactores y se divide este resultado por el número de de subfactores evaluados en cada caso, así se logra una calificación por cada factor., luego realizar el promedio dividiendo por el número de aspectos evaluados.

El siguiente es el valor de la rúbrica. y esta matriz podrá ser utilizada para evaluar y valorar la realidad institucional. Donde la cualidad **Bajo** vale ( 1), **Medio** ( 3) y **Alto** (5)

*Tabla 9. Puntaje Rúbrica*

<b>FACTOR</b>	<b>SUBFACTOR</b>	<b>1</b> <b>BAJO</b>	<b>3</b> <b>MEDIO</b>	<b>5</b> <b>ALTO</b>
ENFOQUE ANTROPOLÓGICO EN LA INSTITUCIÓN.	1		X	
	2		X	
	3			X
	TOTAL	XXXX		XXXXX

## **8.9 INFORME DE LA AUTOEVALUACIÓN**

Durante el proceso de autoevaluación se emitirá un informe final. Este informe será claro, conciso y directo. EL documento de informe final comprenderá los siguientes elementos:

- 1.TÍTULO
- 2.INTRODUCCIÓN
- 3.CONTEXTO
- 4.PROCEDIMIENTO
- 5.RESULTADOS
- 6.CONCLUSIONES
- 7.PROPOSTA DE MEJORAMIENTO
- 8.ANEXOS (EVIDENCIAS)

En el contexto y la introducción puede hacerse referencia a los antecedentes, a los logros generales alcanzados, a las dificultades superadas, a los compromisos asumidos, a nuevos retos derivados de la finalidad y la identidad institucional.

En los procedimientos se explicará, la metodología, la forma utilizada en el proceso de autoevaluación, a la verificación de los indicadores de evaluación y rúbricas del modelo de evaluación

Los resultados evidenciarán el estado actual de la institución educativa, el respectivo análisis de fortalezas y debilidades. En las conclusiones contendrá el conjunto de resultados de la evaluación, el consolidado de la autoevaluación y las recomendaciones de los aspectos por fortalecer.

Sexto paso: Socializar el proyecto de evaluación y sus resultados. Comunicarle a la comunidad educativa como fue el proceso vivido y los resultados a los que llegaron, se recomienda designar a una persona que elabore las relatorías y el documentos del proceso, está debe contener: el objetivo, la planeación y forma de realización de la evaluación, los resultados y conclusiones, evidenciando que la evaluación se derivan proceso de mejora. Que la evaluación es una ganancia porque permite pasar a la formulación del plan de mejora institucional.

Séptimo paso: Concertar el Plan de Mejora. De acuerdo a los resultados del proceso de evaluación interna de la calidad de la institución educativa, conformar el equipo puede ser el rector y su equipo de gestión o el Equipo de Calidad, serán los encargados de elaborar el plan de mejora, para ello se les propone la siguiente estructura, procedimiento, metodología e instrumentos.

## **8.10 PLAN DE MEJORA**

El plan de mejoramiento se deriva de los resultados de la evaluación. Este plan de mejora se incluirá en el plan estratégico de desarrollo institucional tanto en su programación anual, como en los planes operativos. Es conveniente no perder de vista que, las fortalezas aunque significan logros alcanzados, también deben considerarse en los

procesos de planificación, algunas para mantenerlas y consolidarlas y otras para mejorarlas.

La planificación entonces, es un medio indispensable para mejorar la calidad. Esta se puede implementar antes o después de un proceso de Autoevaluación. Si se planifica antes, habría la ventaja de diagnosticar e incluir en el plan los indicadores y estándares de calidad. Es recomendable que la planificación esté presente en ambos momentos, antes y después, para apreciar con mayor rigurosidad los cambios experimentados en el mejoramiento de la calidad.

El plan de mejoramiento contiene objetivos , metas, resultados esperados, actividades que se realizarán y sus responsables, así como el cronograma y los recursos necesarios para llevarlo a cabo y los indicadores para realizar seguimiento a su ejecución, El plan de mejora debe estar estrechamente relacionado con PEI -Proyecto Educativo Institucional- y con la superación de las dificultades y fortalecimientos de las fortalezas encontradas en la evaluación de la calidad institucional.

### **8.11 CÓMO HACER UN PLAN DE MEJORA.**

Conocer detalladamente las fortalezas , debilidades y oportunidades de la institución educativa, es el insumo para la formulación de un buen plan de mejora, este conocimiento se alimenta de los resultados de la autoevaluación. Para registrar y sintetizar las fortalezas y oportunidades de mejoramiento en cada Factor o subfactor de la institución educativa se puede emplear una tabla síntesis como la siguiente:

*Tabla 10. Fortalezas y oportunidades*

FACTOR/ SUBFACTOR	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
Enfoque antropológico.		
Finalidad Institucional.		
Integralidad en la institución.		
Responsabilidad institucional.		
Desarrollo de las personas.		

El plan de mejoramiento es un conjunto de medidas establecidas por el rector, el equipo de gestión o el equipo de calidad de la institución , para producir, en un periodo determinado, cambios significativos en los objetivos y acciones de la institución.

### **8.12 PASOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.**

**1.** Formulación de los objetivos, deben ser claros, concretos y factibles, concertando de esta forma el horizonte del plan de mejoramiento con base en las fortalezas y oportunidades de mejoramiento, encontradas en el proceso de evaluación de la calidad de la institución educativa. El equipo de gestión realizará el análisis de las oportunidades y de los factores críticos, el equipo de gestión , directivo o el comité de calidad escribirá los objetivos del plan de mejora.

**2.** Formulación de las metas. La definición de las metas claras y precisas ayudan al rector y a su equipo de gestión a comprender cuál es la magnitud de los esfuerzos requeridos para cumplir el plan de mejoramiento acordado y por lo tanto fortalecer la calidad de la institución educación, es decir la formación integral de los estudiantes. Las metas son enunciados que definen con precisión lo que el establecimiento educativo espera alcanzar y en qué tiempo. Su principal características es que son medibles, posibilitando el seguimiento periódico a su cumplimiento y la evaluación de los resultados.

**3.** Definición de los indicadores de resultado. Entendidos como una expresión numérica entre dos o más variables o datos que permiten medir, evaluar, y comparar en el tiempo el desempeño de los procesos, productos( formación de la persona) y servicios de la institución educativa. Miden los efectos de las acciones ejecutadas sirvieron para lograr las metas y los resultados deseados.

**4.** Definición de actividades y sus responsables. Para lograr los objetivos y las metas del plan de mejoramiento es necesario definir las actividades que permitirán obtener los resultados previstos. para ello, se retoma los objetivos y las metas establecidas en la matriz, en los pasos anteriores. Las actividades deben ser secuenciales, pertinentes, coherentes y potentes es decir que incorporen la participación de las personas, Una vez

definido las actividades estas deben ser responsabilizadas en las personas, a través de equipos de trabajo.

5. Elaboración de Cronograma de Actividades. Para el logro de las metas y de las actividades, es necesario definir los tiempos y los plazos para la obtención de los resultados y de los objetivos propuestos. para ello se puede utilizar la siguiente matriz.

*Tabla 11. Cronograma de Actividades*

META S	ACTIVIDADE S	RESPONSABL ES	MESES													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		

6. Definición de los recursos necesarios para la ejecución de plan de mejora. El cumplimiento de las actividades requieren que establezca previamente que recursos que se necesitan, estos recursos pueden ser humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informáticos. Con base en los objetivos y las metas el rector y su equipo de gestión o comité de calidad elaborarán el presupuesto para aquellas acciones y procesos que requieran financiación.

7. Seguimiento. El plan de mejora requiere el seguimiento y evaluación a su ejecución y la evaluación de los resultados alcanzados, en base a los indicadores de impacto y de desempeño El rector y su equipo de gestión o el comité de calidad a través de una herramienta como la siguiente matriz podrán hacer el seguimiento.

*Tabla 12. Seguimiento Plan de Mejoramiento*

META	INDICACIONES	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN O EVIDENCIAS	RESPONSABLES	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO

Con el fin de facilitar la elaboración del plan de mejora se puede utilizar una tabla así:

*TABLA 13. Plan de mejora por factor o subfactor*

FACTOR O SUBFACTOR DE MEJORA. \_\_\_\_\_

OBJETIVO	METAS	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	
					INICIA	TERMINA
1	1.1					
2	1.2					

Fuente: Ministerio de Educación Nacional de Colombia -MEN- (2009). " Guía para el Mejoramiento Institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento". En Serie Guías # 34 p, 60 - 66.

## CONCLUSIONES

La institución educativa debe evaluarse con un conjunto de lineamientos que "conciban a los establecimientos educativos como una institución que lleva a cabo la coordinación de acciones de personas para la satisfacción de necesidades reales de los miembros de la organización" (Pérez López.1994, p.24) aquellas necesidades que contribuyen al crecimiento del ser humano, en donde la técnica y lo instrumental es subordinado al fin de la persona.

Las instituciones educativas son organizaciones con vocación antropológica-pedagógica, de perfeccionamiento humano y de servicio, que trabajan con personas, entre personas, para personas, de modo que solo un modelo de evaluación orientado hacia las personas que buscan su propio perfeccionamiento, es el más conveniente para este tipo de organizaciones, en el enfoque antropológico, la persona ocupa el centro: la organización está al servicio de la persona, reconoce la dignidad de la persona y busca lo que resulte más beneficioso para el conjunto de sus necesidades, desde una visión integral y ética del desarrollo humano.

Los Modelos EFQM, ISO 9000/2001, Galardón a la Excelencia y Clase Distinción a la excelencia nacieron en el ámbito empresarial, son una herramienta para el aseguramiento de la calidad, algunos certifican procesos o dan premios sirven de autoevaluación, bien sea para incorporar mejoras, para comprobar el funcionamiento, el sistema de gestión de la calidad o el rendimiento organizativo, representan una concepción de persona reducido a sus propiedades físicas y psicológicas como sujeto productor buscando la eficiencia y la eficacia, no es considerado como ser humano.

Establecida la comparativa ente los modelos nacionales e internacionales de gestión de la calidad total todos ellos cuentan con criterios y principios básicamente iguales, que sirven para la autoevaluación, conciben la organización como un conjunto de subsistemas relacionados entre sí, donde su importancia específica es el logro de la eficiencia y la

eficacia, la planeación estratégica, la gestión, la satisfacción del usuario o cliente y el aseguramiento de la calidad total subordinando a la persona a los servicios o productos.

El ser humano desde el enfoque personalista -antropológico- es esencialmente inacabado, susceptible siempre de ser más, es decir de crecer o perfeccionarse como persona. La educación como acción humana personal debe orientarse hacia el fin propio del hombre que es desarrollar sus capacidades superiores: razón y voluntad, sin descuidar el desarrollo paralelo de su afectividad. Cada ser humano por su naturaleza, tiende hacia la verdad, el bien y la belleza; tendencias que se van formando y expresando a través de ganancias en virtudes humanas y sociales. La educación no puede llevarse a cabo sin un criterio de excelencia, en el marco de un modelo, de un paradigma de humanidad, la articulación entre lo que el hombre es, lo que puede ser y los que debe ser, son los parámetros en los que se desarrollará el trabajo educativo.

La naturaleza de una institución educativa, es la acción de educar en atención a un modelo de hombre que es perfeccionable y sociable; así la formación de las personas, de los estudiantes no puede llevarse a cabo sin unos claros principios antropológicos, como los que acá se han expuesto. La Finalidad es el propósito educativo, es el fin último, reflejado y contenido en la Misión, La identidad institucional se refleja en el ideario educativo que incide en las características propias que la hacen diferente, los factores diferenciadores que hacen únicas y diferentes a cada una de las instituciones educativas.

El modelo contiene elementos diferenciadores de los demás modelos de evaluación de la calidad existentes en el mercado: existencia del enfoque antropológico en el horizonte institucional, Coherencia, pertinencia con la finalidad institucional, articulación académica, medios y recursos, congruencias de las prácticas pedagógicas, desarrollo curricular, formación de la persona, logros y potencialidades, innovación. procesos eficaces, evolución en el desarrollo, cumplimiento de propósitos, perfil del estudiante y desempeño de los egresados y permite que una institución educativa evidencie lo mejor de ella en cuanto su naturaleza, misión, identidad y vocación; encontrar falencias en el cumplimiento de la finalidad para realizar el plan de mejoramiento.

El modelo de evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico para instituciones educativas de Básica y Media es el más pertinente con la institución educativa porque a través de este proceso, la institución diagnóstica y evidencia, las fortalezas, debilidades y oportunidades, permitiendo pasar a planes, programas y acciones que redunden en el compromiso de toda la comunidad educativa, fortaleciendo el mejoramiento continuo de los seres humanos y el logro del éxito en concordancia con su naturaleza.

Concibiendo la educación como un proceso de perfeccionamiento de la persona humana, mediante una actividad bien prevista, realizada de acuerdo al encargo, a un clima cordial y solidario. El modelo de calidad antropológico de Educación Básica y Media ofrece los estándares básicos que sirven de referentes para valorar el desempeño de una institución educativa, en donde lo más significativo es la formación de las personas, en lo intelectual, la voluntad, lo afectivo, lo físico, lo afectivo y lo moral, así se puede observar de manera integral, el nivel de cumplimiento de la naturaleza, la finalidad, la identidad de toda institución educativa, el logro de sus fines (misión) y metas trazadas en el horizonte institucional. Este Modelo antropológico de la calidad no riñe con los otros modelos, es seguro que la institución educativa que lo aplique estará preparada para presentarse a certificación de la calidad o al galardón a la excelencia.

Finalmente con el modelo de la calidad desde un enfoque antropológico permiten apreciar los valores concretos que encarna y que van ayudando a crecer a las personas, la concepción de persona humana que tiene la institución y el modo concreto en que esta se desarrolla y se perfecciona, los valores y las interacciones en el accionar de las personas que hace que todos logren el fin último ser felices, entendiendo que la felicidad no se alcanza en la cosa sino en la acción, en el obrar bien, porque el hacer bien las cosas es un fin en sí mismo este modelo de calidad con enfoque antropológico otorga la visión unitaria y comprensiva de la realidad cumpliendo el principio de la coherencia es decir la no contradicción entre la finalidad y naturaleza, permitiendo a quienes dirigen la institución educativa armonizar estas variables propio de una buena gestión educativa.

## RECOMENDACIONES

Es necesario que las instituciones educativas de Básica y Media, se evalúen como organización humana, desde un enfoque personalista , que buscan su propio perfeccionamiento en concordancia con su naturaleza, alineado con la función sustantiva: la educación, es decir la formación, el desarrollo de las personas, si estos elementos están integrados, sincronizados como un todo, muy seguramente, la institución estará preparada para presentarse a cualquier modelo de evaluación externo de la calidad.

El modelo de evaluación de la calidad desde un enfoque antropológico es aplicable a establecimientos educativos que cumple verdaderamente con la finalidad de formar, de educar, si su actividad productiva (enseñanza) su hacer se orienta a suscitar en la persona un obrar feliz, una actuación ética. éste debe propender por la formación integral de las personas y el mejoramiento continuo del perfeccionamiento de los seres humanos. Sólo quien hace bien la tarea encomendada, puede afirmar que es de calidad. Esté Modelo de la calidad es una alternativa de evaluación que evidencia y permite dejar ver la cualidad que refleja la esencia de la institución educativa de acuerdo con su naturaleza, identidad y finalidad.

Es necesario hacer la lectura del referente conceptual del modelo con el fin de enriquecer la gestión y dirección de la institución educativa, muy seguramente esto dará nuevos elementos que serán diferenciadores de calidad con respecto de otras instituciones educativas.

Una vez realizado el proceso de evaluación de la calidad, consolidar el equipo de trabajo o comité de la Calidad y siguiendo la metodología propuesta para la aplicación del Modelo, elaborar el plan de mejora para lograr el mejoramiento continuo de la organización humana es decir de la institución educativa, solo si se evalúa cuál es la razón de ser, la función, la finalidad, la identidad y la vocación antropológica-pedagógica, se tendrán los elementos necesarios para el mejoramiento continuo, se podrá

ser una institución educativa competente y exitosa en concordancia con su naturaleza y finalidad.

Finalmente se recomienda aplicar el modelo de calidad desde un enfoque antropológico y hacerle retroalimentación o aportes desde la práctica educativa para así legitimarlo.

## REFERENCIAS

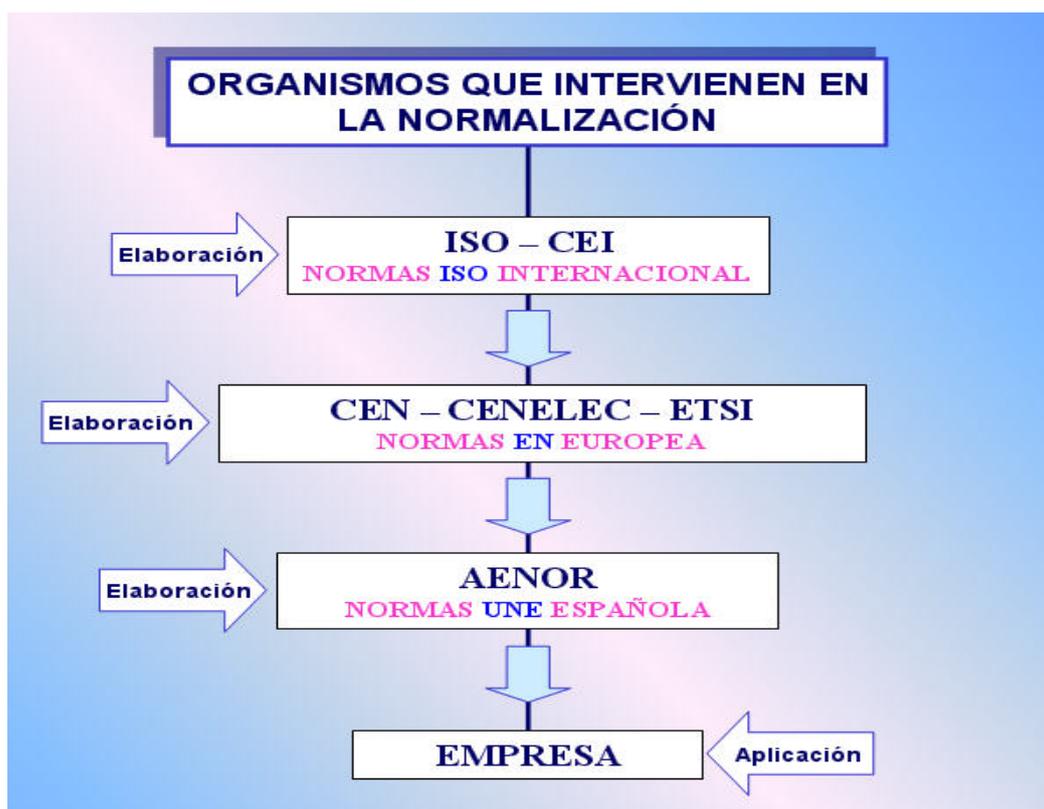
- Altarejos F. y Naval C.(2008). *Filosofía de la educación*. Navarra .España: Ed. Eunsa.
- Altarejos F. Rodríguez. y Fontrodona J. (2003). *Retos Educativos de la Globalización*. España: Ed. Eunsa.
- Aponte, C.. (2004). *Hacia un modelo de evaluación de la internalización para las universidades*. (Documento de Trabajo). Bogotá.
- Aponte, C.. (2007).Propuesta de indicadores de la función de la proyección social/extensión universitaria/interacción en la educación superior. Chía Colombia.
- Barrio, José M.(2004). *Elementos de Antropología Pedagógica*. Madrid España. tercera Edición. Ediciones Rialp, S.A.
- Bernal, A. (2005). *La familia como ámbito educativo*. Madrid: Instituto de Ciencias para la Familia. España: Editorial EUNSA.
- Consejo Nacional de Acreditación. (2006). *Lineamientos para la acreditación de Programas*. Bogotá: Editorial. Orcas Editores.
- Cerro Guerrero, S. (2005). *Elegir la excelencia en la gestión de un centro Educativo*. Narcea Ediciones.
- González- Simancas, José y Carbajo Fernando. (2005). *Tres Principios de la Acción Educativa*. Navarra, España. Ed. EUNSA.
- Mariatain, J. (2008).*La educación en la encrucijada*. Madrid: Ediciones Palabra S.A.
- Ministerio de Educación Nacional (1994). *Ley General de Educación*. Bogotá Colombia: Editorial Unión limitada..
- Ministerio de Educación Nacional, (2008) *Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional*. Bogotá Colombia.
- Manes, J.(2005). “*Modelo Integral de Calidad en Educación, MICE*”. Ponencia del Presidente del Foro Interamericano de Administración de la Educación (FIAE) en el “Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media”, organizado por CONACED, Bogotá, (archivo en CD).

- Morales, C. (2005). *Evalúe la gestión de su empresa. Más allá de la Estrategia y de los indicadores*. Bogotá Colombia: Editorial 3R Editores.
- Rodríguez, A. & Peralta, F. (2007). *Autonomía, educación moral y Participación escolar*. Pamplona: EUNSA.
- Parra M. C. & Otros (Año.2005) . *Universidad y Formación Personal*. Universidad de la Sabana. Chía Colombia.
- Polo L. (2006). *Ayudar a Crecer. Navarra*. España: Editorial Eunsa.
- Sandoval Y. (2008). *Institución Educativa y Empresa. Dos organizaciones humanas distintas*. Editorial Eunsa. Pamplona España.
- Senlle, A.& Gutiérrez,, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Yepes Etork, R. (2003). *Fundamentos de Antropología*. Pamplona España: Editorial Eunsa
- Roa Varela, A.(2005).“*Acreditación de la Educación: el reto del aseguramiento de la Calidad*”. Ponencia del CNA en el “Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media”, organizado por CONACED, Bogotá, (archivo en CD).

ANEXOS.

ANEXO A. ISO 9000/2001

## Normalización



## NORMAS

### DEFINICIONES DE LA REAL ACADEMIA

**NORMA:** regla que se debe seguir o a que se debe ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.

**NORMALIZACIÓN:** tipificar, ajustar a un tipo, modelo o norma

**NORMATIVA:** conjunto de normas

## NORMAS ISO

Documentos que

- No son de obligado cumplimiento
- Son elaboradas por consenso de las partes interesadas: fabricantes, usuarios, administraciones, ...
- Basadas en la experiencia y el desarrollo tecnológico
- Aprobadas por un organismo nacional, regional (UE), internacional de normalización reconocido
- En beneficio de la comunidad
- Disponibles al público

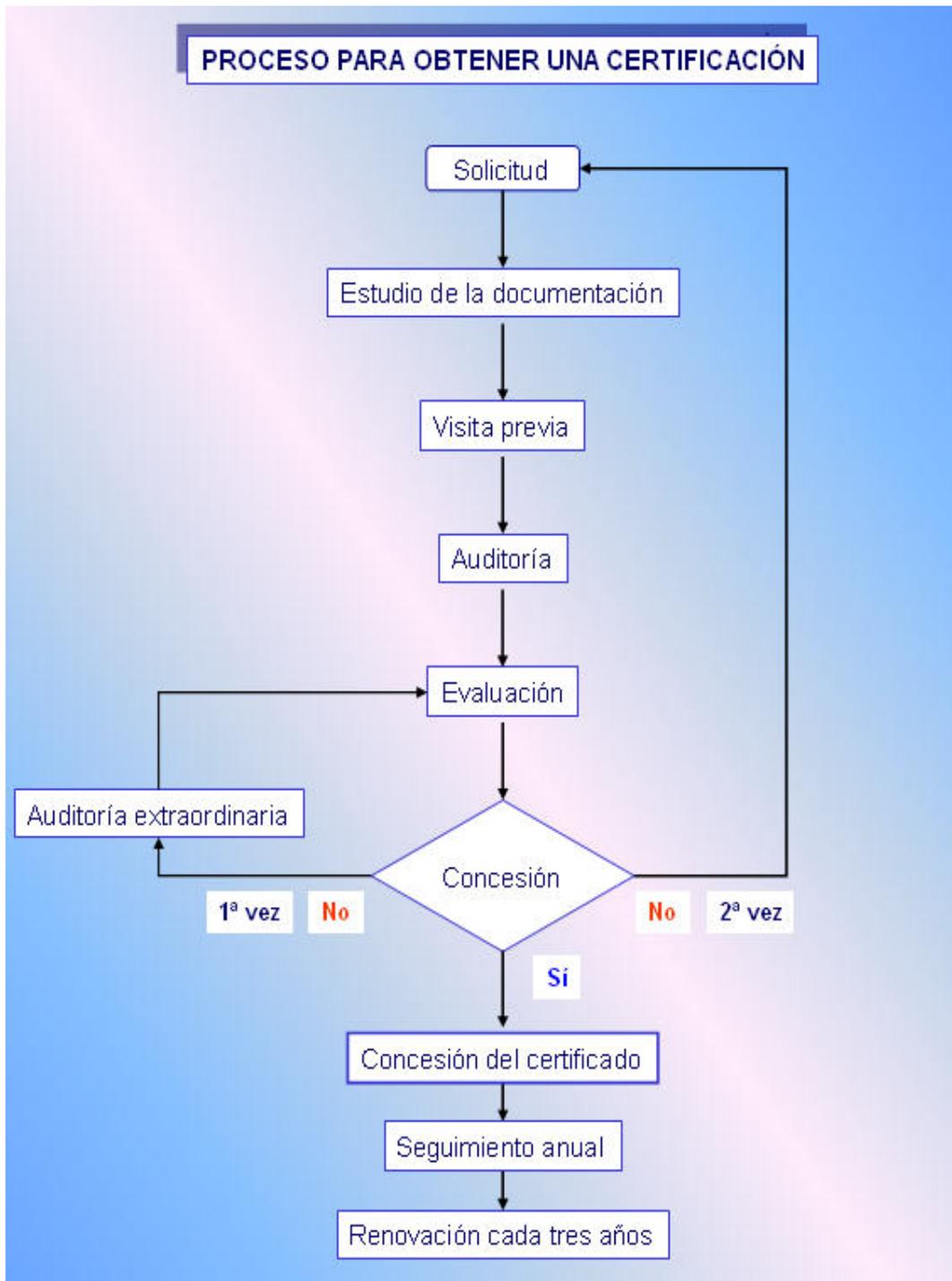
## LA CERTIFICACIÓN

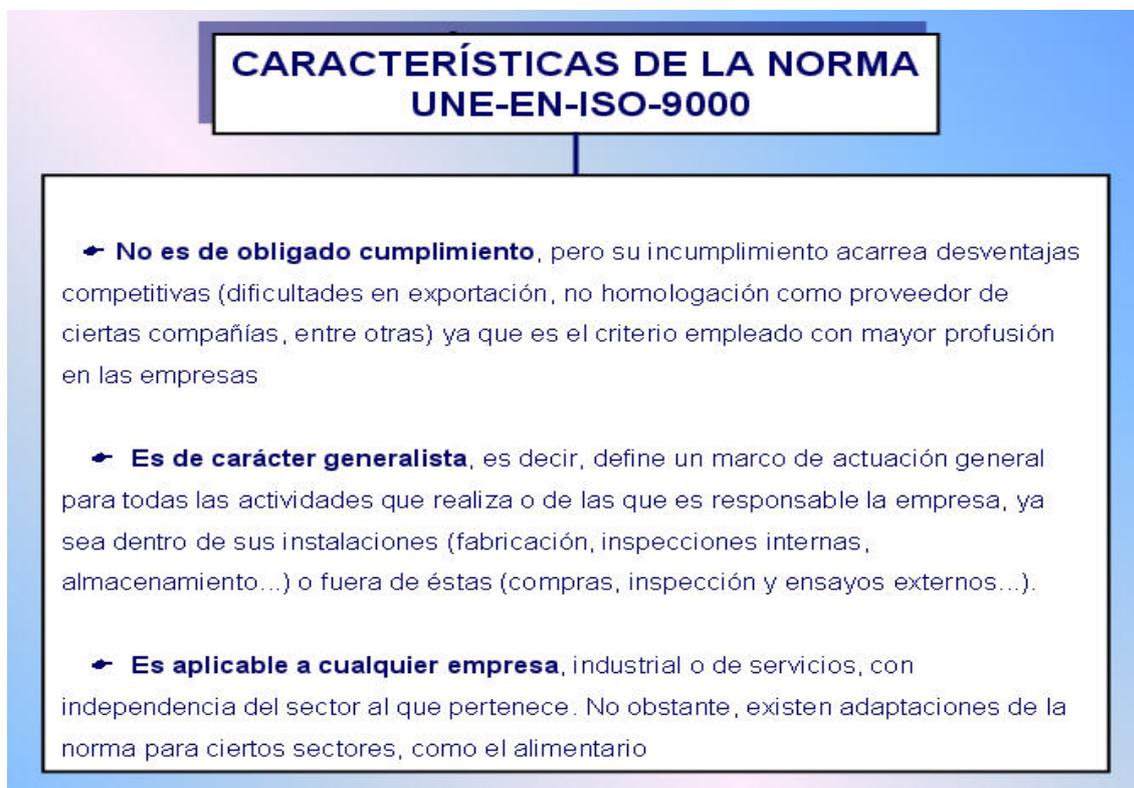
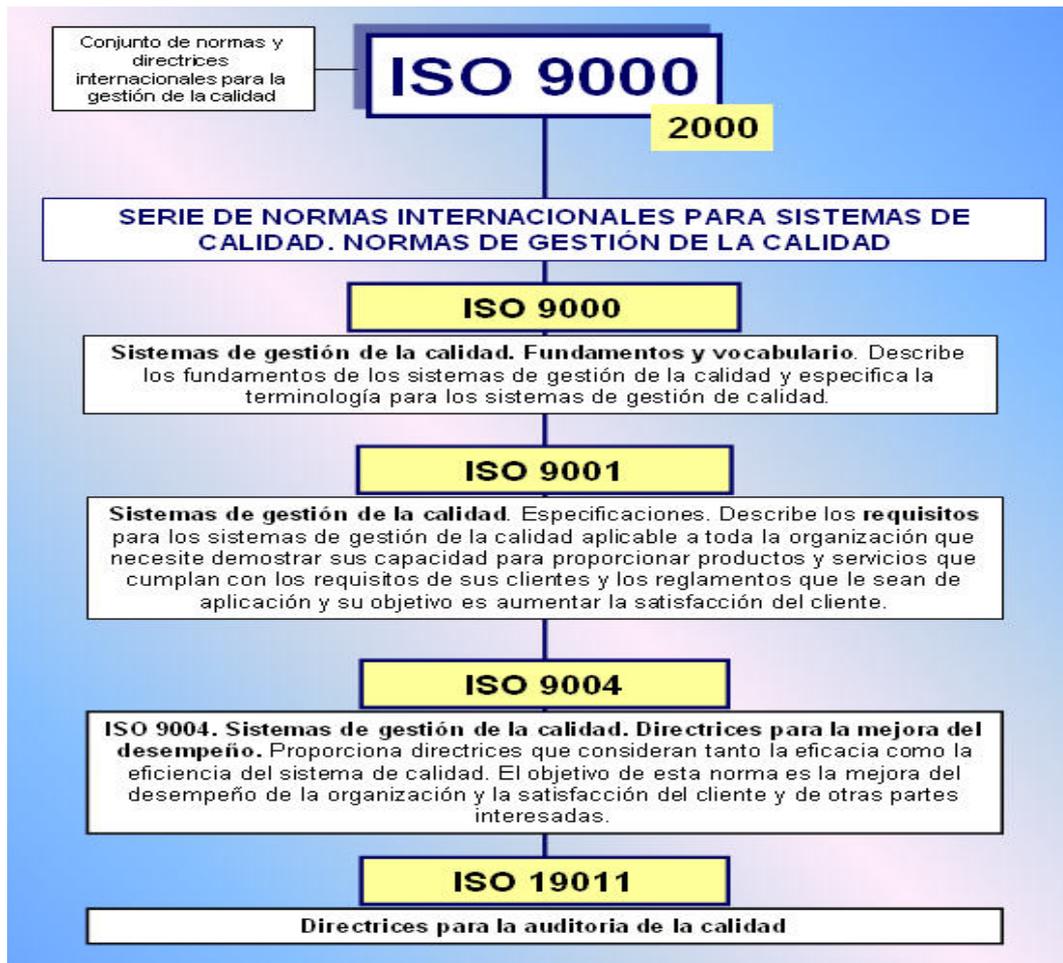
Las certificaciones tienen por objeto evidenciar ante el mercado que la organización posee un sistema consistente y confiable para realizar las actividades de producción o servicio que ofrece a sus actuales y potenciales clientes.

No estar certificado no quiere decir que una empresa no puede mejorar la satisfacción de sus clientes, de la productividad, reducción de costos, etc. Una empresa sin certificación puede tener unos procedimientos, comunicación interdepartamental, resultados económicos, etc. más exitosos que una empresa que haya certificado sus sistemas. Sin embargo, sabemos que lo que no se muestra, no se vende, entonces, la certificación es su **carta de presentación** ante la sociedad, el mercado, con las siguientes ventajas:

### VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN

Mejora la satisfacción de los clientes.  
 Mejora la productividad.  
 Reducción de costos.  
 Documentación de los procedimientos y registros.  
 Mejor comunicación interdepartamental.  
 Entrada a nuevos mercados que exigen certificaciones.  
 Disminución de riesgos en las operaciones.  
 Reducción de desperdicios.  
 ...





## ANEXO B. MODELO EFQM

Evaluación según el modelo EFQM, Tiene los siguientes aspectos.

Apoyo en el proceso de autoevaluación.

Diseño de planes de mejora enfocados a la excelencia.

Integración del modelo EFQM en modelos de Aseguramiento de la Calidad.

Asesoramiento para la obtención de sellos de excelencia.

Diseño y mejora de procesos.

### Aspectos relevantes del sistema EFQM.

Este modelo es, al mismo tiempo, un instrumento para la gestión y para la autoevaluación, que nos sirve para determinar el grado de excelencia de una organización y se basa en la siguiente filosofía:

“los resultados en los usuarios, en el personal y en la sociedad, se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia de la organización, la gestión de su personal, de sus recursos, colaboraciones y de procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados”.

- Tiene una clara orientación hacia el cliente
- Subraya la relevancia de la cooperación con los colaboradores, Reconoce que el desarrollo, la implicación y el reconocimiento de las personas son elementos sustanciales.
- Se inspira en una filosofía incrementalista de mejora continua y de innovación, Enfatiza el liderazgo y la coherencia con los objetivos, además de la ética y la responsabilidad
- Y, finalmente, señala su orientación inequívoca hacia la obtención de resultados,

**El Modelo EFQM de Excelencia está basado en nueve criterios.**

Cinco de estos criterios son “Agentes Facilitadores”, y cuatro son “Resultados”. Un criterio “Agente” cubre lo que realiza la organización, en ellos examinaremos sistemáticamente todo lo que la organización hace y, sobre todo, cómo lo hace y cómo lo gestiona

Los criterios “Resultados” indican lo que obtiene la organización. Los “Resultados” son causa de los “Agentes

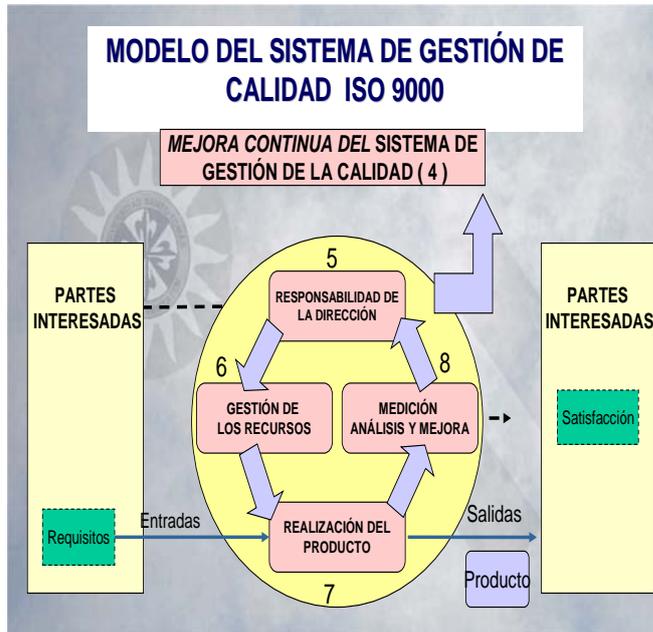
En cuanto a su estructura el MODELO EFQM se caracteriza por disponer de nueve bloques, que representan los criterios sobre los que se valora el progreso de una organización hacia la Excelencia.

Cada uno de los nueve criterios posee una definición, que muestra el significado a alto nivel del criterio. Para su desarrollo, cada criterio contiene un conjunto de subcriterios, donde cada uno de ellos incluye una lista de posibles áreas a tratar. Estas áreas no son obligatorias ni exhaustivas, pero se incluyen para ejemplificar de forma más clara el significado del subcriterio El Modelo de Excelencia EFQM consta, por tanto, de nueve criterios y treinta y dos subcriterios

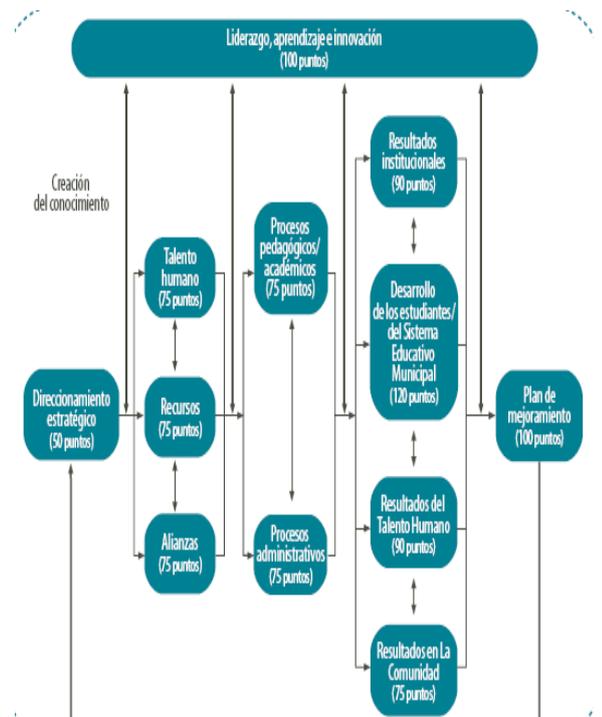
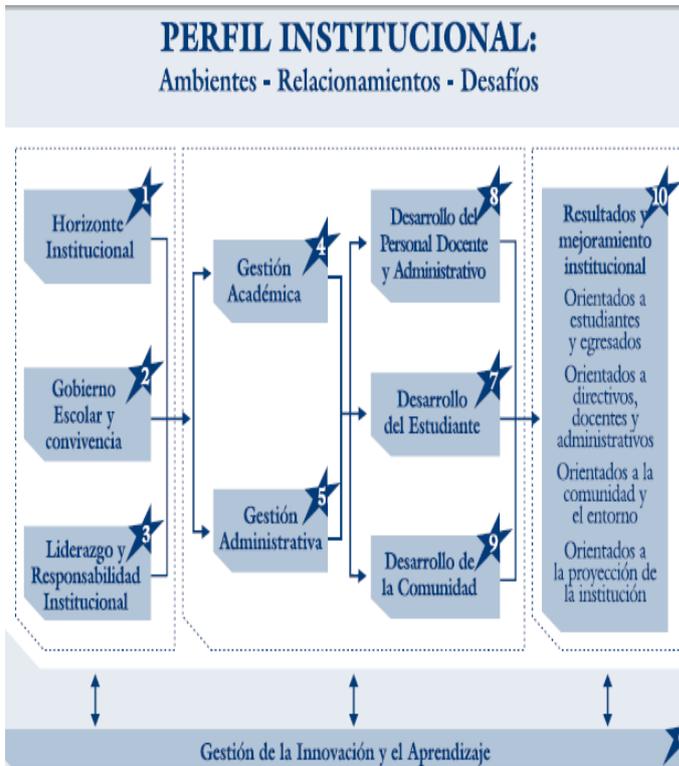
### Modelo EFQM de Excelencia



ANEXO C. ESTRUCTURA DE LOS MODELOS



**E.F.Q.M.**



Gráficas tomadas de las cartillas Galdardón a la Excelencia, Junio de 2008. Clase Distinción a la Excelencia , 2008 Cundinamarca Colombia. la web: <http://www.asecal.com/efqm.html#top>. y [www.tuveras.com/.../normalización/iso9000dos.jp](http://www.tuveras.com/.../normalización/iso9000dos.jp)

## Aseguramiento de la Calidad-Gestión de la Calidad vs. Gestión de la Excelencia

	<b>ASEGURAMIENTO/GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>GESTIÓN DE LA EXCELENCIA</b>
<b>OBJETIVO</b>	Proporcionar confianza	Éxito a largo plazo
<b>ENFOQUE</b>	Cumplimiento de requisitos	Mejora continua
<b>ALCANCE</b>	Procesos de producción y algunos servicios de apoyo	Todos los procesos importantes para la empresa
<b>CARÁCTER</b>	Sistemático, revisable y preventivo	Preventivo, sistemático, revisable, integrado y orientado a la excelencia
<b>MODELO</b>	ISO 9001	EFQM, Malcolm Baldrige, Deming, "ISO 9004"
<b>CONSECUCCIÓN</b>	Se puede conseguir	No se alcanza, es un modo de gestión

## Modelo ISO 9001 / Modelo EFQM

	<b>ISO 9001</b>	<b>EFQM</b>
<b>CONTENIDO</b>	Requisitos	Criterios
<b>APLICABLE A</b>	Cualquier organización	Existen distintos modelos
<b>ÁMBITO</b>	Contractual	Interno
<b>CONCRECIÓN</b>	Mínimos definidos	Abierto
<b>ENFOCADO A</b>	La demostración	La autoevaluación
<b>SISTEMA</b>	Documentado	No necesariamente
<b>DEMOSTRABLE</b>	Si	Sólo si es necesario

## Certificados ISO / Reconocimientos EFQM

	<b>CERTIFICACIÓN</b>	<b>PREMIO EUROPEO</b>
<b>CARACTER</b>	Voluntario	Voluntario
<b>BASE DOCUMENTAL</b>	Manual , procedimientos, instrucciones, etc.	Memoria
<b>PROCESO</b>	DOC + VISITA + AUDITORIA+SEGUIMIENTO	DOC + VISITA
<b>VIGENCIA</b>	Periodo definido	A la consecución
<b>RESULTADO</b>	Certificado	Premios-Reconocimientos
<b>OTROS BENEFICIOS</b>	Informe de auditoría	Puntos fuertes, áreas de mejora, puntuación
<b>CRÍTICA DESTRUCTIVA</b>	"Mentiras en papeles para conseguir otro papel"	"Concurso de redacción para directivos lelos"

## Auditoría Interna / Autoevaluación

	<b>Auditoría Interna de la Calidad</b>	<b>Autoevaluación según Modelo EFQM</b>
<b>ORIGEN</b>	Requisito de la norma	Razón de ser del modelo
<b>OBJETIVO</b>	Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas	Determinar el nivel de excelencia alcanzado
<b>RESULTADO</b>	Informe de auditoría (no conformidades)	Puntos fuertes y áreas de mejora
<b>ACTUACIÓN</b>	Acciones correctoras	Planes de acción