

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Digital (Dspace).

TITULO	Diagnóstico desde el punto de vista antropológico al modelo del CNA, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.		
SUBTITULO			
AUTOR(ES) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Pérez Torres, Pedro Agustín		
	Parrado Lozano, Alvaro Humberto		
PALABRAS CLAVE (Mínimo 3 y máximo 6)	CAN		PEI
	antropológico		PEP
	calidad		
RESUMEN DEL CONTENIDO (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>Este trabajo presenta un diagnóstico desde el punto de vista antropológico, al modelo del CNA, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.</p> <p>El proyecto está estructurado de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Marco referencial, que involucra el marco legal, el marco teórico, el marco antropológico de la calidad, el concepto de calidad en la educación superior y la calidad en la educación superior desde el punto de vista antropológico.2. Diagnóstico de fortalezas y debilidades, realizado para cada uno de los factores del modelo del CNA.3. Propuesta del plan de mejoramiento, donde se plantean las acciones que contribuyen a consolidar el componente antropológico.		

Autorizo (amos) a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

DIAGNÓSTICO DESDE EL PUNTO DE VISTA ANTROPOLÓGICO AL
MODELO DEL CNA, EN EL CONTEXTO DEL PROGRAMA DE MEDICINA DE
LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SANITAS

Dra. Luzángela Aldana de Vega

Pedro Agustín Pérez Torres

Alvaro Humberto Parrado Lozano

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2012

DIAGNÓSTICO DESDE EL PUNTO DE VISTA ANTROPOLÓGICO AL
MODELO DEL CNA, EN EL CONTEXTO DEL PROGRAMA DE MEDICINA DE
LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SANITAS

Eje de profundización: Calidad de la Institución Educativa

Dra. Luzángela Aldana de Vega, Directora Proyecto de Investigación

Magister en Dirección Universitaria, Universidad de los Andes

Pedro Agustín Pérez Torres, Investigador

Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional de Colombia

Alvaro Humberto Parrado Lozano, Investigador

Médico Cirujano, Universidad Nacional de Colombia

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2012

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
1. TÍTULO.....	11
2. PROBLEMA.....	12
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
3.1 PREGUNTA.....	13
3.2 SUBPREGUNTAS.....	13
4. OBJETIVOS.....	14
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
5. JUSTIFICACIÓN.....	15
6. MARCO REFERENCIAL.....	18
6.1 MARCO LEGAL.....	18
6.2 MARCO TEÓRICO.....	18
6.2.1 Calidad total.....	18
6.2.2 Modelo del CNA.....	21
6.2.3 PEI de la Fundación Universitaria Sanitas.....	24
6.2.4 PEP.....	25
6.2.5 Marco antropológico.....	26

6.2.5.1 Pertinencia.....	26
6.2.5.2 Radicales antropológicos.....	27
6.2.5.3 El Ethos docente.....	28
6.2.6 El concepto de calidad en la educación superior.....	29
6.2.7 Calidad en la educación superior desde el punto de vista antropológico.....	30
6.2.8 Variables asociadas al objeto de estudio.....	31
6.3 ESTADO DEL ARTE SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL MARCO ANTROPOLÓGICO.....	31
7. METODOLOGÍA.....	33
8. DIAGNÓSTICO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES.....	36
8.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR MISIÓN Y PEI.....	36
8.1.1 Fortalezas.....	36
8.1.2 Debilidades.....	37
8.2 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR ESTUDIANTES.....	37
8.2.1 Fortalezas.....	38
8.2.2 Debilidades.....	38
8.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR PROFESORES.....	38
8.3.1 Fortalezas.....	38
8.3.2 Debilidades.....	39
8.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR PROCESOS	

ACADÉMICOS.....	39
8.4.1 Fortalezas.....	39
8.4.2 Debilidades.....	40
8.5 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR BIENESTAR	
INSTITUCIONAL.....	40
8.5.1 Fortalezas.....	40
8.5.2 Debilidades.....	40
8.6 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR ORGANIZACIÓN,	
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.....	40
8.6.1 Fortalezas.....	40
8.6.2 Debilidades.....	41
8.7 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR EGRESADOS E	
IMPACTO SOBRE EL MEDIO.....	41
8.7.1 Fortalezas.....	41
8.7.2 Debilidades.....	41
8.8 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR RECURSOS FÍSICOS	
Y FINANCIEROS.....	41
8.8.1 Fortalezas.....	41
8.8.2 Debilidades.....	42
9. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.....	43

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
10.1 CONCLUSIONES.....	49
10.2 RECOMENDACIONES.....	50
11. LIMITACIONES Y ALCANCES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Factor misión, PEI y PEP.....	43
Tabla 2. Factor estudiantes.....	44
Tabla 3. Factor profesores.....	44
Tabla 4. Factor procesos académicos.....	45
Tabla 5. Factor bienestar universitario.....	46
Tabla 6. Factor organización, administración y gestión.....	46
Tabla 7. Factor egresados e impacto en el medio.....	47
Tabla 8. Factor recursos físicos y financieros.....	48

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Resultado de la encuesta.....	56
Anexo B. Diseño y validación de la encuesta.....	57
Anexo C. Resultado de la encuesta correlacionado con cada factor del CNA.....	44

RESUMEN

Este trabajo presenta un diagnóstico desde el punto de vista antropológico, al modelo del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas y a partir de dicho diagnóstico propone un plan de mejoramiento.

En cuanto a la estructura del proyecto se destacan los siguientes aspectos:

1. Marco referencial, que involucra el marco legal; el marco teórico, del cual hacen parte los conceptos de calidad total, el modelo del CNA, el proyecto educativo institucional (PEI), el proyecto educativo del programa (PEP), el marco antropológico de la calidad, el concepto de calidad en la educación superior y la calidad en la educación superior desde el punto de vista antropológico.
2. Diagnóstico de fortalezas y debilidades. Realizado para cada uno de los factores del modelo del CNA, a la luz de los principios y los radicales antropológicos aplicables a la calidad del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.
3. Propuesta del plan de mejoramiento. A partir del análisis y diagnóstico de debilidades, se plantean las acciones que contribuyen a consolidar el componente antropológico de la calidad en el programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.

Palabras Clave: CNA, antropológico, calidad, PEI, PEP

INTRODUCCIÓN

La institución educativa y a ello no es ajena la Fundación Universitaria Sanitas, vive abierta a su entorno, no solo por su función sustantiva de extensión, sino también por estar inmersa en un marco jurídico y legal que rige su actuar.

En razón de esta apertura al entorno, la institución educativa comparte y guía los valores de la sociedad y debe dar respuestas a ésta, bajo condiciones de calidad tanto en la institución como de sus programas.

Los valores de la sociedad permean a la institución educativa, algunos de ellos provenientes del ámbito empresarial, del mismo modo que principios desarrollados o adquiridos en la familia y la institución educativa, trascienden a la sociedad y a las empresas dándoles un matiz antropológico.

El proceso educativo es parte de un sistema cultural, donde en no pocas ocasiones, surgen expectativas contradictorias, que deben ser adecuadamente interpretadas y resueltas dentro de la dinámica de la institución educativa. La existencia de estas contradicciones, es de hecho, el dinamizador del proceso educativo.

Al interior de la institución educativa, se dan por ciertas algunas premisas en relación con la calidad:

1. El maestro es un factor de calidad.
2. La formación del docente es una estrategia para consolidar la calidad.
3. La evaluación es la herramienta por excelencia que válida los logros y les da la impronta de calidad.

A pesar de existir consenso, en que estos tres elementos son determinantes de la calidad; desde las propuestas de los teóricos estos no son los únicos, así por ejemplo se requiere conocer las expectativas de los usuarios, interpretarlas y traducirlas en políticas y procesos al interior de la organización, para responder la interpelación que la sociedad le hace a las instituciones.

La definición de calidad que se adopte –dentro de las muchas existentes- debe surgir de la comunidad educativa, luego de una reflexión profunda de los diferentes actores involucrados en el proceso educativo.

La elaboración de un diagnóstico desde el punto de vista antropológico al modelo del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), no interfiere en modo alguno con el modelo pedagógico y la identidad institucional de la Fundación Universitaria Sanitas, por el contrario, un diagnóstico como este, puede fortalecer a la institución y a su programa de medicina, en el ámbito nacional e internacional.

Por lo tanto, la propuesta tendrá como alcance, la formulación de un diagnóstico al modelo del CNA, con enfoque antropológico de la calidad, como preámbulo de un proceso de acreditación de alta calidad, o bien como herramienta de un proceso de mejoramiento continuo en búsqueda de la excelencia.

En cuanto a la estructura de este documento, se pueden destacar los siguientes componentes:

1. Planteamiento del problema y definición de las preguntas a resolver.
2. Objetivos del trabajo.
3. Justificación en el ámbito legal, educativo, antropológico, profesional y personal, que demuestra motivación, necesidad y utilidad del trabajo de investigación.
4. Marco referencial, hace específicas las bases legales, teóricas y antropológicas de la propuesta.
5. Limitaciones y alcance de la propuesta, enmarca el ámbito de acción y de aplicación de este proyecto.
6. Metodología, involucra modalidad investigativa, tipo de estudio y etapas que se ejecutaron para el desarrollo del trabajo.
7. Referencias, presenta las fuentes utilizadas para el desarrollo de la propuesta.

1. TÍTULO

Diagnóstico desde el punto de vista antropológico al modelo del CNA, en el contexto del Programa de Medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.

2. PROBLEMA

La Fundación Universitaria Sanitas, es una entidad de carácter privado y sin ánimo de lucro, ubicada en el nivel de educación superior, que forma profesionales para el desarrollo científico, tecnológico, humano e investigativo, con proyección nacional e internacional, donde por su visión tiene que estar en constante evaluación interinstitucional, respondiendo a los parámetros del CNA.

Si bien, el modelo del CNA, es el actualmente utilizado en los procesos de evaluación, este muestra algunas limitaciones, que pueden ser superadas mediante un diagnóstico, que evidencie las falencias desde el punto de vista antropológico.

Mejorar la calidad de las instituciones educativas, es una forma de responder a las necesidades y retos de la época, sin embargo, estos esfuerzos no alcanzan a mostrar una concreción en materia antropológica, en modelos como el planteado por el CNA.

En un modelo de calidad con enfoque antropológico, pueden encontrarse referentes importantes para trazar nuevos rumbos en relación a la calidad de las instituciones educativas. Es por esto, que el diagnóstico propuesto será un aporte al programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.

La visión del problema de la calidad debe ser holística, involucrar no solo resultados, sino también, dirigir su mirada hacia procesos bajo una aproximación sistémica del concepto calidad, con enfoque antropológico.

En síntesis, la problemática que se plantea, es la existencia de un modelo único de autoevaluación proveniente del CNA, y la necesidad de elaborar un diagnóstico con enfoque antropológico de la calidad, que responda a las expectativas de la Fundación Universitaria Sanitas y de su programa de medicina.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

3.1 PREGUNTA

¿Cuál es el aporte de un diagnóstico con enfoque antropológico de la calidad al modelo del CNA, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas?

3.2 SUBPREGUNTAS

¿Cuáles son las características de un modelo de autoevaluación con enfoque antropológico de la calidad?

¿Existe relación entre las características del modelo del CNA, con el proyecto educativo institucional (PEI) y el proyecto educativo del programa de medicina (PEP) de la Fundación Universitaria Sanitas y el enfoque antropológico de la calidad?

¿Cuáles son las principales características que se derivan de la relación antes mencionada y que aportan al diagnóstico del modelo del CNA?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar el modelo del CNA a partir de un enfoque antropológico de la calidad, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Describir el modelo del CNA como referente actual de autoevaluación del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.
2. Caracterizar los elementos antropológicos de la calidad en coherencia con el PEI y el PEP de la Fundación Universitaria Sanitas.
3. Realizar el diagnóstico con enfoque antropológico de la calidad, al modelo del CNA en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.

5. JUSTIFICACIÓN

El concepto competitividad exige un elevado nivel de calidad en los productos y servicios, la educación como servicio no es ajena a esta concepción, tanto a nivel institucional como de los programas.

La Constitución Política de Colombia, consagra como deber del estado, velar por la calidad de la educación superior, dentro del respeto a la autonomía y las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

Tal como lo plantea la Ley 30 de 1992 en su artículo 53, se entiende la acreditación como un proceso por el cual el Estado Colombiano, adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos realizan, luego de la comprobación de los estándares de calidad de la institución y de sus programas.

La acreditación de los programas de educación superior, inicia con un proceso interno de autoevaluación, continúa con la evaluación realizada por el CNA y termina con un acto administrativo de aprobación por parte del Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Evaluar y certificar la calidad de los procesos al interior de la institución educativa, supone la utilización de un modelo, y en tal sentido los esquemas de calidad pueden permear a dicha institución, convirtiéndose en una estrategia de mejoramiento continuo para ésta y sus programas.

El CNA definió una estrategia metodológica para evaluar la calidad, la cual se encuentra plasmada en el documento titulado Lineamientos Generales para la Acreditación de Programas. Dicha estrategia, comprende una serie de factores subdivididos en características, los cuales al ser evaluados, permiten determinar si un programa cumple con los estándares de calidad, bajo una mirada fundamentalmente técnica.

La calidad con enfoque antropológico, es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habló de control de calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Luego se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial, íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores. Finalmente, en el ámbito de la calidad se evoluciona a la concepción antropológica, que es la que se quiere aplicar en este proyecto.

Sobre esta temática se ha discutido mucho y se han definido una serie de modelos para determinar y calificar el nivel de calidad de las instituciones educativas y sus programas. Sin embargo, tal y como se plantea más adelante, el enfoque antropológico es el más adecuado y pertinente para la organización educativa por su misión, naturaleza, propósito y finalidad. Según Sandoval (2008):

El enfoque antropológico es configurador de la realidad social en la medida que toma en cuenta a la persona en su totalidad; su naturaleza y finalidad y, a partir del conocimiento y comprensión de lo que la persona es (ser libre, de naturaleza corpórea y espiritual, dotado de inteligencia y voluntad), orienta el propósito de las organizaciones a satisfacer necesidades reales de la persona: materiales, cognoscitivas y afectivas, para que de esta forma pueda contribuir o ayudar al hombre a alcanzar el fin de la vida humana: la plenitud y felicidad. (Pág. 203).

Además y de manera focalizada en las organizaciones educativas, Sandoval (2008) afirma:

El enfoque antropológico no solamente tiene un gran potencial para comprender y entender las realidades de las organizaciones en general, dándoles continuidad y generando beneficios humanos; sino que, además, es

el enfoque idóneo y el que mejor operativiza la realidad de las organizaciones educativas y sus programas. (Pág. 203).

Finalmente, desde el punto de vista personal, profesional y de enfoque de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, este trabajo de grado está justificado por:

1. Los modelos mecanicistas y psicosociológicos, no resuelven en su totalidad la problemática de la calidad en las instituciones educativas.
2. El enfoque antropológico, que es el más pertinente a la hora de definir la calidad de las instituciones educativas, por su misión y naturaleza.
3. Las políticas educativas, han descuidado el enfoque antropológico en la calidad de las instituciones educativas, por cuanto, han diseñado modelos de definición y evaluación que involucran prácticamente de manera exclusiva, los esquemas mecanicistas y psicosociológicos.
4. Las instituciones educativas, presionadas por la competitividad y las reglas de mercado, están descuidando lo misional que es lo educativo y formativo, y están buscando la calidad y la eficiencia, principalmente en resultados de pruebas, que si bien son un indicador, desvirtúan la finalidad institucional.
5. Como líderes educativos, tenemos la responsabilidad de redefinir y cambiar los paradigmas de la calidad educativa, apoyados en el enfoque antropológico, si realmente queremos ser coherentes con la tarea misional que hemos asumido.
6. En cuanto a la coherencia del trabajo de grado con el enfoque de la maestría, y de acuerdo con Sandoval (2008), se puede afirmar, que la nueva forma de mirar la calidad de la educación, se fundamenta en los ideales del enfoque antropológico como configurador social, que recoge las verdades parciales promulgadas en los otros paradigmas y las completa a la luz de la unidad del ser humano y en el principio de solidaridad como radical personal, el cual incorpora el radical clásico y el radical de la modernidad, al reconocer la novedad y la capacidad de dar, que caracteriza al ser humano.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO LEGAL

La Constitución Política Colombiana, establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público, con función social y además consagra la libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra.

La Ley 30 de 1992, precisa como principio orientador de la acción del Estado, el interés por el fomento de la calidad del servicio educativo y ordena organizar las instituciones educativas como un sistema; precisa la normatividad aplicable a las instituciones de educación de carácter privado; crea el Sistema Nacional de Acreditación (SNA), en articulación con el CNA, para garantizar que las instituciones cumplan los más altos requisitos de calidad y finalmente, instituye el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), como organismo de planificación y coordinación de la educación superior.

El Decreto 2904 de 1994, define la acreditación, indica quienes forman parte del SNA y señala las etapas y los agentes del proceso de acreditación. A partir de este decreto, el CNA, mediante Acuerdo 04 de 1995, expide el reglamento que determina sus funciones y su conformación; norma subrogada posteriormente por el Acuerdo 01 del 2000, el cual perfeccionó la reglamentación de dicho Consejo.

Finalmente, el CESU, mediante Acuerdo 06 de 1995, fija las políticas que deben seguirse en materia de acreditación, enuncia los fundamentos del proceso, enumera las características de la autoevaluación y la acreditación y hace explícito, que esta es una tarea diferente a la de inspección y vigilancia.

6.2 MARCO TEÓRICO

6.2.1 Calidad total. Antes de abordar la temática de la calidad total, es necesario hacer un recorrido histórico sobre la evolución de la calidad y los teóricos más representativos.

Walter A. Shewhart: desarrolló el control estadístico de procesos (CEP) como estrategia de calidad, apoyado en el análisis de datos y en su representación gráfica.

Como lo plantea Camisón y Cruz (2007), el aporte fundamental de Shewhart radica en el reconocimiento de la naturaleza variable de los procesos y por lo tanto, en la imposibilidad de la estandarización absoluta de los mismos.

W. Edwards Deming: estadounidense, discípulo de Shewhart y profundo conocedor de la estadística, su contribución a la calidad fue grande como lo anota Cuatrecasas (2010), el aporte de Deming, se basó en la definición de los 10 puntos para la competitividad de la empresa y en el planteamiento del ciclo Deming, que propone la siguiente espiral de acciones para la mejora continua: planificación, realización, comprobación y actuación.

Joseph M. Juran: rumano, realizó una contribución significativa al desarrollo conceptual de la calidad, como lo destacan Münch y Salazar (2009), en 1940 habló sobre la administración de la Calidad, involucrando el elemento humano y la problemática de comunicación, organización y coordinación de funciones.

Armand Vallin Feigenbaum: estadounidense, considerado el precursor de la moderna gestión de la calidad total, como lo expresan Camisón et al (2007), su pensamiento se fundamenta en el compromiso de toda la organización para el logro de la calidad y la mejora continua.

Kaoru Ishikawa: japonés, sus ideas marcaron un hito en la calidad, en palabras de Cuatrecasas (2010): “Experto y pionero en el control de la calidad en Japón, es conocido por el desarrollo de los círculos de calidad en el año 1960. Considera la calidad como la principal característica para obtener el éxito a largo plazo”. (Pág. 25).

Philip B. Crosby: estadounidense, con gran impacto ideológico en la calidad al ser creador de la filosofía cero defectos, como lo resaltan Münch y Salazar (2009), según Crosby, el mejoramiento de la calidad nace del liderazgo y del compromiso de la alta dirección y del cambio en la cultura organizacional.

La calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término a lo largo del tiempo, lo cual corresponde al concepto ampliamente implantado del total quality management (TQM), con el que se pretende la satisfacción plena de todos los estamentos relacionados con la organización y la mejora continua para alcanzar la excelencia institucional.

La idea fundamental de la filosofía de la calidad total es hacer las cosas bien desde la primera vez, es decir buscar el resultado óptimo, evitando la necesidad de repetición. Esta manera de pensar brinda una serie de importantes logros como el ahorro de tiempo y recursos económicos.

En conclusión, la filosofía de la calidad total, proporciona una concepción global que fomenta el mejoramiento continuo en la organización y la participación proactiva de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

Algunos pilares esenciales que soportan el TQM son:

1. Kaizen o mejora continua: surgió en el Japón y significa mejoramiento en marcha.
2. Ciclo Deming o ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), también conocido como ciclo planificar, realizar, comprobar y actuar (PRCA): sirve como orientación para realizar la mejora continua y lograr desde un abordaje sistémico y estructurado la solución de problemas.
3. Las siete herramientas básicas de la calidad, según Cuatrecasas (2010) son: “a) diagrama de causa – efecto, b) diagrama de Pareto, c) histograma, d) diagrama de correlación o dispersión, e) gráfico de control, f) hoja de recogida de datos, g) estratificación de datos.” (Pág. 67).

En síntesis, la calidad total es una filosofía que propende por un cambio en el estilo de vida organizacional, estableciendo un compromiso con el mejoramiento continuo, en la búsqueda de la excelencia a través de la alineación de

la misión, los objetivos, las estrategias, la estructura, la cultura, las personas y los procesos organizacionales.

6.2.2 Modelo del CNA. El CNA define la autoevaluación como el estudio llevado a cabo internamente por cada institución o programa académico y que se encuentra basado en el modelo de acreditación establecido por dicha entidad. En esta fase, la institución acentúa su compromiso con la calidad, el cual es derivado de la autonomía que la constitución y la ley le otorgan. Se espera que los resultados de la autoevaluación sirvan no sólo a los fines de la acreditación, sino fundamentalmente a la formulación y el desarrollo de acciones para mejorar la calidad de los programas académicos. En el informe final, se consignan las fortalezas y debilidades en cada aspecto del programa, los correctivos cuando ya se han aplicado, y las propuestas de mejoramiento.

Para que las instituciones de educación superior adelanten esta labor, el CNA ha consolidado herramientas como: la guía para la autoevaluación con fines de acreditación de programas académicos de pregrado y los documentos denominados indicadores específicos, para los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de programas en educación, en modalidades a distancia y virtual y de programas técnicos y tecnológicos.

Según el CNA, la acreditación de alta calidad es el proceso mediante el cual un programa de educación superior, demuestra cumplir los más altos requisitos y estándares de calidad.

Para iniciar el proceso de acreditación se requiere la voluntad expresa de la institución ante el CNA, además de cumplir con ciertas condiciones esenciales. Estas condiciones son de índole normativo, académico y administrativo. En lo normativo, se considera el respaldo legal para el funcionamiento de la institución y del programa; en lo académico, los requisitos se orientan a la disposición de una misión claramente definida en el marco del PEI, contar con un cuerpo profesoral apropiado, tener varias promociones de egresados y poseer la infraestructura adecuada; en lo administrativo,

se requiere de una estructura organizacional, con sistemas de administración y gestión, además de los recursos financieros necesarios.

Las normas mencionadas con anterioridad, evidencian el interés estatal por el mejoramiento de la calidad del servicio educativo. Este interés coincide con la toma de conciencia de las instituciones de educación superior, acerca de la importancia de rendir cuentas ante los usuarios y la sociedad, sobre el grado en que ellas se aproximan al nivel de desempeño esperado y correspondiente a su naturaleza. El logro y la preservación de la calidad es entonces un reto en materia de educación superior, y como tal, anima la acción del Estado y convoca la voluntad de las instituciones.

Manejar a cabalidad el concepto de calidad no es fácil, en virtud de la complejidad que este encierra, y del sinnúmero de determinantes que lo afectan, dependiendo de las condiciones internas de las instituciones o del contexto global en que ellas se encuentran.

Al estudiar la literatura y observar la experiencia de otros países en materia de evaluación de la calidad, se advierte en muchos casos que se utilizan modelos basados en uno solo de los aspectos que la constituyen. Así, por ejemplo, se juzga que existe calidad en una institución por su reputación, o se asume que la hay cuando ella dispone de los recursos académicos o financieros adecuados, o porque ha obtenido determinados resultados en alguna de sus funciones sustantivas, o por el valor intrínseco de los contenidos académicos de sus programas de formación, o por la apreciación del valor agregado de la educación que imparte, es decir, por lo que el estudiante aprende durante su permanencia en la institución. En otros casos, se identifica la calidad con la mayor o menor satisfacción de estándares fijados por asociaciones profesionales o por agencias de acreditación, o por la satisfacción manifiesta de los empleadores. Con base en tales preferencias, se eligen las estrategias y las metodologías de evaluación de la calidad, lo que condiciona la amplitud del concepto mismo de calidad y los alcances de los resultados de su

evaluación. En contraposición a dichos enfoques parciales, el CNA ha adoptado una aproximación integral pero con debilidad antropológica al desarrollar su modelo.

Para la evaluación de la calidad en el SNA y su reconocimiento, el proceso de acreditación distingue dos aspectos: el primero, es la evaluación de la calidad realizada por la institución misma, por agentes externos que pueden penetrar en la naturaleza de lo que se evalúa y por el CNA; el segundo, es el reconocimiento público de la calidad.

Las etapas del proceso de acreditación son:

1. Autoevaluación, consiste en el estudio que llevan a cabo las instituciones o programas académicos, sobre la base de los criterios, las características, y los indicadores definidos por el CNA. La institución debe asumir el liderazgo de este proceso y propiciar la participación amplia de la comunidad académica.
2. Evaluación externa, es una evaluación por pares, que utiliza como punto de partida la autoevaluación, verifica sus resultados, identifica las condiciones internas de operación de la institución, de los programas y concluye en un juicio sobre la calidad.
3. Evaluación final, realizada por el CNA a partir de los resultados de la autoevaluación y de la evaluación externa. Finalmente, el reconocimiento público de la calidad se hace a través del acto de acreditación emitido por el MEN.

De lo anterior se infiere que los agentes principales del proceso de acreditación según el modelo del CNA, son: instituciones educativas, pares académicos, CNA y MEN. A dicho modelo, en este proyecto se le hace un diagnóstico desde el punto de vista antropológico, teniendo como contexto el programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, para identificar las fortalezas y debilidades y a partir de estas últimas, presentar un plan de mejoramiento, que permita a futuro consolidar un esquema, donde el elemento nuclear de la calidad sea la integralidad de la persona humana.

6.2.3 PEI de la Fundación Universitaria Sanitas. Según el artículo 73 de la Ley 115, se establece que para lograr la formación integral del educando, cada institución educativa deberá elaborar y poner en práctica un PEI en el que se exprese la forma como se ha decidido alcanzar los fines de la educación determinados por la ley, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio. Es decir que el PEI, constituye la carta de navegación del modelo educativo institucional definido por la Fundación Universitaria Sanitas.

En cuanto a la misión institucional, como parte del PEI, la Fundación Universitaria Sanitas, es una entidad educativa autónoma y sin ánimo de lucro que busca la formación integral de profesionales de la salud, y de otras áreas y campos del conocimiento, que contribuyen al desarrollo y a la competitividad del país, en el orden académico, científico, tecnológico y humano. Constituye en sí, una comunidad académica cuyos miembros en forma libre, autónoma y responsable, se comprometen en la búsqueda sistemática de la verdad, en todos los campos del conocimiento. Fomenta la integración, cooperación e interdisciplinariedad con entidades nacionales y extranjeras con el propósito de brindar al país aportes significativos, pertinentes y socialmente válidos para su competitividad. Con este fin, propicia la búsqueda de la excelencia en el desarrollo de sus funciones sustantivas, aprecia la docencia y la investigación como mediadores decisivos en la formación profesional, concibe la investigación como un compromiso de honestidad académica con su entorno, y por tanto su proyección comunitaria tiene un profundo contenido ético.

El segundo elemento del PEI es la visión institucional, en ésta, el futuro de la Fundación Universitaria Sanitas es guiado por el compromiso de liderazgo, que aspira al perfeccionamiento continuo, a hacer las cosas bien, sin desconocer sus capacidades internas y las variables externas que determinan el presente, queriendo ser reconocida por ser una institución líder en la formación profesional en sus respectivos campos de acción y caracterizada por el mejoramiento permanente en los procesos académicos y administrativos que contribuyen a ese fin.

El tercer elemento del PEI, es el conjunto de los valores y principios organizacionales. En este sentido, la Fundación Universitaria Sanitas, por su

condición de institución de educación superior, es una colectividad de personas reunidas por el firme y desinteresado propósito de generar y desarrollar el saber superior. Por lo que constituye una comunidad académica, que mediante la investigación y la docencia, se proyecta a la sociedad a través de su filosofía del servicio, basándose en tres componentes fundamentales: ontológico, mediante el cual la institución manifiesta su percepción de realidad desde posiciones filosóficas, sociológicas y antropológicas que determinan su adopción como objeto de conocimiento y transformación; gnoseológico, el cual manifiesta y propone la forma de generación y transmisión del conocimiento a partir de una teoría sobre su concepción; ético, mediante el cual la institución hace una declaración abierta de su compromiso con la moral pública, la honestidad académica y la responsabilidad social.

Estos valores, definen y orientan las diferentes estrategias que la institución propone para el cumplimiento de su objetivo de formación, desarrollo y cultivo del saber superior en las áreas y campos que le son propios. Su identidad universitaria le permite difundir, extender y propagar el conocimiento, manteniendo una postura abierta y plural a la diversidad de los saberes y las tendencias ideológicas y científicas.

En tanto valor, la formación integral, se refiere al desarrollo de la persona, en cada uno de sus diversos aspectos para lograr la armonía de todas las características que le son propias, en lo que tiene que ver con lo físico, lo intelectual, lo cultural y lo ético.

La formación humanística, caracteriza al ser humano por tener raciocinio inteligente, ser libre y capaz de dar sentido a la vida, por su interés para aprender, conocer la realidad y transformarla. El ser humano busca su autorrealización, aprende a vivir en comunidad, debe ser responsable y mirar con respeto su entorno.

6.2.4 PEP. Tiene el propósito de sustentar un ejercicio académico y de formación integral, asumida ésta como el desarrollo de pensamiento crítico, capacidad de toma de decisiones, trabajo en equipo, liderazgo y comunicación efectiva.

La misión del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas es formar un médico integral, poseedor de excelencia académica, respetuoso de la dignidad humana, con espíritu investigativo, crítico y reflexivo, comprometido y consciente de su autonomía y capaz de trabajar en equipo para atender los problemas de salud de la población, optimizando y aprovechando los recursos disponibles.

La visión del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas pretende posicionarlo en el ámbito nacional e internacional como un programa que promueve la excelencia académica, desarrollando competencias investigativas y de liderazgo gerencial en sus estudiantes.

En cuanto a los objetivos de formación, aparece la integralidad del estudiante, entendiéndose ésta, como la búsqueda del desarrollo equilibrado y armónico del ser humano, desde sus diversas dimensiones, privilegiando el equilibrio entre lo ético y lo profesional.

6.2.5 Marco antropológico. A continuación se señalan los principios del enfoque antropológico, aplicados a las organizaciones educativas y sus programas en un contexto de calidad.

6.2.5.1 Pertinencia. Para sustentar este principio se tomarán algunos de los argumentos de Altarejos (2002), en cuanto a que el enfoque antropológico es el que mejor permite comprender la realidad de las instituciones educativas porque:

1. Su punto de partida y su finalidad es la persona.
2. Está centrado en la acción humana.
3. Toma la organización como el cauce a través del cual el individuo alcanza su propio fin.
4. Son los principios y los fines los que mueven la organización.
5. Armoniza el fin propio de la organización y de la persona.
6. Considera la responsabilidad personal de toda decisión libre.
7. Privilegia, le da más peso, y enfatiza en las motivaciones trascendentes.
8. Favorece la unidad del ser humano, no separa las realidades materiales de las espirituales y reconoce la superioridad de estas últimas sobre las primeras.

Además, se dice que el enfoque antropológico es el más adecuado para explicar las organizaciones educativas porque:

1. La naturaleza y finalidad de la organización educativa está dada por su objeto que es educar a la persona, al ser humano.
2. La actuación educativa es una acción humana en la cual está presente la ética que es fundamento antropológico.
3. Es el que mejor operativiza la realidad de la organización educativa por su fundamentación en principios y no en resultados.

6.2.5.2 Radicales antropológicos. Se mencionan los siguientes:

1. El principio de la armonía, radical clásico: la armonía no se entiende como el éxito, sino como la mejor realización del hombre, producto de un conjunto de factores.
2. El principio del resultado, radical moderno: el hombre está a la búsqueda de sí mismo, puesto que la vida consiste en autorealizarse.
3. El principio de la solidaridad, radical cristiano: de la persona surge el ideal de solidaridad, que es más intenso que la armonía. Este principio requiere reconocerse como personas, los hombres se dan cuenta de tener un destino común que debe ser construido entre todos. Sobre este aspecto Sandoval (2008) afirma que:

El enfoque antropológico de la organización plantea una nueva forma de ver la calidad educativa desde el principio de la solidaridad, entendiendo dicha calidad como un compromiso de todos, como un bien compartido, centrada más en la acción que en la definición, como un proyecto institucional centrado en la actuación según principios y no solo dependiendo de los resultados. También manifiesta que: desde esta perspectiva, los mejores rendimientos se definen por el ideario, por el espíritu de equipo y por la responsabilidad ante los resultados. Esta es la nueva forma de ver la institución educativa con enfoque

antropológico que asume la complejidad y la singularidad, la incertidumbre, la pluralidad; un enfoque que redimensiona la escuela como institución educativa y la recupera como una entidad propia. El principio de solidaridad rebasa el sentido de justicia, perfeccionando al ser humano, en cuanto a que forma parte del ser personal que beneficia a otros. (Pág. 227).

6.2.5.3 El Ethos docente. Como profesión asistencial, pretende mostrar como la calidad configura el ethos profesional, basada en el principio del resultado y como la dimensión antropológica añade a la calidad la dimensión subjetiva del trabajo, así:

1. Conocimiento fundado en un saber teórico: la educación no se fundamenta en un saber teórico exclusivamente, sino en un saber de carácter práctico, en el cual mediante un ejercicio de juicio prudencial se determina como solucionar u obrar en cada situación.
2. Subordinación del profesional al interés y bienestar del cliente: la actuación profesional está pautada por el servicio al cliente, sin embargo en el ámbito educativo la pregunta que se formula es, quien es el cliente, y la respuesta más común conduce al estudiante, persona muy especial que en muchos casos depende de los padres, quienes son los que toman las decisiones aunque no reciban el beneficio directo.
3. Derecho a formular juicios autónomos exentos del control extraprofesional: sobre este tópico Sandoval (2008) menciona:

Los docentes rinden cuentas al cliente que les ha contratado; la institución, el destinatario de los servicios, no es quien exige directamente la responsabilidad sobre su trabajo ni tampoco sobre los resultados de rendimiento académico obtenidos, por ello la docencia es una profesión particular. (Pág. 238).

La educación ayuda a superar el individualismo, a través del desarrollo de los principios pedagógicos fundamentales propuestos por González-Simancas (2005):

En definitiva se entiende la educación como desarrollo perfectivo de la persona, como crecimiento o desarrollo personal. Este crecimiento como tarea que todo ser humano tiene planteada para llegar a ser lo más plenamente posible el que es, es autotarea (autoeducación); pero autotarea ayudada (heteroeducación), puesto que es al mismo tiempo tarea conjunta entre educador y educando, basada en la comunicación interpersonal. La educación es por tanto, interacción (intereducación), cooperación que exige de ambas partes –del educador y del educando, y no sólo de éste –una intencionalidad expresa, un compromiso, que lleve a los dos a cooperar, a poner por obra cada uno de ellos las acciones que son necesarias para que ambos se vayan perfeccionando al máximo de sus posibilidades, creciendo en todas sus dimensiones.(Pág. 47).

La cooperación educador-educando supone en sí misma un compromiso, de respeto, de autoexigencia y de mutua mejoría; un compromiso autónomo que sólo es posible bajo la calidad que fomenta el crecimiento personal, el desarrollo de las potencialidades y la labor cotidiana de dar cada uno lo mejor para vitalizar el proceso educativo.

Educar con calidad reta la inteligencia, la creatividad y la capacidad de trazar caminos que superen obstáculos, adaptándose a las exigencias del entorno pero conservando celosamente la autonomía que debe caracterizar a la institución educativa; la educación como derecho inalienable del ser humano permite una verdadera vida en comunidad, a través de la adquisición de virtudes humanas que le confieren el carácter antropológico a la educación con calidad.

6.2.6 El concepto de calidad en la educación superior. El documento del CNA titulado Lineamientos Generales para la Acreditación de Programas enuncia el concepto de calidad en la educación superior así:

El concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior, hace referencia a la síntesis de características, que permiten reconocer un programa

académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa, entre el modo como en esa institución o en ese programa académico presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza.

6.2.7 Calidad en la educación superior desde el punto de vista antropológico. Tanto el modelo del CNA, como el concepto de calidad en la educación superior, definen como elemento nuclear de la calidad una serie de factores y características, que tocan de manera tangencial el enfoque antropológico, en la medida que enfatizan en el proceso y no en la persona, por lo tanto, se hace necesario proponer una nueva forma de mirar la calidad en la institución educativa y en sus programas, donde la persona humana sea vista como el centro del proceso educativo.

Para construir la propuesta mencionada, es indispensable soportarla en los radicales antropológicos, enunciados bajo los siguientes principios: armonía, que propende por la realización del hombre y no del éxito; resultado, que busca el sentido de la vida en la autorealización del hombre; y por último la solidaridad, principio por excelencia del radical cristiano, en donde se reconoce un destino común que debe ser edificado para todos y entre todos.

El principio de la solidaridad, permite ver la calidad de la educación como una construcción colectiva, como un compromiso de la comunidad educativa, como un bien que es parte del proyecto institucional, fundamentado en principios y valores que tienen como finalidad perfeccionar a la persona humana.

En este trabajo, se toma el modelo del CNA, con sus respectivos factores y en cada uno de estos, se identifican los elementos definidos por los radicales antes mencionados, buscando fortalezas y debilidades desde lo antropológico, en el programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, de acuerdo con lo plasmado en el PEI y el PEP, para proponer un plan de mejoramiento.

El diagnóstico de fortalezas y debilidades se hizo teniendo en cuenta los referentes universales planteados por el CNA, las particularidades propias de la institución y del programa de medicina, planteadas en el PEI y el PEP, y fundamentalmente con el constructo antropológico como nueva forma de evaluar la calidad.

En síntesis, en el contexto de este proyecto y en la visión de sus autores, se habla de calidad en un programa o en una institución educativa, cuando se forma de manera integral a la persona humana, entendiendo la integralidad como la expresión armónica de las dimensiones: intelectual, espiritual, moral, ética, estética y social.

6.2.8 Variables asociadas al objeto de estudio. Autoevaluación, acreditación de alta calidad, calidad total, PEI, PEP y enfoque antropológico de la calidad. Estas variables que aparecen en el marco teórico, guardan conexión con las variables del instrumento de encuesta y por ende con el diagnóstico.

6.3. ESTADO DEL ARTE SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL MARCO ANTROPOLÓGICO.

Para determinar el estado del arte, se consultaron las tesis de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas desarrolladas hasta la fecha, al igual que el libro Institución educativa y empresa, de la Dra. Luz Yolanda Sandoval.

De las cinco tesis consultadas tan solo una aborda el tema de calidad y marco antropológico. Dicha tesis tiene como título: Recomendaciones para un nuevo diseño curricular con enfoque antropológico y alineado con el modelo de gestión de calidad, a partir del diagnóstico del currículo existente, en el Colegio Colsubsidio Ciudadela.

La tesis se desarrolla en cuatro capítulos: la calidad educativa desde la perspectiva del enfoque antropológico, la calidad como sistema de gestión integral, el diseño curricular desde una mirada sistémica y el análisis del diseño curricular desde el enfoque antropológico.

Desde el punto de vista metodológico, esta tesis corresponde a una investigación de tipo descriptivo, en la cual se analiza una situación particular, que es diseño curricular del Colegio Colsubsidio Ciudadela desde el enfoque antropológico. El proceso estuvo soportado en la aplicación de encuestas, observación al objeto de estudio, entrevistas y revisión documental.

La autora de la tesis, plantea la necesidad de evidenciar en la intencionalidad del currículo el lugar de la persona, del “alguien”, como fin único de educar, apartándose del estilo administrativo que ve en el educando un cliente, un “algo”, alejado del objetivo misional que es el desarrollo humano integral.

En cuanto al libro de la Dra. Sandoval, en el capítulo IV, la autora busca explicar porque el enfoque antropológico es el que mejor define la naturaleza y finalidad de las instituciones educativas, señala los principios de dicho enfoque y plantea como se pueden aplicar a la organización educativa.

La Dra. Sandoval en el capítulo mencionado, muestra la incidencia que los diferentes paradigmas organizacionales han generado en la calidad de la educación, ligándola a la eficacia y a la satisfacción del cliente, de modo tal que se desnaturaliza la organización educativa, porque antepone lo técnico a lo ético.

Finalmente, se puede destacar, que la autora formula una propuesta, para abordar calidad de la educación desde el ámbito antropológico, constituyéndose en piedra angular para futuros estudios encaminados a la formulación de nuevos paradigmas que tengan como núcleo el Ser humano.

7. METODOLOGÍA

La modalidad investigativa corresponde al análisis de una situación particular, sobre la cual se realiza un diagnóstico a partir de un estudio con fundamento teórico antropológico, como apoyo al proceso de autoevaluación del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.

Dicha modalidad investigativa involucra entre otros los siguientes aspectos: a) indagación sobre el fenómeno del problema en un entorno real, que para el caso del proyecto es el modelo del CNA y el proceso de autoevaluación del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, en el marco antropológico, b) identificación de las fronteras entre el contexto y el problema y c) uso de fuentes de datos.

El tipo de estudio que se utilizó para la recolección de información fue el descriptivo, mediante el análisis documental del PEI y del PEP, complementado con una encuesta.

El proyecto se llevó a cabo por etapas debidamente articuladas, para lograr un planteamiento coherente y aplicable a los procesos de autoevaluación del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas. Dichas etapas fueron:

1. Búsqueda y revisión bibliográfica, a partir de las cuales se definieron las bases teóricas y conceptuales del proyecto.
2. Delimitación y armonización del marco referencial, en concordancia con el problema planteado y con el objetivo del proyecto.
3. Estudio del modelo CNA, con el ánimo de encontrar los aportes, brechas o vacíos desde el enfoque antropológico de la calidad.
4. Análisis del PEI y del PEP desde el punto de vista antropológico como fundamento para el diagnóstico.

5. Aplicación de encuesta como complemento del diagnóstico, contextualizada a la situación actual del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.
6. Diagnóstico al modelo del CNA desde el enfoque antropológico de la calidad.
7. Análisis de resultados del diagnóstico.
8. Propuesta de un plan de mejoramiento desde el punto de vista antropológico, al modelo del CNA en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas

Como complemento al diagnóstico, se utilizó una encuesta con las siguientes fases:

1. Definición de la población: como el diagnóstico se realizó al programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, se consideró pertinente que la población directamente involucrada era la totalidad del equipo humano que desarrolla tareas académicas (docentes) y académico-administrativas (directivos), adscrito a dicho programa. El grupo directivo está compuesto por dos personas (Decano de la Facultad y Coordinador del Programa) y el cuerpo docente del programa está integrado por veintidós personas. En conclusión el universo poblacional fue de veinticuatro personas. En la población no se incluyó a los estudiantes, porque de acuerdo con el proceso de socialización del PEI y del PEP, que viene adelantando la Fundación Universitaria Sanitas, esta tarea tan solo se ha realizado con directivos y profesores; es decir que el grupo de estudiantes carece en este momento de los elementos de juicio para responder la encuesta de manera adecuada.
2. Selección de la muestra: como la población es pequeña (veinticuatro personas), se consideró conveniente, para obtener un resultado representativo, no realizar muestreo, sino aplicar la encuesta a la totalidad de la población. El perfil de los encuestados es: profesores con edades entre 32 y 58 años, de los cuales 9 son mujeres y 15 son hombres, residentes en Bogotá, con

experiencia docente entre 4 y 25 años, todos médicos con especializaciones en diferentes áreas del ejercicio profesional, con un tiempo de vinculación a la institución entre 2 y 7 años.

3. Definición y diseño del instrumento para la recolección de datos: se construyó la encuesta que aparece en el anexo A.
4. Validación del instrumento para la recolección de datos: tarea realizada por pares expertos de la Fundación Universitaria Sanitas (Decano de Medicina y Coordinador del Programa), quienes estuvieron de acuerdo con la metodología, la población, el tamaño de la muestra y el contenido de la encuesta.
5. Aplicación de la encuesta. Esta se realizó en el mes de mayo, de manera presencial, fue aplicada por uno de los investigadores, usando formato en papel, en una reunión de profesores convocada por el Decano, durante la cual se explicó el propósito, la metodología para diligenciarla y el contenido de esta. La respuesta a la encuesta fue anónima para garantizar la objetividad del resultado y para preservar la dignidad de los encuestados.
6. Análisis de la información recolectada y de los hallazgos.

8. DIAGNÓSTICO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Este se realizó así:

1. Análisis detallado del PEI y del PEP.
2. Identificación de cada uno de los 8 factores del modelo del CNA en el PEI y el PEP.
3. Búsqueda de los principios y radicales antropológicos, presentes en cada factor de los mencionados en el punto anterior, a partir del contenido del PEI y el PEP, para identificar las fortalezas y debilidades.
4. Complementación del diagnóstico de fortalezas y debilidades para los siguientes factores: misión, PEI y PEP; procesos académicos y organización, administración y gestión, de acuerdo con el resultado de la encuesta, que aparece en el anexo respectivo.

8.1 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR MISIÓN Y PEI

8.1.1 Fortalezas:

1. La Fundación Universitaria Sanitas cuenta con una misión institucional, con alto contenido antropológico, por cuanto: “busca la formación integral de profesionales de la salud, y de otras áreas y campos que contribuyan al desarrollo y la competitividad del país, en el orden académico científico y humano”. Además porque enfatiza en el principio de la solidaridad, cuando destaca que: “constituye en sí, una comunidad académica cuyos miembros en forma libre, autónoma y responsable, se comprometen en la búsqueda sistemática de la verdad, en todos los campos del conocimiento.” y finalmente por concebir: “la investigación como un compromiso de honestidad académica con su entorno, y por tanto su proyección comunitaria tiene un profundo contenido ético”.
2. La misión es coherente con el planteamiento del CNA y con la naturaleza privada de la institución, expresada en el compromiso con la investigación, con la exploración de las necesidades del entorno y con la calidad.

3. El PEI de la Fundación Universitaria Sanitas, como carta de navegación del programa de medicina, es coherente con la misión y su enfoque antropológico en todas sus funciones.
4. El PEI destaca la dimensión humana en: la política académico curricular, la investigación, la extensión o proyección social, el bienestar institucional y la internacionalización. Además, orienta la toma de decisiones centrada en la persona y establece la calidad con sentido humano como una política institucional.
5. El PEP está articulado con el PEI, y como tal destaca el carácter antropológico en los siguientes elementos: objetivos, estructura curricular, sistema de créditos académicos, políticas para la investigación, estrategias de extensión o de proyección social y la interacción con redes académicas.

8.1.2 Debilidades:

1. Desconocimiento y falta de apropiación de la misión, del PEI y del PEP, por parte de la comunidad universitaria.
2. Ausencia de una cultura institucional con fundamento antropológico, a partir de principios y valores comunes.

8.2 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR ESTUDIANTES

8.2.1 Fortalezas:

1. La Fundación Universitaria Sanitas, cuenta con políticas, criterios y reglamentos suficientemente difundidos para la admisión de estudiantes, partiendo de la premisa de seleccionar las mejores personas para hacer de ellas los mejores profesionales de la salud.
2. El proceso de admisión es coherente con el enfoque antropológico, porque involucra además de las pruebas saber, la entrevista realizada por psicólogos clínicos y docentes del programa de medicina, para seleccionar aspirantes con el mejor conocimiento y ante todo con la mejor calidad humana.
3. Se cuenta con mecanismos para identificar e impactar sobre las causas de deserción y repitencia, motivadas por el bajo desempeño académico y los problemas económico- familiares de la población universitaria, mostrando con

esto la preocupación del programa por el componente humano de los estudiantes.

4. Existencia de una política de bienestar universitario dirigida a velar por la integralidad de los estudiantes, mediante programas que propenden por la estabilidad emocional, física y económica de éstos.
5. La estructura curricular involucra electivas, para contribuir a la formación humana de los futuros médicos en aspectos éticos, sociológicos, filosóficos y antropológicos.
6. El reglamento estudiantil contempla y respeta aspectos hondamente humanos, como la autonomía y el libre desarrollo del individuo, derechos y deberes de los estudiantes, régimen disciplinario y exigencias académicas.

8.2.2 Debilidades:

1. Baja participación de los estudiantes en los organismos de dirección de la institución y del programa.
2. Desconocimiento por parte de los estudiantes de los mecanismos de participación en los organismos de dirección.

8.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR PROFESORES

8.3.1 Fortalezas:

1. Existencia de un estatuto general y de un estatuto docente que contienen políticas, lineamientos, normas y criterios académicos e institucionales, para la selección, vinculación y promoción de docentes, con conocimiento técnico médico y gran calidad humana.
2. Se cuenta con un plan de desarrollo profesoral, que busca la promoción del docente como persona, delimitando la relación laboral del educador y la institución, mediante normas transparentes que definen categorías, dedicación, escalafón, prácticas salariales, situaciones administrativas y régimen disciplinario.
3. El equipo docente posee la calidad humana y la formación académica que garantizan el cumplimiento de las funciones de docencia, investigación y

extensión, en concordancia con la misión institucional y su enfoque antropológico.

4. Existencia de políticas orientadas a los docentes, para el fomento de la investigación, como el establecimiento del premio internacional en ciencias de la salud Juan Jacobo Muñoz Delgado, encaminado al desarrollo de las áreas de ciencias biomédicas y bioéticas.
5. Interacción de los docentes del programa con comunidades académicas y universidades de índole nacional e internacional, entre ellas: Universidad del Rosario, Universidad Javeriana, Universidad de Lisboa, Universidad de Maastricht y Universidad de Mc Master, en proyectos de investigación en el área biomédica y bioética.
6. Existencia de un régimen de estímulos y reconocimientos para los profesores, por el ejercicio destacado en lo humano y en lo profesional.
7. Se cuenta con políticas salariales que son coherentes con la visión antropológica institucional, por cuanto respetan la dignidad humana, aspecto que se traduce en una compensación justa, suficiente y necesaria para el perfeccionamiento personal y social.

8.3.2 Debilidades:

1. Existencia de algunos docentes con poca fortaleza en formación humanística.
2. Desconocimiento de herramientas pedagógicas apoyadas en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), por parte de algunos docentes.

8.4 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR PROCESOS ACADÉMICOS

8.4.1. Fortalezas:

1. El programa cuenta con un currículo acorde con el sistema de créditos académicos, estructurado sobre el ciclo vital y la dimensión humana de las personas, brinda alternativas que favorecen la interdisciplinariedad entre los componentes biomédico y humanístico. Desarrolla competencias, de las cuales se destacan las del ser y las del saber convivir, fundamentales para el ejercicio médico con carácter antropológico.

2. El currículo ofrece electivas complementarias, profesionales e institucionales, orientadas al desarrollo de las potencialidades del estudiante como persona y ciudadano.
3. Existencia de políticas para promover el trabajo interdisciplinario como parte de la concepción antropológica, que propicia el desarrollo integral de las personas miembros de la comunidad universitaria.
4. Se cuenta con mecanismos que promueven la cooperación solidaria con instituciones y programas del país y del exterior.
5. Coherencia entre los contenidos teóricos, las prácticas formativas y los objetivos del programa, que buscan consolidar en los estudiantes la dimensión humana de la formación médica.

8.4.2 Debilidad. Falta de reconocimiento por parte de la comunidad universitaria, del componente antropológico del programa de medicina.

8.5 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR BIENESTAR

INSTITUCIONAL

8.5.1 Fortalezas:

1. Los servicios de bienestar universitario están orientados al desarrollo integral de las personas, son suficientes, adecuados y accesibles.
2. Se cuenta con servicio médico y odontológico, actividades deportivas y culturales, asesoría psicológica, proyecto de salud sexual y reproductiva, acompañamiento académico, consejerías estudiantiles y apoyos económicos, los cuales se rigen por principios de equidad, justicia y transparencia.

8.5.2 Debilidad. Desconocimiento y baja utilización de los programas, servicios y actividades de bienestar universitario.

8.6 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR ORGANIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

8.6.1 Fortalezas:

1. Existencia de una organización, administración y gestión del programa, que favorece la visión antropológica para la formación médica, orientada al servicio de la persona humana.

2. Se cuenta con un grupo de personas encargadas de la administración del programa, suficientes en número y dedicación, que tienen la formación y la calidad humana requeridas para el desempeño de sus funciones.
3. Existe orientación y liderazgo en la gestión del programa, que evidencia la preocupación antropológica, manifestada en el modo como la calidad configura el ethos profesional, la cual se materializa en la actualización curricular, la reducción de los índices de deserción y mortalidad académica, entre otros.
4. La gobernabilidad y la institucionalidad se fundamentan en el respeto a las personas, en coherencia con la visión antropológica contenida en el PEI y el PEP.

8.6.2 Debilidad. Falta de liderazgo para lograr la apropiación y consolidación de la cultura antropológica institucional.

8.7 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR EGRESADOS E IMPACTO SOBRE EL MEDIO

8.7.1 Fortaleza. Los egresados del programa son reconocidos por su sensibilidad social y su idoneidad profesional.

8.7.2 Debilidad. Distanciamiento entre los egresados y la institución, lo cual dificulta la consolidación antropológica de la cultura institucional.

8.8 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL FACTOR RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

8.8.1 Fortalezas:

1. La planta física es adecuada, suficiente y confortable, lo cual es indicador de respeto y preocupación por el bienestar de las personas que conforman la comunidad universitaria.
2. La administración de los recursos físicos y financieros del programa es eficiente, eficaz, transparente, y se ajusta a las normas legales vigentes.
3. La asignación de los recursos presupuestales del programa, tiene en cuenta el bienestar y el desarrollo de la persona.

8.8.2 Debilidad. Insuficiencia de recursos financieros, para atender todas las necesidades del programa y de las personas.

9. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

A partir del análisis y diagnóstico desde el punto de vista antropológico, se propone un plan de mejoramiento para solucionar la problemática evidenciada en las debilidades.

Dicho plan, se estructuró de manera similar al diagnóstico, siguiendo uno a uno los factores del modelo del CNA.

El plan de mejoramiento guarda relación directa con los lineamientos trazados en el PEI, el PEP y los planes de desarrollo, para el período 2011-2015 y contribuye a consolidar la línea estratégica de calidad denominada: “Calidad de excelencia para el desarrollo humano”.

En conclusión, el plan de mejoramiento, fruto de este trabajo, es pertinente, por cuanto muestra articulación con los derroteros del plan de desarrollo institucional y del programa, y contribuirá a consolidar el componente antropológico de la calidad.

Tabla 1. *Factor misión, PEI y PEP*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Misión, PEI y PEP
INTERVENCIÓN	Cultura institucional
OBJETIVO	Conocer y apropiar el factor.
ACCIONES	Ubicar información del factor en la página WEB institucional. Difundir la misión por medio de carteleras digitales. Realizar conferencias y talleres destacando el carácter antropológico de los elementos constitutivos del factor, para consolidar una cultura institucional centrada en la persona humana.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Rector

INDICADOR	Grado de apropiación del factor = Numero de personas que demuestran apropiar el factor / número total de personas de la institución.
-----------	--

Tabla 2. *Factor estudiantes*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Participación
INTERVENCIÓN	Gobierno universitario
OBJETIVO	Lograr la participación activa de los estudiantes en los órganos de gobierno para consolidar el radical antropológico de la solidaridad.
ACCIONES	Realizar conferencias y talleres de sensibilización, sobre la importancia de participación en el gobierno universitario como escenario de expresión antropológica. Fomentar la libre participación estudiantil en el gobierno universitario como tarea de autorealización.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Director de bienestar universitario
INDICADOR	Participación estudiantil = número de estudiantes que demuestran una participación activa / número total de estudiantes.

Tabla 3. *Factor profesores*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Formación y capacitación
INTERVENCIÓN	Desarrollo profesoral

OBJETIVO	Capacitar a los docentes en aspectos humanísticos y en pedagogía apoyada en TIC.
ACCIÓN	Realizar cursos intersemestrales para el desarrollo humanístico y pedagógico.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Vicerrector
INDICADOR	Capacitación docente = número de docentes que demuestran capacitación humanística y pedagógica con el uso de TIC / número total de docentes.

Tabla 4. *Factor procesos académicos*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Currículo
INTERVENCIÓN	Reconocimiento antropológico curricular
OBJETIVO	Lograr el reconocimiento del componente antropológico del programa de medicina.
ACCIÓN	Realizar campañas de difusión social de los principios y valores de la institución y del programa.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Vicerrector
INDICADOR	Favorabilidad de imagen antropológica institucional y del programa = número de personas de la comunidad universitaria con opinión favorable sobre la imagen antropológica / número total de personas que conforman la comunidad universitaria.

Tabla 5. *Factor bienestar universitario*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Programas, servicios y actividades
INTERVENCIÓN	Uso de los servicios de bienestar universitario
OBJETIVO	Masificar el uso de los servicios de bienestar universitario como elemento del desarrollo integral de las personas.
ACCIÓN	Realizar campañas de divulgación para promover y estimular el uso de los servicios de bienestar universitario.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Director de bienestar universitario
INDICADOR	Grado de utilización de los servicios de bienestar universitario = número de personas de la comunidad universitaria que usan los servicios / número total de personas de la comunidad universitaria.

Tabla 6. *Organización, administración y gestión*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Gestión y liderazgo
INTERVENCIÓN	Liderazgo directivo
OBJETIVO	Consolidar el liderazgo antropológico institucional y del programa.
ACCIÓN	Desarrollar conferencias y talleres para que los directivos asuman el liderazgo con enfoque

	antropológico.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Rector
INDICADOR	Grado de liderazgo antropológico = número de directivos que demuestran liderazgo con enfoque antropológico / número total de directivos.

Tabla 7. *Factor egresados e impacto en el medio*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Organización
INTERVENCIÓN	Participación en la vida universitaria
OBJETIVO	Involucrar a los egresados en la consolidación antropológica de la cultura institucional.
ACCIÓN	Desarrollar tareas conjuntas entre la institución y la asociación de egresados para promover los principios y valores institucionales.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Director de bienestar universitario
INDICADOR	Grado de participación de los egresados en actividades institucionales = número de egresados con participación activa / número total de egresados.

Tabla 8. *Factor recursos físicos y financieros*

ELEMENTOS DEL FACTOR	Recursos financieros
INTERVENCIÓN	Incremento de recursos financieros
OBJETIVO	Generar nuevos recursos financieros para orientarlos al desarrollo integral de las personas miembros de la comunidad universitaria.
ACCIÓN	Desarrollar proyectos y programas de extensión, para fortalecer convenios y alianzas de cooperación nacional e internacional.
INICIA	2012/07/01
FINALIZA	2013/06/30
RESPONSABLE	Rector
INDICADOR	Grado de generación de nuevos recursos = monto de nuevos recursos generados / monto total de recursos.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 CONCLUSIONES

1. El aporte de este diagnóstico con enfoque antropológico de la calidad al modelo del CNA, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas parte de la crítica al modelo del CNA, que define como elemento nuclear de la calidad una serie de factores y características, que tocan de manera tangencial el enfoque antropológico, en la medida que enfatizan en el proceso y no en la persona, por lo tanto, este trabajo aporta una nueva forma de mirar la calidad en la institución educativa y en sus programas, donde la persona humana es el centro y la finalidad del proceso educativo.
2. El diagnóstico como apoyo a la autoevaluación del programa, se fundamentó en los radicales antropológicos, enunciados bajo los principios de armonía, resultado y solidaridad, siendo este último el principio por excelencia del radical cristiano, en donde la educación con calidad, reconoce un destino común que debe ser edificado para todos y entre todos.
3. La calidad de la educación es una construcción colectiva, desde el principio de la solidaridad representa un compromiso de la comunidad educativa, para la consecución de un bien que es parte del proyecto institucional, fundamentado en principios y valores que tienen como finalidad perfeccionar a la persona humana.
4. El proyecto demostró que existe relación entre las características del modelo del CNA, el PEI y el PEP, en la medida que evidenció que los referentes universales planteados por el CNA, las particularidades propias de la institución y del programa de medicina y el constructo antropológico, interactúan de manera armónica.
5. La mirada de calidad en las instituciones educativas y sus programas, desde lo antropológico, complementa la evaluación desde lo técnico – fundamento del CNA - y redimensiona la naturaleza y finalidad de la institución educativa.

6. La evaluación de la calidad desde lo antropológico rescata la dimensión humana de las instituciones y los programas, por cuanto, es viable abordarla tal y como se hizo con el programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas.
7. En síntesis, en el contexto de este proyecto y en la visión de sus autores, existe calidad en un programa o en una institución educativa, cuando se forma de manera integral a la persona humana, entendiendo la integralidad como la expresión armónica de las dimensiones: intelectual, espiritual, moral, ética, estética y social.
8. Para sus autores, este proyecto aportó una nueva concepción de ver la calidad en la institución educativa y en sus programas, trascendiendo de lo técnico a lo humano, es decir que representó una evolución desde el enfoque por procesos y resultados que plantea el modelo del CNA, al enfoque con marco antropológico.

10.2 RECOMENDACIONES

1. Partiendo de la base que se cuenta con el apoyo directivo para la implementación del plan de mejoramiento, se propone como inicio de dicho plan adelantar jornadas de socialización del modelo antropológico de la calidad, para lograr la apropiación del mismo, por parte de la comunidad del programa de medicina.
2. Considerando que el plan de mejoramiento, es el resultado del diagnóstico realizado desde el punto de vista antropológico al modelo del CNA, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, se recomienda su socialización ante el grupo directivo como inicio del proceso de implementación.
3. Para garantizar el éxito y resultado del plan de mejoramiento, se recomienda apropiar los recursos necesarios y suficientes para su implementación.
4. Se sugiere, que la Fundación Universitaria Sanitas, redefina su modelo de autoevaluación, teniendo en cuenta no solo los criterios planteados en el

modelo del CNA, sino involucrando el marco antropológico de la calidad utilizado en este diagnóstico.

5. Teniendo en cuenta que el PEI y el PEP, fueron elaborados entre otras cosas, como respuesta a los requerimientos del CNA, se recomienda realizar una revisión y ajuste a su contenido, contemplando los resultados y las conclusiones de este proyecto.
6. Utilizar los resultados de este trabajo, para proponer un nuevo modelo de autoevaluación y acreditación de la calidad, que sin desconocer los elementos técnicos del modelo del CNA, confiera preponderancia a lo antropológico, por ser este enfoque más afín a la naturaleza y finalidad de la institución educativa.
7. Una vez desarrollado el modelo propuesto en el punto anterior, se recomienda su adopción como herramienta oficial de evaluación de la calidad de las instituciones educativas y sus programas en Colombia, porque dicho modelo contemplaría lo antropológico y lo técnico.

11. LIMITACIONES Y ALCANCES

El diagnóstico desde el punto de vista antropológico al modelo del CNA, en el contexto del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, fue ejecutado durante el primer semestre de 2012. Su alcance involucró exclusivamente al programa antes mencionado, pero sin perder de vista el contexto institucional.

En cuanto a las limitaciones en materia de cantidad de recursos, costos y tiempo, es necesario mencionar, que no se presentó restricción alguna, es decir que el cronograma del proyecto, que contemplaba los aspectos antes mencionados, se desarrolló sin traumatismo y por lo tanto, permitió alcanzar el objetivo propuesto.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (1998). *El liderazgo de la calidad total*. Madrid: Escuela española DL.
- Bolívar, A. (1999). *Cómo mejorar los centros educativos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*: Profit Editorial.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Escudero, J. M. (1998). *Calidad de la educación: Entre la seducción y la sospecha*: Actas del V Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas.
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (1995). Total Quality Management: Empirical, Conceptual, and Practical Issues. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40, No. 2 309-342
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control total de la calidad? modalidad japonesa*: Editorial Norma.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: un manual para ejecutivos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Karatsu, H. (1991). *CTC: La Sabiduría Japonesa Control Total de la Calidad*: Editorial Gestión 2000.
- Krüger, W. (1998) *Total quality management and its humanistic orientacion towards organizational analysis* The TQM magazine, 10(4), pp. 293 – 301.
- Luis Gómez LlorenteColl, C., Jaun Mohedano, María Jesús. (1999). Madrid: Fundación Educativa y Asistencial Cives.
- Marchesi, Á., & Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Madrid: Alianza Editorial.
- Monroy Guerrero C. F. (2011). *Recomendaciones para un nuevo diseño curricular con enfoque antropológico y alineado con el modelo de gestión de calidad, a partir del diagnóstico del currículo existente, en el Colegio Colsubsidio Ciudadela*.

- Rose, N. (1997). El gobierno en las democracias liberales "avanzadas" del liberalismo al neoliberalismo *Archipiélago: Cuadernos de crítica de la cultura*, 29, 25-40.
- Rupérez, F. L. (1994). *La gestión de calidad en educación*. Madrid: Editorial la Muralla.
- Sandoval Estupiñan, L. Y. (2008). *Institución educativa y empresa: dos organizaciones humanas distintas*. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra - Eunsa : Bogotá : Universidad de la Sabana.
- Viñao Frago, A. (1998). Neoliberalismo a la española. Límites, contradicciones y realidades. *Cuadernos de Pedagogía*, 75-80.
- Zbaracki, M. J. (1998). The rhetoric and reality of Total Quality Management. *Administrative Science Quarterly*, 43(3), 602-636.

ANEXO A
RESULTADO DE LA ENCUESTA

PREGUNTA	SI	NO	NS/NR
1. Sabe usted que es calidad?	22	2	0
2. Existe una política y un plan de calidad en la institución?	16	6	2
3. Si existe un plan de calidad, éste es conocido por todos los miembros de la institución?	14	7	3
4. Si existe un plan de calidad, éste es aplicado en la institución?	12	7	5
5. Si existe un plan de calidad, éste está documentado en lo que se podría llamar manual de calidad?	12	7	5
6. Si existe un manual de calidad, usted conoce su rol y responsabilidad?	10	12	2
7. Si existe un manual de calidad, usted aplica lo que allí está definido?	8	12	4
8. Considera que los directivos de la institución están interesados y comprometidos con la calidad?	16	6	2
9. Considera que los empleados de la institución están interesados y comprometidos con la calidad?	17	5	2
10. Existen planes de mejoramiento en la institución?	18	6	0
11. Los procesos y procedimientos que usted desarrolla están documentados?	12	10	2
12. Se presentan errores repetitivos en el desarrollo de las tareas institucionales?	6	15	3
13. Existen quejas frecuentes por la ocurrencia de errores?	6	16	2
14. Se toman medidas a partir de los errores que se cometen?	6	16	2
15. Existen registros e indicadores sobre los errores que se cometen?	6	15	3
16. Considera que faltan controles para reducir los errores?	13	9	2
17. Los procesos o procedimientos desarrollados por usted, son revisados o auditados por alguna dependencia?	18	4	2
18. Existe una comunicación eficaz ascendente y descendente entre el personal?	17	7	0
19. Se cuenta con un adecuado sistema de información que permita desarrollar de manera fácil la gestión?	15	6	3
20. Tiene perfectamente identificados sus usuarios?	12	9	3
21. Considera que el servicio al usuario es lo más importante?	20	3	1
22. Se evalúa de alguna manera el grado de satisfacción del usuario?	18	4	2
23. Cree que el concepto calidad es aplicable a una institución educativa?	22	0	2
24. Considera que la calidad es fundamental para el desarrollo de su trabajo?	24	0	0
25. Si la institución decide aplicar un modelo de calidad, considera que su aporte es necesario?	24	0	0
26. Estaría dispuesto a desarrollar las tareas definidas en dicho modelo de calidad?	12	10	2
27. Conoce algunos modelos de calidad?	10	14	0
28. Conoce el modelo de calidad total?	9	15	0
29. Conoce el enfoque antropológico de la calidad?	1	12	11
30. Sabe que es el Consejo Nacional de Acreditación (CNA)	18	4	2
31. Sabe que es un proceso de autoevaluación	18	4	2
32. Sabe que es un proceso de acreditación	16	5	3
33. Conoce la metodología definida por el CNA para los procesos de acreditación?	5	18	1
34. La autoevaluación y la acreditación son obligatorias para las instituciones de educación superior?	6	15	3
35. Cree que un enfoque antropológico (centrado en la persona humana) de la calidad sería de utilidad para el programa?	1	12	11
36. Sabe que es el proyecto educativo institucional (PEI)?	17	5	2
37. Sabe que es el proyecto educativo del programa (PEP)?	17	5	2
38. Si sabe que es el PEI, considera que tiene relación con la calidad del programa desde el punto de vista antropológico?	17	5	2
39. Si sabe que es el PEP, considera que tiene relación con la calidad del programa desde el punto de vista antropológico?	17	5	2
40. Si sabe en qué consiste la autoevaluación, considera que el programa debe autoevaluarse?	6	15	3
41. Si sabe en qué consiste la acreditación, considera que el programa debe acreditarse?	6	15	3
42. Si conoce el modelo de autoevaluación del CNA, considera útil proponer otros modelos?	6	17	1
43. Si conoce el enfoque antropológico de la calidad, considera que éste es aplicable a nuevos modelos de autoevaluación?	16	5	3

ANEXO B

DISEÑO Y VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

La encuesta se diseño teniendo en cuenta las siguientes aspectos:

1. Tipo de pregunta: cerrada, con opción de respuesta si, no, no sabe o no responde.
2. Número de preguntas: 43
3. Número de categorías: 5
4. Descripción de las categorías:

CATEGORÍA	FINALIDAD DE LA CATEGORÍA	NUMERO DE LAS PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA CATEGORÍA	CANTIDAD Y PORCENTAJE DE PREGUNTAS ASOCIADAS A CADA CATEGORÍA
Conceptualización de la calidad	Indagar acerca del conocimiento general de la calidad	1, 2, 4, 5, 24, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 40, 41	15 preguntas – 34.9%
Cultura de la calidad	Indagar sobre la vivencia y aplicación de la calidad	3, 7, 10, 22, 42	5 preguntas – 11.6 %
Normalización de procesos y procedimientos	Identificar el conocimiento de procesos y procedimientos como un medio para lograr la calidad	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20	8 preguntas – 18.6%
Comunicación e información	Conocer la importancia de la información y la comunicación como herramientas de la calidad	18, 19	2 preguntas – 4.7%
Coherencia del PEI y el PEP con el marco antropológico	Indagar sobre el conocimiento del PEI y el PEP y su relación con el enfoque antropológico	6, 8, 9, 21, 23, 25, 29, 35, 36, 37, 38, 39, 43	13 preguntas – 30.2%
TOTAL			43 preguntas – 100%

5. Validación: el instrumento fue validado por el Decano y el Coordinador del programa de medicina de la Fundación Universitaria Sanitas, quienes poseen amplia experiencia investigativa superior a 10 años, con formación médica a nivel de pregrado y con estudios de especialización en cirugía de cabeza-cuello y pediatría respectivamente, además de ser especialistas en docencia universitaria.

ANEXO C

RESULTADO DE LA ENCUESTA CORRELACIONADO CON CADA FACTOR DEL CNA

FACTOR MODELO CNA	NUMERO DE LAS PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL FACTOR	CANTIDAD PORCENTAJE DE PREGUNTAS ASOCIADAS A CADA FACTOR	FORTALEZA /DEBILIDAD POR FACTOR
Misión, PEI y PEP	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 21, 23, 25, 26, 29, 35, 36, 37, 38, 39, 43	19 preguntas – 44.2%	Existencia de lineamientos y compromiso con la calidad Conocimiento del PEI y el PEP Baja socialización de los documentos de calidad. Desconocimiento del enfoque antropológico
Procesos académicos	11, 12, 13, 14, 15, 16, 20	7 preguntas – 16.3%	Estabilidad de los procesos Baja socialización de los documentos de los procesos
Organización, administración y gestión	8, 10, 17, 18, 19, 22, 24, 27, 28, 30, 31,32, 33, 34, 40, 41, 42,	17 preguntas – 39.5%	Compromiso con el mejoramiento Desconocimiento de los procesos de autoevaluación y acreditación