

**LA GESTION DE CALIDAD COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL
PROCESO DE CERTIFICACION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA
DISTRITAL DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA ALBERTO ASSA
DESDE EL MODELO EFQM.**

**MILADYS DEL CARMEN AGUAS MEDINA
MARIA DEL SOCORRO CONSUEGRA PEREZ
ERIBERTO MARQUEZ REYES
JORGE GUSTAVO OJEDA DE LAS SALAS
RAFAEL ANGEL PACHECO GUTIERREZ
LEDA ESTHER RIQUETT DE GARCIA
JAVIER ALBERTO ROBLES MERCADO**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
INSTITUTO DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGIA DE LAS CIENCIAS
BARRANQUILLA - ATLÁNTICO
2007**



**LA GESTION DE CALIDAD COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL
PROCESO DE CERTIFICACION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA
DISTRITAL DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA ALBERTO ASSA
DESDE EL MODELO EFQM.**

**MILADYS DEL CARMEN AGUAS MEDINA
MARIA DEL SOCORRO CONSUEGRA PEREZ
ERIBERTO MARQUEZ REYES
JORGE GUSTAVO OJEDA DE LAS SALAS
RAFAEL ANGEL PACHECO GUTIERREZ
LEDA ESTHER RIQUETT DE GARCIA
JAVIER ALBERTO ROBLES MERCADO**

**Trabajo presentado como requisito para optar el titulo de Especialista en
Pedagogía de las ciencias.**

**LINEA DE INVESTIGACION:
Prácticas Curriculares, Pedagogía y Evaluación**

**GRUPO DE INVESTIGACION
Educación, Pedagogía y Cultura en el Caribe Colombiano**

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO
MG. REYNALDO MORA**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
INSTITUTO DE POSGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN PEDAGOGIA DE LAS CIENCIAS
BARRANQUILLA - ATLÁNTICO
2007**

Nota de Aceptación

Firma del Jurado:

Firma del Jurado:

Firma del Jurado:

Barranquilla, Noviembre 16 de 2007

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Simón Bolívar, al Instituto de Posgrado por permitimos el ingreso al templo de la sabiduría para cualificamos como docentes en la Especialización de Pedagogía de las Ciencias.

A los tutores y asesores del trabajo de grado por sus aportes valiosos que contribuyeron al enriquecimiento de nuestros conocimientos para fortalecer nuestra práctica pedagógica.

A la Comunidad Assaista y especialmente al Rector *Tomas Abel Naguib Payares* por sus valiosos aportes y haber dispuesto a su Institución Educativa para que fuese tomada como laboratorio en la aplicación de nuestra propuesta.

Gracias

Colectivo MAESTROS CARIBEÑOS

DEDICATORIA

*A mi Dios, por que me ha sostenido en todos los momentos de mi vida
y me ha orientado en los camino correcto a seguir
A mi padre quien realmente me ha querido,
a él le dedico mi triunfo
Aunque no este presente, se que desde el cielo es
el ser más feliz de los mortales;
en este día se sentirá orgulloso de llevarme de tu brazo,
pero desde el cielo se que estas conmigo,
padres cada día que pasa te quiero más y nunca te olvidare.
A mi madre, a Rafael, mi compañero
Quien han sido mi colaborador permanente,
Mis hijos, mi nieta, hermanos y amigos
A quienes de una u otra forma contribuyeron y
Me apoyan a realizar uno de los logros más importante de mi vida.
A Nelcy Buevas, Aída Herrera mis amigas incondicionales
Por posibilitar la participación e intercambio de saberes
A la Comunidad Educativa C.E.B. N°74 e Instituto Las Flores
quienes con su apoyo facilitaron
La realización de esta Investigación*

Gracias

MILADYS DEL CARMEN AGUAS MEDINA

DEDICATORIA

*Este nuevo éxito profesional se lo dedico
A Dios que me dio la sabiduría para alcanzar este título.
A la memoria de mi madre,
Aunque no este presente se que desde el cielo esta orgullosa
de este triunfo que he obtenido
A mi esposo, hijos, nietos y compañeros que me brindaron su apoyo
incondicional en el cual ellos contribuyeron
para alcanzar este nuevo logro.*

Gracias

MARIA DEL SOCORRO CONSUEGRA PEREZ

DEDICATORIA

A Dios, quien siempre me ha acompañado.

*A mis padres, a quienes he dejado solo en los momentos
más difíciles de su vida.*

A mis hijos, porque son mi razón de ser para seguir luchando en esta vida.

*A mi esposa, OLIVIA ROSA MENESES ORTEGA, quien ha ayudado a formar
mi sueño y me ha acompañado en los momentos más difíciles de mi vida.*

*A todas aquellas personas, amigos y compañeros quienes de alguna forma
contribuyeron a la obtención de este título.*

ERIBERTO MARQUEZ REYES

DEDICATORIA

*El presente trabajo esta especialmente dedicado a JEHOVA - Dios,
A nuestro señor Jesucristo y su espíritu santo quienes
han sido mis acompañantes en las duras pruebas de la vida
A mis padres que se encuentran en el cielo
A mi esposa AURORA DE LA CRUZ ALTAMAR quien en las malas y en las
buenas siempre ha estado ahí a mi lado
A mis preciosos hijos Georinho Anuar y Yuranis Catalina
les dedico con todo mi amor este nuevo triunfo
A mis hermanos, familiares, amigos y compañeros
A una persona muy especial Maria Magdalena quien con su apoyo y sabiduría
me supo guiar y comprender en los momentos difíciles
A todas aquellas personas que me animaron a seguir adelante
en esta carrera muy significativa para mí*

Gracias

JORGE GUSTAVO OJEDA DE LAS SALAS

DEDICATORIA

*A Dios nuestro señor,
a mi esposa MILADYS DE AGUAS
quien me apoya en todo momento de mi vida
A los profesores, a mis amigos y
A mis compañeros de la especialización*

Gracias

RAFAEL ANGEL PACHECO GUTIERREZ

DEDICATORIA

*A mi Dios le doy gracias por haberme dado la fuerza necesaria
y la sabiduría por este nuevo triunfo,
A la memoria de mis seres queridos
A mi madre Julia Eva y mi hermano Tomás,
les dedico mi triunfo aunque no estén presente
se que desde el cielo son los seres más felices de los mortales;
siento que ustedes están conmigo cada día
que pasa los quiero más y nunca los olvidare
A mi hijo Hernando, Hambelt, Harold y Ledys,
A mis hermanos y amigos que de una u otra
forma contribuyeron y me apoyaron a realizar
unos de los logros de mi vida*

Gracias

LEDA ESTHER RIQUETT DE GARCIA

DEDICATORIA

*Al Dios todo poderoso
A su hijo Jesucristo y
Al espíritu santo que me han dado las fuerzas
Y la sabiduría para haber alcanzado con éxito este logro
Y a quien le pido derrame bendiciones sobre todos
aquellos que de uno u otra forma contribuyeron a él*

JAVIER ALBERTO ROBLES MERCADO

CONTENIDO

	Pág
TITULO	
INTRODUCCION	3
I. MARCO REFERENCIAL	8
1.1 Marco Histórico Institucional	8-20
1.2 Marco Teórico	21-54
1.3 Marco Conceptual	55-60
1.4 Marco Legal	61
II DISEÑO METODOLOGICO	62
2.1. Paradigma de Investigación	62-63
2.2. Tipo de Investigación	63
2.3. Método	63
2.4. Instrumentos y Técnicas de Recolección de Información	64
2.4.1. Encuesta	64
2.4.2. Entrevista	64
2.4.3. Observación	65
2.5. Universo y Muestra	65
III ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADO	67-81
Categorización	67
IV PROPUESTA	82-96
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97-98
BIBLIOGRAFIA	99
ANEXOS	100-111
Graficas	

R.A.E.

TÍTULO: LA GESTION DE CALIDAD COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL PROCESO DE CERTIFICACION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DISTRITAL DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA ALBERTO ASSA DESDE EL MODELO EFQM.

AUTORES: MILADYS AGUAS, MARIA CONSUEGRA, ERIBERTO MARQUEZ, JORGE OJEDA, RAFAEL PACHECO, LEDA RIQUETT, JAVIER ROBLES

PUBLICACIÓN: Barranquilla. Universidad Simón Bolívar, Instituto de Posgrado y educación Continuada.

PALABRAS CLAVES: Institución Educativa, Gestión Educativa, Certificación, Calidad.

DESCRIPCIÓN:

Este proyecto busca el mejoramiento de la gestión administrativa aplicando las herramientas que ofrece el modelo de excelencia EFQM para obtener la Certificación de calidad en el servicio educativo de la institución.

FUENTES:

Fuentes bibliográficas, entrevistas con personajes importantes, una encuesta aplicada a los estamentos de la comunidad educativa de la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada “Alberto Assa” y la observación participante de los procesos de gestión educativa que se dan en la institución.

CONTENIDO: En el primer capítulo se analiza el problema...

ANTECEDENTES: En los antecedentes se muestran los procesos de certificación de calidad que se han dado.

METODOLOGÍA:

El proceso metodológico a seguir en esta investigación se define en los siguientes momentos:

- **Investigativo**
- **Conocimiento de la problemática de la unidad de estudio**
- **Tematización: reflexión sobre la realidad con base a la teoría**
- **Programación-Acción. Corresponde a la acción planeada en la propuesta que busca la transformación de la Gestión Escolar en la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada “Alberto Assa”, del D.I.P. de Barranquilla, para lograr la certificación de calidad desde el enfoque EFQM de calidad.**

TTULO:

**LA GESTION DE CALIDAD COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL
PROCESO DE CERTIFICACION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA
DISTRITAL DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA ALBERTO ASSA
DESDE EL MODELO EFQM.**

INTRODUCCION

En medio de los cambios de paradigmas de la administración pública, de las exigencias y necesidades de los clientes del nuevo mercado educativo, de la asombrosa globalización y apertura que invade al país, las instituciones educativas deben ser las primeras entidades llamadas a cumplir con estándares internacionales de calidad, en sus procesos de Gestión Administrativa que éstas desarrollen para formar a sus egresados quienes serán los hombres y mujeres que finalmente ingresarán al mundo laboral y profesional. Esto deben hacerlo con competencias certificadas en sus procesos. El Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa, no puede abstraerse de esa realidad que se manifiesta de presente y para el futuro inmediato, lo que debe ser una meta establecida por su dirección y planta de personal, además debe ser una búsqueda permanente de elementos que la coloque a tono con su intención misional y visional, en condiciones de certificación bajo los parámetros del Modelo Europeo de excelencia EFQM.

Como en todas las esferas de las organizaciones los cambios son retos de muchas expectativas, los docentes, aprehendientes, los padres de familias y los directivos docentes del Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa, constituyen una masa poco homogénea con una

cultura hacia la certificación por normas internacionales muy limitada, lo que hace interesante el desafío de cultivar un proceso científico.

La falta de una estrategia organizativa que responda a los procesos administrativos de calidad para determinar los procedimientos de cómo diseñar, gestionar, y mejorar la organización en sus procesos con el objeto de apoyar su política y estrategia institucional, así generar valor de forma creciente para sus clientes y otros actores, determinar los procesos internos, el ambiente laboral, la distribución de los espacios, los canales de comunicación entre sus distintos estamentos, hace parte del proceso de gestión de la calidad E.F.Q.M.

De allí se desprende que en la institución resulta necesario la implementación de mejoras en los procesos de gestión administrativa para contribuir a su planificación y gestión de la organización, sus colaboradores externos y sus recursos internos para apoyar su política y su estrategia, como también el funcionamiento eficaz en sus procesos.

¿Como la Institución Educativa Distrital de formación técnica diversificada Alberto Assa puede Certificarse bajo el Modelo EFQM?

Desarrollar una propuesta que permita a la Institución Educativa Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa, sea certificada en sus Procesos Administrativos a partir del Modelo EFQM.

Realizar un diagnóstico de la situación actual de calidad en los procesos Administrativos en el Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa.

Identificar los criterios del Modelo EFQM, en el personal administrativo, de apoyo, docente y directivo docente del Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa.

Estudiar la realidad administrativa del Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa con los parámetros de calidad establecido por el Modelo EFQM.

Establecer las herramientas de Planeación, Organización, Ejecución, Evaluación y Control en los procesos administrativos desde los fundamentos del Modelo europeo EFQM.

Apropiándonos de la constitución de Colombia en el artículo 68 dice entre otras cosas “los particulares podrán fundar establecimientos educativos. La ley establecerá condiciones para su creación y gestión”¹, los principios rectores de la Ley General de La Educación en el artículo segundo define el “Servicio educativo como el conjunto de normas jurídicas, los programas curriculares, la educación por niveles y grados, la educación no formal, la educación informal, los establecimientos educativos, las instituciones sociales (estatales o privadas) con funciones educativas, culturales y recreativas, los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros, articulados en procesos y estructuras para alcanzar los objetivos de la educación”².

¹ Constitución Política de Colombia editorial Panamericana BOGOTÁ-COLOMBIA

² Ley General de la Educación N°115, Gaceta Oficial 1994, BOGOTÁ-COLOMBIA

Los procesos de certificación en las instituciones educativas ofrecen muchos beneficios que justifican sus propósitos, fundamentalmente dos razones que son:

1.- Asegurar un nivel de calidad que está por encima de un mínimo establecido de forma colectiva, y

2.- Mejora institucional.

Además las instituciones obtienen también ventajas entre las cuales tenemos:

- Estimular la realización de una autoevaluación para mejorar el sistema.**
- La mejora de la institución siguiendo las recomendaciones de las agencias u organismos certificadores.**
- Poder aplicar criterios de mejora.**
- Una reputación mejor.**
- Acceso a ayudas económicas para sus estudiantes.**

Para los docentes y directivos se justifica teniendo en cuenta que también obtienen beneficios de un proceso de certificación:

Mediante este proceso aumenta el autoestima en el personal docente, permite una mayor disposición hacia las actividades propias de su quehacer cotidiano, los directivos docentes sienten que han encontrado el camino del cambio que ofrezcan garantía en su gestión, obteniendo posibles resultados

satisfactorios. Sin embargo la mejora más sustancial es que la institución se organiza para conseguir, mantener y mejorar los objetivos esenciales, y que los estudiantes aprendan. Tanto durante un proceso de certificación como después, en la institución Educativa se observaría un cambio cualitativo de organización y gestión, especialmente en el sentido de reconocer que lo importante es tener calidad en sus procesos y resultados satisfactorios, y que la evaluación de la calidad sirve para cambiar la organización con la intención de mejorar.

Para los estudiantes:

- **Asegurar que los programas sean satisfactorios y cubran las necesidades de los estudiantes.**
- **Lograr que se puedan transferir créditos, y ser aceptados en programas más avanzados.**
- **Es un prerrequisito normal para entrar a la educación superior para formarse como un profesional integral y exitoso, que no depende de exámenes de incorporación de cada graduado, sino de procesos que son carta de presentación para las aspiraciones al ingreso de una carrera o profesión.**

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. MARCO HISTORICO INSTITUCIONAL

En Julio de 1997 la secretaria de obras públicas del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla presentó u proyecto a la Alcaldía, representada en ese momento por Edgar George González, para la construcción y dotación de un centro oficial escolar y deportivo que funcionaría en el sector de la Malvinas en el sur occidente de la ciudad.

Este proyecto estaba sustentado sobre algunos aspectos que formaban parte de la identificación del problema a solucionar en materia educativa como son: ampliar la cobertura para una población aproximada de cuarenta mil habitantes, representados no solo en el sector de la Malvinas sino, en otros barrios aledaños (El Romance, Villa Flor, La Gloria, California, La Cordialidad, Villa San Pedro I, II, y III. 7 de Agosto y paloquemao), correspondiente al núcleo educativo No.1, estratificados socio-económicamente en la categorías baja-baja, es decir estratos 0,1 y 2 respectivamente.

Otro aspecto que se encuentra resaltado en el proyecto inicial es la poca participación del estado en materia de centros oficiales en la comuna No.1 en total que no satisfacen las necesidades de 14000 personas, que se encuentran en edad escolar, de estas catorce mil personas cinco mil niños anualmente quedan sin acceder al servicio educativo. Este proyecto educativo no resolvería el problema en definitiva, pero contribuiría para dar alivio a la problemática generada por el déficit educacional en el sector.

Inicialmente el proyecto estuvo programado para que funcionara en el sector de las Malvinas, y fue radicado en los archivos de la secretaria de Obras Públicas Distritales bajo el número 34-29, pero por razones técnicas (condiciones topográficas del terreno no aptas y de difícil acceso) se decidió llevarlo a cabo en otro sector, Villa San Pedro III sin embargo este cambio no afectaría el proyecto inicial por encontrarse en dicho barrio, en la misma zona de estudio.

En general el proyecto fue diseñado sobre la base de 17 aulas, 2 laboratorios, una zona de administración, 2 unidades sanitarias y adicionalmente la dotación de los equipos básicos para su funcionamiento. El costo total del proyecto se estimó en la suma de cuatrocientos ochenta y cuatro millones de pesos (\$484,000.000.00), discriminados de la siguiente manera.

OBRAS FÍSICA	\$330.390.000.00
DOTACIONES	50.000.000.00
COMPRA DE TERRENO	80.000.000.00
INTERVENTORIA	23.610.000.00
COSTO TOTAL	\$484.000.000.00

Una vez que se tramitó y aprobó el proyecto, el 26 de Agosto de 1997 se celebró el convenio de financiación de la obra radicada bajo el número 20-80 de 1997, entre el Fondo de Cofinanciación para la inversión Social (FIS), representado por su director general Luis Fernando Rendón Villegas, y el Distrito de Barranquilla, representado por el Dr. Edgar George González, en calidad de Alcalde.

Pactado este convenio se giraron unos primeros aportes, para adelantar los trámites de la consecución del terrero. Es así como el 20 de octubre de 1997, se firmó la promesa de Compra y Venta de unos terrenos por un valor de Ochenta millones de pesos (\$80.000.000.00), ubicados en el Barrio Villa San Pedro 3ra etapa. Acera sur lote No.4 que contempla las siguientes medidas.

Por el norte	80.48 Mts.
Por el Sur	82.08 Mts.
Por el Este	50.00 mts
Por el Oeste	50.00 Mts.

Para un área de 4.064 metros cuadrados, con matricula inmobiliaria No.040-303926 de la oficina de registros de instrumentos públicos.

En este contrato actuó como comprador el Distrito de Barranquilla representado por el Dr. Edgar George González, en calidad de vendedor el señor Antonio Avendaño Rueda. También se incluía en este primer desembolso una partida para la adecuación del terreno por un valor de Veintinueve millones veinte mil ochocientos noventa y cinco pesos (\$29.020.895.00), como consta en el contrato CD-102-97, que reposa en los archivos de la gerencia de proyectos antiguamente Secretaria de Obras Públicas,

INSTITUTO DE REGISTRO

El 29 de diciembre de 1997 finalizó la adecuación del lote para la construcción del Centro Educativo, actuando como interventor de este primer contrato el Ingeniero Cesar Fernández Aleans. La empresa que hizo el movimiento de tierras estuvo a cargo de Construcciones Sierra Suárez.

Terminado el movimiento de tierras y la adecuación del terreno, el proyecto avanzó en su segunda etapa la cual consistió en la construcción de mampostería estructura y cubierta del centro educativo con un costo de (\$160.934.918.30), radicado bajo el contrato CD-103.97, actuando como interventor el ingeniero Cesar Fernández Aleanz. Los trabajos estuvieron a cargo del contratista Sergio Ruiz, y fueron entregados el 3 de febrero de 1998. En la última parte de la construcción del Centro Oficial se llevo a cabo en un tercer contrato cuyo objeto era el de la construcción de las instalaciones eléctricas sanitarias y acabados por un valor de (\$168.542.701.67), radicado bajo el contrato CD-104-97, actuando nuevamente como interventor el ingeniero Cesar Fernández Aleans. Los trabajos fueron finiquitados por la firma contratista del Sr. Roberto Ortega Rodríguez, y se entregaron el día 31 de agosto de 1998.

Hay que decir que existe un 4to. Contrato consiste en el encerramiento del Centro educativo y la dotación de implemento para el desarrollo de los talleres, el cual no se ha llevado a cabo hasta la fecha de hoy por motivos de crisis financiera del Distrito.

CREACIÓN DEL INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICO DIVERSIFICADA ALBERTO ASSA.

Finalizadas las obras relacionadas con la Planta física del instituto hubo un espacio de tiempo (Agosto 31 de 1998, hasta Diciembre de 1999).

El 24 de noviembre de 1998., es decir tres meses después de haber sido entregado el Centro Educativo, el Licenciado *Tomas Abel Naguib Payares*, en colaboración con la Licenciada Maira Aguilar presentaron ante la Secretaria Distrital de Educación de Barranquilla, cuyo secretario en ese entonces era el licenciado Rafael Sánchez Anillo un proyecto para la creación del Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa, en honor a la memoria del ilustre fundador del Instituto de Lenguas Modernas de Barranquilla y del Instituto Experimental del Atlántico, entre otros.

La planta física construida hasta esa fecha constaba de 17 aulas de 7.05 por 7.00 metros cuadrados, 2 laboratorios integrados de 10.65 por 7.00 metros cuadrados, una zona administrativa de 14.1 por 7.00 metros cuadrados, 2 unidades sanitarias de 7.25 por 7.00 metros cuadrados, (pero carecía de la dotación que fue contemplado en el proyecto de construcción) este proyecto académico estaba acompañado de un análisis socio económico del contexto geográfico de los Barrios aledaños a la institución (Las Malvinas, El Romance. Villa Flor, La Gloria, California, la Cordialidad, Villa San Pedro I, II y III, 7 de Agosto y Paloquemao).

La mayor parte de la población de estos barrios de los estratos 0, 1 y 2 sustentan sus ingresos en la economía informal o subterránea, mal llamadas

por alguna economía del rebusque; estas actividades se desarrollan en el Mercado público de Barranquilla o de manera satelital, es decir en distintos puntos de ventas ambulantes a los que algunos llaman el "Plante" (pequeños negocios).

Otras personas se desempeñan como obreros en algunas empresas de la ciudad y como trabajadores de servicio domestico la gran mayoría presentan un bajo nivel de escolaridad y muchos son analfabetos. En los adultos cabeza de hogar y en los jóvenes que están en la edad de ingresar al renglón laboral.

El proyecto presentado a la Secretaria de Educación, tuvo un gran respaldo de parte del Dr. Rafael Sánchez Anillo, quien en conjunto con el Alcalde Bernardo Hoyos Montoya, lo presentó ante el Consejo Distrital para su correspondiente estudio, el proyecto de acuerdo fue tramitado reglamentario en dos debates; el primer debate se llevó a cabo el día Jueves 26 de agosto de 1999 en la Comisión Tercera o Administración y Asuntos Generales en la sede del Consejo Distrital de Barranquilla, como reposa en el acta No.007 de la misma fecha, el segundo debate fue desarrollado en la plenaria el día 3 de septiembre de 1999 tal como consta en el acta No.001 de la misma fecha, en este último debate se le dio viabilidad y aprobación al proyecto de acuerdo No.016 y el 14 de septiembre de 1999 en atención al informe secretarial del Consejo Distrital de Barranquilla, en el que no se observaron objeciones de carácter legal o de inconveniencias, el alcalde Bernardo Hoyos Montoya, sancionó el proyecto de acuerdo que creó El Instituto de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa.

INICIO DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADEMICAS

Casi un año de trámites, negociaciones y discusiones, le tocó al Licenciado *Tomas Abel Naguib Payares*, ante las instancias legales para que le aprobaran su proyecto educativo; que con tanta insistencia finalmente lo consiguió.

Como justo premio a esta ardua labor, el día 24 de noviembre de 1999, fue comisionado a través de la resolución No.001563 de la Secretaria Distrital de Educación de Barranquilla, actuando como secretario el Dr. Rafael Sánchez Anillo, para desempeñar por encargo funciones directivos docentes en calidad de rector, del Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada “Alberto Assa”, quién inmediatamente comenzó las actividades administrativas en la institución (inscripción de estudiantes, consecución de los docentes, adecuación de la planta física, avances del PEI, entre otros).

Hay que destacar que el primer acierto del rector *Tomas Abel Naguib Payares*, fue el de lograr que nombraran en comisión a la licenciada *Maira Aguilar*, como coordinadora académica, con su valioso apoyo profesional y con un grupo inicial de profesores se dedicó a la tarea de los avances del PEI, necesarios para la consecución de la licencia de funcionamiento o reconocimiento oficial de la institución.

Una vez terminados estos avances del proyecto educativo institucional (PEI) consignados en un documento, fue presentado a la Secretaria Distrital de

Educación., Para sus estudios esta dependencia envió el 1 de diciembre de 1999 a las instalaciones de la institución a la Dra. *Judith Villacob* directora del núcleo de desarrollo educativo número 1 del Distrito de Barranquilla para constatar la realidad de la existencia de la institución y en esa visita un hecho especial que se observó, además de las necesidades registradas en el acta de visita, fue que no existían docentes nombrados, y que la necesidad era de 44 docentes de tiempo completo. Esta visita dejó consignadas algunas sugerencias para el futuro de la institución especialmente los avances en el PEI.

Los avances del PEI que se habían presentado ante la Secretaria Distrital de Educación, días antes de la visita de constatación del centro educativo fueron analizados y estudiadas por este entre una comisión de evaluación el día 15 de marzo de 2000, esta comisión estuvo conformada por *Sonia Molina Coronel*, supervisora del núcleo, *Judith Villcob Urbina* jefa de núcleo No.1 y *Mery Várela* asistente del núcleo No.1

Luego de la respectiva síntesis conceptual valorativa, y de haber descrito algunas sugerencias para el futuro en concepto técnico y pedagógico resultaron favorables a los intereses del establecimiento educativo (*Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa*).

Finalmente la Secretaria Distrital de Educación, expidió la resolución No.001039 de fecha 12 de abril de 2000, concediendo así la licencia de funcionamiento al "*Instituto Distrital de Formación Técnica Diversificada Alberto Assa*"³.

³ Información tomada del PEI de la Institución Educativa Diversificada Alberto Assa Barranquilla -Colombia

Durante los últimos treinta años, los sistemas de educación superior se han visto confrontados en su mayoría por una tendencia global de expansión del sistema originada, en muchos casos, en una creciente demanda de la educación superior por parte de la sociedad, y en una mayor disposición de los gobiernos hacia la inversión en recursos humanos. De acuerdo con las estadísticas de UNESCO, la población estudiantil ha aumentado de 51 millones, en el año de 1980, a cerca de 82 millones, en el año de 1995. En la medida en que los sistemas de educación superior se han expandido, las instituciones de educación superior son cada vez más numerosas y los sistemas más diversificados en muchos aspectos. Muchos países han aceptado las instituciones privadas de educación superior como un mecanismo de satisfacción de la demanda social dentro del contexto de un presupuesto financiero limitado. Además, proveedores públicos o privados en el ámbito internacional establecen sucursales o sedes en otros países, o crean sistemas de franquicia con las universidades locales. La educación virtual que brindan universidades o consorcios de universidades en el mundo entero, permite acceder a la educación superior e incrementa la disponibilidad de la educación superior. La expansión, diversificación y privatización de los sistemas de educación superior ha dado origen a una creciente preocupación en el mundo entero sobre la calidad de los procesos y resultados de la educación superior, tanto en los países desarrollados como en las naciones en vía de desarrollo.

Muchos de estos países se encuentran en un proceso de diseño de nuevos sistemas de gestión externa de la calidad dentro de sus propias fronteras. Un enfoque de común llamado "acreditación". Como lo expresa Adelman, la

4 Especialista del Instituto Internacional de Planificación Educativa 2004 UNESCO - PARIS

acreditación se refiere a “un proceso de control y aseguramiento de la calidad por medio del cual, y como resultado de investigación o evaluación, se reconoce que una institución o sus programas cumplen con estándares mínimos aceptables”. Pese a esta aparente similitud conceptual en los objetivos de la acreditación (que, de hecho, es más aparente que real), muchas diferencias importantes se hacen evidentes en un análisis comparativo de alternativas metodológicas.

En Colombia, el sistema de acreditación surgió de un mandato promulgado por la Ley 30 de 1992 de Educación Superior. La educación superior de Colombia conforma un grupo heterogéneo de instituciones de educación superior, tanto públicas como privadas, con marcadas diferencias en cuanto a tamaño y misión, y a recursos disponibles y calidad. Además de un sector universitario, también existe un sector no universitario de instituciones de educación superior.

La suma de estos factores planteó una preocupación creciente respecto de la calidad, tanto en lo concerniente a los estándares mínimos como en lo relativo al mejoramiento de la educación de calidad ya aceptable o de alto nivel. En Colombia, la creación del sistema de acreditación recibió el respaldo de un proyecto del Banco Mundial para educación, que otorgó apoyo financiero para su creación. El Sistema Nacional de Acreditación de Colombia fue creado por la Ley 30 de 1992 con el objetivo fundamental de garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y realizan sus propósitos y objetivos.

La Acreditación es un testimonio que da el Estado sobre la calidad de un programa o institución con base en un proceso previo de evaluación en el cual intervienen la institución, las comunidades académicas y el Consejo Nacional de Acreditación.

El Consejo Nacional de Acreditación, creado como organismo académico por la Ley 30 de 1992, está compuesto por 7 académicos. Este Consejo orienta el proceso de acreditación, lo organiza, lo fiscaliza, da fe de su calidad y finalmente recomienda al Ministro de Educación Nacional acreditar los programas e instituciones que lo merezcan.

La Constitución Política de Colombia establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social. Garantiza además la autonomía universitaria. La Ley 30 de 1992, que organiza el servicio público de la educación superior, creó el Sistema Nacional de Acreditación y determinó que ésta sería temporal y que a ella podrían acogerse voluntariamente las instituciones que decidieran hacerlo en ejercicio de su autonomía.

Al gobierno nacional, en coordinación con las entidades territoriales, le ha correspondido concretar el proceso de reestructuración de las escuelas normales que tan importante papel han jugado en la educación de los colombianos y en la historia de la educación del país. Su transformación en escuelas normales superiores ha exigido de ellas acogerse al proceso de Acreditación Previa, en cumplimiento de los ordenamientos legales señalados

por la Ley 115 de 1994 y, en especial, por el Decreto 3012 de 1997, como preparación al proceso de Acreditación de Calidad y Desarrollo a partir del cual testimoniarán ante el país su carácter específico de institución formadora de maestros, por cuanto habrán dado cuenta de sus reales capacidades y del cumplimiento de las exigencias académicas y administrativas que las habilita para brindar formación inicial de calidad, a aquellos ciudadanos que por vocación y por competencia acompañarán los procesos formativos de niños y niñas en el nivel de preescolar y en el ciclo de educación básica primaria⁶.

En este contexto, los antecedentes históricos y legales de la reestructuración de las escuelas normales constituyen un marco de referencia que requiere ser reconstruido y resignificado por cada escuela normal superior en la construcción de su proyecto histórico pedagógico⁷.

El proceso de configuración histórica de estas instituciones, marcado por un continuo movimiento de incertidumbres y esperanzas, encarna en sí mismo la conquista de su legitimidad con la creación de una nueva escuela normal superior para el país.

En términos generales mediante este procedimiento de acreditación la educación superior y las normales, podemos decir que en Colombia se encuentra en una posición aceptable en el plano internacional en relación al proceso de acreditación de las escuelas normales se han acreditado en todo el país un total de 63.

⁶ MEN Ley General de Educación. Ley 115 de 1994 BOGOTÁ – COLOMBIA

⁷ *Ibid*

y se ha establecido de manera permanente la Autoevaluación de establecimientos educativos oficiales y no oficiales como proyección futura para continuar la acreditación o certificación de las instituciones educativas técnicas del país 8

8 Revista Educación y Cultura No. 20, Bogotá, 1990, pp 5 – 8; Revista Educación y Cultura No. 16, Universidad de Antioquia, Medellín, 1996; Parra Sandoval, Rodrigo. Los maestros colombianos, Editorial Plaza y Janes, Bogotá, 1989, segunda Edición.

1.2. MARCO TEORICO

Teorías Administrativas que apuntan a la Gestión de Calidad

Existen muchas teorías administrativas que apuntan a la temática desarrollada, mas sin embargo trataremos en especial dos que nos permiten encontrar elementos para el análisis y resultado de esta investigación.

Teoría del Desarrollo Organizacional

Surge en la década de los 60's en EE.UU. fue promovida por psicólogos, dicen que el cambio puede ser planeado y dirigido, también que el hombre puede ser económico, social y administrativo. Definen al ambiente de la siguiente manera: Ambiente: Es el entorno que externamente rodea a la organización. El Desarrollo Organizacional los siguientes factores: 1.Teoría del equilibrio 2.Teoría de la motivación 3.Creación del laboratorio nacional de entrenamiento (grupo "T") 4.-1964 Leland Bradford (grupo "L") 5.Cambios 6.Tendencias en el estudio de organización Estructura Comportamiento 7.Conflicto 8.Modelos de desarrollo organizacional Ambiente y Organización Grupo social Individual, esta teoría encierra varios elementos como son:

- 1.- Organización: Están en su mayoría basadas en el comportamiento
- 2.- Cultura organizacional: El estilo de hacer las cosas, cada organización lo tiene, las características que la distinguen de otras organizaciones.
- 3.- Cambio: Cambia el ambiente, cada vez es más dinámico y por eso la

organización se tiene que adaptar. – Ambiente general: Tiene qué ver con todas las organizaciones. – Ambiente empresarial: La organización está en contacto directo con la actividad que realiza.

– Valores actuales: Fuerzas; exógenas y endógenas.

4.– Desarrollo: Tendencia natural de las organizaciones a crecer y desarrollarse, tienen su origen en las fuerzas exógenas y endógenas. Es importante porque le permite a la organización tener un conocimiento más profundo, permite:

– Conocimiento más profundo de sí misma – Conocimiento más profundo del ambiente – Mejor planeación – Ejecución – Estructura flexible – Sistemas de información adecuados El desarrollo se puede dar: – Cambio evolutivo: Se da paulatinamente, no va a impactar fuertemente las personas involucradas. – Cambio revolucionario: Cambio radical, se dá de manera rápida e intensa. – Desarrollo sistemático: Previamente establecemos qué vamos a cambiar, así como las estrategias a seguir.

5.– Fases de la organización: – Pionera: Fase inicial, se lleva a cabo con las personas que crean la organización. – Expansión: Aprovechar las oportunidades en el ambiente.

– Reglamentación: Conforme crece la organización se establecerán reglas ó normas que la gente debe de seguir.

– Burocratización: La organización continúa creciendo y se necesitan más reglas, más puestos, por lo que se requiere de las normas.

– Reflexibilización: Establecer nuevas estructuras.

6.– Estructuras convencionales: Hay que cambiar la forma en la que se da la autoridad para favorecer a la organización.

Entonces, que se entiende por "DESARROLLO ORGANIZACIONAL", es todo cambio planeado y dirigido, es una respuesta de la realización, es un esfuerzo educacional muy complejo. Consiste en una serie de herramientas y conocimientos, las organizaciones van ha entrar en un proceso de aprendizaje.

Parte de un diagnóstico, para hacerlo se recopiló información que nos permite analizar la situación de la organización. Intervención: Son los cursos de acción para resolver los problemas detectados. NUEVAS FORMAS DE ENFRENTAR LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACION 1.- Recopilación 2.- Diagnóstico 3.- Intervención MODELOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL 1.- Estructura - tecnología 2.- Comportamiento de la organización 3.

Teoría de la Calidad Total (TQM)

Estamos prácticamente en la mitad del último lustro del siglo XX y los tiempos que corren son ciertamente cada vez más difíciles para toda organización, a medida que nos aproximamos al tercer milenio, debido al proceso de cambio acelerado y de competitividad global que vive el mundo, donde la liberalización de las economías y la libre competencia vienen a caracterizar el entorno de inexorable convivencia para el sector empresarial. En este contexto las empresas tienen que continuar asumiendo el protagonismo que les corresponde para contribuir al crecimiento y desarrollo del país, logrando mayor eficiencia y brindando productos y servicios de calidad.

Hoy más que nunca parece existir un amplísimo consenso respecto de la urgente necesidad de que las empresas funcionen bien competitivamente.

Hasta hace unos años el sistema proteccionista en nuestro país, como en otros países de Latinoamérica, había impedido valorar las duras condiciones de la competencia internacional y los mayores niveles de exigencia de los clientes y consumidores, quienes exigen mayor calidad en los productos, oportunidad en las entregas, precios razonables y excelencia en la atención. La cruda realidad iniciada en los años ochenta y los efectos de la globalización de los años 90, esta despertando bruscamente a todas las organizaciones y las obliga a buscar afanosamente nuevas estrategias para adaptarse con éxito a la creciente competencia. Es precisamente en este entorno en el que la Calidad Total se proyecta vigorosa y revolucionariamente como un nuevo sistema de gestión empresarial y factor de primer orden para la competitividad de las empresas. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización ¹⁰.

Las empresas exitosas en Colombia y el mundo son aquellas que vienen aplicando de una u otra forma la estrategia de la Calidad Total; y muchas otras con base a esta estrategia están cambiando su forma de pensar y por tanto de actuar; de hecho se encuentran en la etapa de rediseño total de la organización tanto en el aspecto físico como espiritual para enfocarla hacia los clientes, y hacerla eficiente para cumplirles y satisfacerles.

¹⁰ Samuel Gento, *Instituciones Educativas Para La Calidad Total*. Editorial La Muralla Madrid 1.955, página 183

Muchas de nuestras empresas, si bien reconocen la importancia de la calidad, no se encuentran suficientemente preparadas para aceptar los nuevos retos que trae consigo y para poner en práctica sus principios y técnicas.

Tal vez uno de los principales inconvenientes sea el de carecer de una metodología práctica que les sirva de soporte. En la sesión correspondiente a esta primera jornada de trabajo presentaremos un repaso de los conceptos generales y de los principios en que se sustenta la filosofía de la Calidad Total. Esperamos que el discurso inicial complementado con el instrumental teórico-practico de las siguientes jornadas habrá de orientar en la manera de pensar del lector, y que en la medida que este discurso penetre en su mente se hará posible la aplicación a su realidad concreta, o coadyuvara a encaminar procesos de calidad total ya iniciados.

Importancia Estratégica de la Calidad Total

La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro.

Para ser competitiva a largo plazo y lograr la sobrevivencia, una empresa necesitará prepararse con un enfoque global, es decir, en los mercados internacionales y no tan sólo en mercados regionales o nacionales. Pues ser excelente en el ámbito local ya no es suficiente; para sobrevivir en el mundo competitivo actual es necesario serlo en el escenario mundial.

Para adoptar con éxito esta estrategia es necesario que la organización ponga en práctica un proceso de mejoramiento permanente. Los aspectos esenciales para la aplicación de este proceso se expondrán en la segunda sesión.

Este proceso requiere una nueva cultura en el concepto de Calidad Total "todos piensan y todos hacen". Dentro del Mejoramiento de una empresa se distinguen dos grandes modalidades: el mejoramiento Continuo y la innovación o Mejora Radical.

a) Mejoramiento continuo

Son aportaciones incrementales que se logran con la participación de todo el personal, motivado por un reto de superación permanente, conocido con el nombre japonés de Kaizen.

b) Innovación o mejora radical

Se refiere a aportaciones radicales o cambios grandes realizados esporádicamente por especialistas en los respectivos temas. Un ejemplo, de esta modalidad es llamada "Reingeniería de Procesos"

La mejora radical, compete a la Alta Dirección y se consigue con cambios importantes e innovaciones tecnológicas que conllevan grandes inversiones, mientras que la mejora incremental, Kaizen(1994), es un proceso de renovación continua realizado a través de pequeños pasos que sirven para perfeccionar los estándares existentes, estando a cargo de todos los niveles de la empresa.

El Mejoramiento ideal es aquel que combina eficazmente la mejora continua y la innovación, es la mejor forma de asegurar el éxito futuro de una empresa. No obstante, debemos señalar que la aplicación de la Calidad Total significa un cambio radical en la mentalidad de las personas, y la concepción holística de la organización y de los procesos de mejora que caracteriza a este enfoque, tiene un papel fundamental con fines innovadores; pues, no sólo favorece la capacidad innovadora, sino que se descubre donde es necesario innovar, porque la labor de optimización ha llegado a su límite. De esta manera, la calidad Total es determinante para la innovación que también se hace global, arraigándose a la empresa con el ingrediente adicional de la participación.

El ciclo de control para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad se basa en el Ciclo de Control, que se compone de cuatro fases:

- **PLANEAR:** Actividad que determina que es lo que se debería hacer, cual es la meta y como se puede alcanzar.
- **HACER:** Significa transformar los procesos actuales con el fin de mejorar su desempeño, de acuerdo a lo planeado.

- **VERIFICAR:** Determina el grado de cumplimiento de las actividades planeadas y metas de desempeño.
- **HACER:** Significa realizar los ajustes a los nuevos procedimientos y estandarizarlos, con el fin de garantizar que siempre se apliquen.

La ejecución continuada del Ciclo de Control garantiza el mejoramiento permanente del desempeño de los procesos de la organización.

Actividades para iniciar un proceso hacia la calidad total

Para la implantación de la Calidad Total no existe un modelo que pueda copiarse. En principio cada organización tiene que diseñar una metodología de acuerdo a su propia realidad.

Como parte de todo proceso de mejoramiento hacia la Calidad Total se incluyen acciones como: el desarrollo de las actividades de liderazgo y el compromiso de los mas altos directivos de la organización, el desarrollo del personal, el enfoque a los clientes, el desarrollo de los proveedores, la planificación de la calidad, mejoramiento del trabajo diario, aseguramiento de la calidad, programa de reducción de costos, etc. Tomando como base las recomendaciones de los expertos en esta materia, nuestra experiencia y la propia evidencia empírica, nos permitimos señalar que en términos generales para poner en práctica este proceso es conveniente dividirlo en las fases siguientes:

Fase I: Toma de Decisión

Consiste en analizar seriamente si existe la voluntad de hacer todo lo que sea necesario para emprender y mantener adecuadamente dicho proceso; ya que una vez iniciado no debe ser discontinuado ya que genera desconfianza y frustración.

Es necesario ser conscientes de los esfuerzos que llevará vencer la resistencia al cambio. Por otro lado, los directivos tienen que dedicar tiempo y recursos, orientar la gestión administrativa, aceptar todos los conceptos y principios tales como: el trabajo en equipo, nuevos estilos de liderazgo, tener una definición clara de calidad, etc. Es necesario estar consciente de lo que significa emprender un proceso hacia la Calidad Total y de los beneficios que de ello se derivan.

Tomada la decisión debe elaborarse un Plan para poner en marcha este proceso. Este Plan debe estar integrado o formar parte del Plan Estratégico de la organización. Así mismo, tomada la decisión debe definirse paralelamente al plan de desarrollo de la Calidad una organización básica que se encargará de desarrollar las acciones de calidad. Como parte de esta organización se incluirá un Comité de Calidad o más bien un Consejo de Calidad presidido por el más alto directivo de la organización. Luego los Comités de Calidad por Áreas y Equipos de Mejoramiento dependiendo del tamaño de la organización. También debe tenerse en cuenta la necesidad de contratar los servicios de un Asesor Externo. El plan de calidad deberá definir un área piloto para iniciar los procesos de mejora y prever igualmente acciones de reconocimiento al personal.

Fase II: preparación del escenario y promoción

Para iniciar esta etapa se asume que ya se cuenta con un Plan en el que se ha desagregado todas las acciones a desarrollar. Algunas de las acciones que se recomienda realizar en esta etapa son: desarrollar un intenso programa de difusión de los conceptos y filosofía de la calidad para internalizarla en la gente como medio de lograr su involucramiento y compromiso. Se deberá elaborar la visión, misión, políticas y objetivos de la organización, los cuales se difundirán entre todo el personal durante las acciones de difusión y promoción de la calidad.

Es conveniente en esta fase efectuar un Diagnóstico de calidad la organización, considerando aspectos como costos de la mala calidad, el clima organizacional, nivel de satisfacción de los clientes, identificación de procesos críticos, claridad y precisión en cuanto a las fortalezas y debilidades.

En esta fase es necesario poner en marcha un vigoroso Programa de Capacitación y desarrollo de personal. Se ensayará el desarrollo de proyectos a nivel piloto.

Fase III: Implantación de procesos de mejora

En esta fase se pondrá en marcha los procesos de mejoramiento con la participación de los equipos de mejoramiento, quienes para este momento han sido suficientemente entrenados en técnicas de mejoramiento y de solución de problemas.

*Elaborado por el
Departamento de
Recursos Humanos*

Si el proceso de mejora va mostrando sus frutos, es necesario motivar al personal con acciones de reconocimiento. En el aspecto de capacitación debe incluirse lo referente a la aplicación del Modelo de excelencia EFQM.

Fase IV: consolidación y optimización interfuncional

En esta fase se continuará desarrollando los procesos de mejora y continuará con la capacitación en técnicas de calidad mas avanzadas se desarrollará los sistemas y procedimientos con base al Modelo EFQM. Se continuará con los procesos de mejora manteniendo y perfeccionando la gestión estratégica. Lo antes expuesto no tiene un carácter definitivo o absoluto, dependerá del dinamismo y progreso que haya alcanzado cada organización. Sin entrar en controversia con lo expuesto, una metodología operativa que viene siguiendo una organización en nuestro país donde hemos tenido la oportunidad de participar y brindarle asesoramiento consiste en las siguientes acciones:

- 1. Toma de la decisión: Análisis situacional; análisis de los enfoques de calidad en el mundo; análisis de las experiencias y logros obtenidos por otras organizaciones.**
- 2. Diseño, estructuración y aprobación del plan de gestión de la calidad total.**
- 3. Implantación, al nivel de un área piloto.**
- 4. Expansión a toda la organización.**
- 5. Evaluación y seguimiento.**

6. **Acciones correctivas, medidas de aseguramiento y continuación de la gestión estratégica.**
7. **Desarrollo de acciones de aseguramiento y auditoria con fines de certificación.**

Modelo EFQM de excelencia

En 1988 un grupo de empresarios europeos constituyo la European Foundation Quality Management (EFQM) y genero el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial que propone la autoevaluacion como un procedimiento para mejorar las organizaciones.

En 1990 la EFQM con el apoyo de la European Organización for Quality (EOQ) y la Comisión Europea, comenzó el desarrollo del Premio Europeo a la Calidad. En 1991 en el Foro anual de la EFQM se lanzó dicho premio (celebrado en Paris), en octubre de 1992, el Rey Juan Carlos I de España presento los Premios a la Calidad Europeos e hizo la primera entrega del Premio en el Foro de la EFQM celebrado en Madrid.

Desde 1992, varios premios nacionales y regionales a la calidad se han lanzado en Europa. Casi todas ellos están basadas en los métodos y procesos elaborados para el Premio Europeo a la Calidad. La tendencia actual muestra que en los próximos años la mayoría de los países europeos llevaran a cabo sus propios Premios Nacionales a la Calidad. Sin embargo, mucha gente

pensó que el premio era solamente aplicable a grandes compañías. Así en 1994, la Comisión Europea propuso ala EFQM y a la EOQ, el desarrollo conjunto de las categorías del premio para el sector publico y para las pequeñas y medianas empresas (PYME). Para el Premio Europeo una PYME es una organización independiente, o parte de una organización, con menos de 250 empleados.

Las guías de sectores específicos se han ido desarrollando y así surgió una adaptación para el sector público, que fue lanzada en el Foro de Berlín en septiembre de 1995. En 1996, el Instituto de Técnicas Educativas (ITE) de la Confederación Española de Centros de Enseñanza (CECE) junto con el Club de Gestión de Calidad (CGC), adaptó del Modelo Europeo de Calidad Total (EFQM) al mundo de la educación y a la formación no universitaria.

El Modelo Europeo es un instrumento eficaz para la autoevaluación de la gestión de las instituciones o centros educativos. Permite organizar la vida en la institución de acuerdo con la cultura de la mejora continua, reflexionando sobre los aspectos a mejorar y planificando las acciones necesarias.

El Modelo es un sistema humanista, dinámico, flexible, que ordena los aspectos mas relevantes en la gestión de una organización. Provoca la reflexión a través de la autoevaluación: "sabemos por que hacemos lo que hacemos, tenemos marcados unos objetivos e identificamos el por que conseguimos resultados".

Esta diseñado por empresarios europeos para impulsar la calidad total de la gestión de las organizaciones con independencia de su tamaño, de sus características singulares o del sector de la actividad; esta planteado desde la practica. No es un planteamiento teórico. «Es un modelo que se fundamenta en no sólo ideas sino especialmente en resultados»¹¹.

Pretende analizar la organización en busca de puntos fuertes o favoreciendo su aparición. Más que aportar soluciones, conduce a una nueva forma de pensar y gestionar. Su fin no es conseguir un certificado, sino establecer un proceso de mejora continua hacia la calidad.

Este modelo se fundamenta en la calidad total definiendo claramente el termino calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto, como proceso o servicio que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades explicitas o implícitas de aquellos a quien va dirigido.

En la empresa el concepto de calidad aparece inicialmente en aquellas dedicadas a la producción de objetos tangibles. Pero, la necesidad de supervivencia de dichas empresas en un mundo cada vez más competitivo llevo a la evolución del concepto de calidad en la organización, que se podría presentar en tres fases:

-Primera fase. Calidad del producto. Los intentos por mejorar la calidad de los productos se inicia en Estados Unidos de América aproximadamente entre 1920 y 1940 con aportes tan importantes como los de Shewart, Deming, Juran, Crosby, entre otros.

¹¹ Tomado de la guía para la Autoevaluación de Centros Educativos adaptada al Modelo Europeo de Excelencia –EFQM para Instituciones y Centros Educativos Versión PYME 2000 Modulo I Ed. Santillana Docentes 2003, página 10 – COLOMBIA

El enfoque principal en este periodo era el mejoramiento de la calidad del producto mediante la prevención de defectos y el perfeccionamiento de los procesos fundamentales de la producción. La preocupación central era la calidad del producto que se medía con parámetros predeterminados, sin tener en cuenta al cliente.

-Segunda Fase. Participación de los trabajadores. Entre los años 1950 y 1970 la calidad como principio de las organizaciones tuvo su gran desarrollo en Japón. Para reconstruir el país después de la Segunda Guerra Mundial los japoneses estudiaron los mejores métodos empleados por otras empresas (en su mayoría americanas).

El sistema de organización de la calidad se llevó a cabo por medio del entrenamiento masivo de los trabajadores y la participación de estos, a través de modelos organizativos tales como "Círculos de calidad"

- Tercer Fase. Satisfacción del cliente. Hacia la mitad de los años setenta y a lo largo de 1980, el tema de la organización de la calidad adquirió de nuevo gran importancia en Estados Unidos, el consumidor eligió los productos que deseaba, procedentes de proveedores de cualquier parte del planeta. La satisfacción del cliente pasa a ocupar un lugar predominante como criterio básico de calidad.

En 1987 se estableció en Estados Unidos el Premio Nacional a la Calidad "Malcon, Baldrige". En Europa la preocupación por la calidad cobro gran importancia, en 1975 en Francia se creó el Comité Oficial de Calidad. En 1988 catorce importantes empresas de Europa Occidental tomaron la

decisión de constituir "La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation For Quality Management (EFQM)" y en 1991 esta fundación lanzó los "Premios de Calidad" y "La Medalla Europea de Calidad".

Hacia la mitad de los noventa procedente de Estados Unidos, surge un nuevo planteamiento organizativo de calidad "benchmarking", o sea, la búsqueda de aquellas organizaciones o empresas que hacen mejor las cosas y que son catalogadas como las de altos índices de calidad.

Estos enfoques se podrían reunir en dos grandes grupos: uno de carácter relativo y otro de tipo absoluto o integral. El primero se centra en aspectos parciales, como por ejemplo el enfoque centrado en el producto, el enfoque del mercado, etc. El segundo considera la empresa como una totalidad, la asume de manera global, integral, un ejemplo es la calidad total.

Enfoques de la Calidad Total

En un mundo caracterizado por la libre competitividad, sólo puedan sobrevivir aquellas instituciones preocupadas por la reacomodación al cambio, por la reactualización científica y tecnológica y por el constante desarrollo del talento humano.

La calidad es asunto de todos su implementación asegura la continuidad, la mejora continua y la satisfacción total de sus clientes. La satisfacción total de los clientes debe darse en los siguientes niveles:

- Satisfacción de sus necesidades. Se concreta en el cumplimiento de los requisitos que debe cubrir todo servicio: servir para el fin que se destina, cumplir el uso al que se dedica, darse en el momento y lugar que se necesita, tener el costo justo y durar el tiempo especificado en su desafío. Es decir, ser eficiente, eficaz y productivo.**
- Satisfacción a sus expectativas.**
- Superación de sus expectativas**

Principios de la Calidad Total

La implicación de todos los integrantes de la organización.

- La responsabilidad de hacer bien las cosas parte del respeto al otro.**
- El compromiso con el trabajo bien hecho y con la mejora continúa.**
- La calidad en todas las actividades de la organización.**
- La calidad en todos los ámbitos de la organización (calidad de relaciones, de vida, de ambiente de trabajo, ...).**
- La actitud positiva de los empleados frente a la calidad total.**
- La formación fundamento del cambio hacia una actitud positiva y la motivación para el trabajo bien hecho.**
 - La prevención base de la gestión.**
- La participación y la colaboración se promueve constantemente.**
- El trabajo en equipo se potencia e impulsa.**

- La información circula amplia y oportunamente.
- La motivación se potencia constantemente.
- Los proveedores se involucran en el proceso de mejora.
- La comunicación es oportuna, ágil y flexible.
- La información, la comunicación y el reconocimiento se fomentan.
- La satisfacción al cliente en calidad, costos y plazas.
- La gestión se realiza según un sistema justo, equitativo, que potencia el desarrollo de las personas y de la institución.

Beneficios y Ventajas de la Calidad Total

- Racionaliza la gestión.
- Supervivencia - excelencia...
- Satisface las necesidades de las personas...
- Simplifica la organización.
- Optimiza los recursos disponibles
- Agiliza los procesos y elimina los defectos.
- Optimiza los resultados.

Humanista

Es un modelo profundamente humanista " lo importante son las personas, el trabajo lo hace la gente"¹².

¹² Tomado de la guía para la Autoevaluación de Centros Educativos adaptada al Modelo Europeo de Excelencia –EFQM para Instituciones y Centros Educativos Versión PYME 2000 Módulo I Ed. Santillana Docentes 2003, página 10 – COLOMBIA

El potencial de cada persona aflora porque existe un conjunto de valores compartidos, clima de confianza, delegación de responsabilidades que generalizan la participación, la comunicación y las oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

Las personas tienen capacidad y grandes deseos de intervenir, dar ideas, solucionar problemas y responsabilizarse, si se les proporcionan los métodos y los medios adecuados.

El Modelo EFQM

- **Organizar equipos de mejora que propicien la motivación y participación activa de las personas de acuerdo con sus intereses y expectativas**
- **Iniciar el camino de la mejora continua de las personas y de los procesos.**
- **Aprender a mejorar la toma de decisiones y la comunicación.**
- **Implicar participativamente al personal, en la consecución de los objetivos que el mismo establece.**
- **Mejorar el clima organizacional mediante el incremento de la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa y el desarrollo del liderazgo.**
- **Fomentar el pensamiento creativo y la innovación a través del aprendizaje continuo.**
- **Potenciar el liderazgo para lograr la dignificación personal y de aquellas personas con quienes convive.**
- **Humanizar las normas y los requisitos legales**

La mejora Continua de las Personas y de los Procesos

La mejora continua es una actitud de las personas y las organizaciones "de cada vez hacer mejor las cosas" , de "mejorar lo que hacemos bien" , de «buscar nuevas maneras de hacer ... » .

La mejora continua en un proyecto de calidad total, abarca los procesos realizados, los recursos empleados y los resultados logrados, es una tendencia permanente hacia la optimización constante.

La mejora continua y la innovación se impulsan desde la propia realidad institucional implementando procesos de reflexión de análisis, mediante la permanente investigación - acción. Las actividades de "benchmarking" se utilizan para apoyar la innovación y la mejora continua, supone un compromiso de toda la comunidad educativa con el trabajo bien hecho; con la prevención de errores, con la apertura al cambio, con la evaluación constante.

Liderazgo

El liderazgo se entiende como la capacidad de los Directivos, de guiar, ayudar a ir ... dinamizar, impulsar a un grupo de personas para que avancen en una determinada dirección, hacia su propia realización en pos de unas metas, hacia la mejora continua y permanente.

"Líder es aquella persona capaz de provocar la liberación, desde dentro, de la energía interior de otros seres humanos, para que estén voluntariamente se esfuerzan hasta alcanzar del modo mas eficaz y confortable posible las metas que dichos seres humanos se han propuesto lograr para su propia dignificación y la de aquellos con quienes convive" ¹³

Los líderes desarrollan la cultura de la organización. Son ellos quienes dirigen los esfuerzos y recursos hacia la excelencia. Todas las personas se comportan de manera coherente con los valores, la política y estrategias de la organización con arreglo a una ética, esforzándose por humanizar las normas y los requisitos legales.

El éxito continuo depende del equilibrio y la satisfacción de los intereses de todos los grupos que de una u otra forma participan en la organización: clientes, proveedores, directivos, docentes, padres de familia y todos los que tienen intereses en la organización y sociedad en general

Autoevaluación

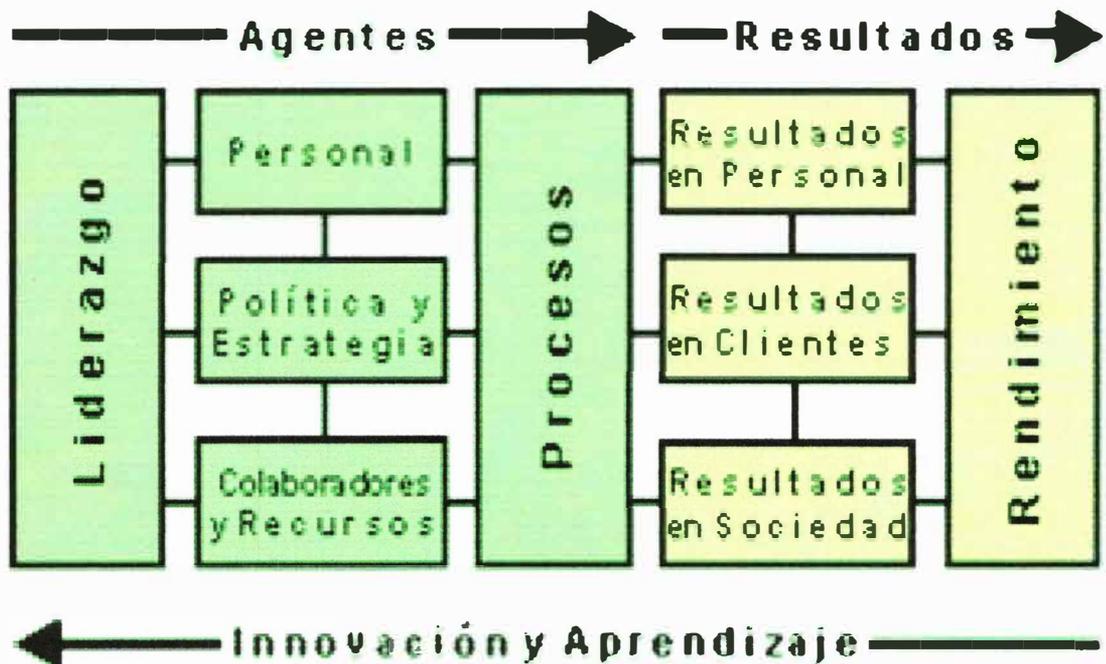
En el Modelo Europeo de Calidad Total, EFQM, la autoevaluación no es una auditoria, es un instrumento muy útil para el análisis y mejora de la institución. La Autoevaluación es el estudio en profundidad de una organización con el fin de puntuarla con arreglo al Modelo.

13 Samuel Gento. Instituciones Educativas Para La Calidad Total, Ed. La Muralla, Madrid, 1.995, Página 183

Criterios del Modelo EFQM

El modelo EFQM agrupa los procesos de gestión de la Institución educativa en nueve criterios que constituyen los aspectos básicos para lograr una Calidad Total en la prestación el servicio educativo. Están agrupados en dos grandes bloques:

BLOQUE 1. Agentes: Liderazgo, Estrategia y Planificación, Gestión de personal, Recursos y Procesos (grafica 1), a través de ellos se debe llegar a la excelencia en la prestación del servicio educativo. BLOQUE 2. Resultados: Satisfacción de Clientes, Satisfacción del Personal, Impacto Social, Resultados de la Institución (grafica 1), que miden la eficiencia y eficacia del servicio educativo y que permite posicionarse como excelente en la oferta educativa. Grafico 1



Objetivos que persigue el Modelo EFQM

La aplicación del modelo EFQM, integra la gestión directiva, administrativa, pedagógica y comunitaria, en los nueve criterios que lo conforman El Modelo EFQM de Excelencia tiene como objetivo ayudar a las organizaciones (empresariales o de otros tipos) a conocerse mejor a sí mismas y, en consecuencia, a mejorar su funcionamiento.

El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, patrocinado por la EFQM y la Comisión de la UE, base del Premio Europeo a la Calidad, consta de dos partes:

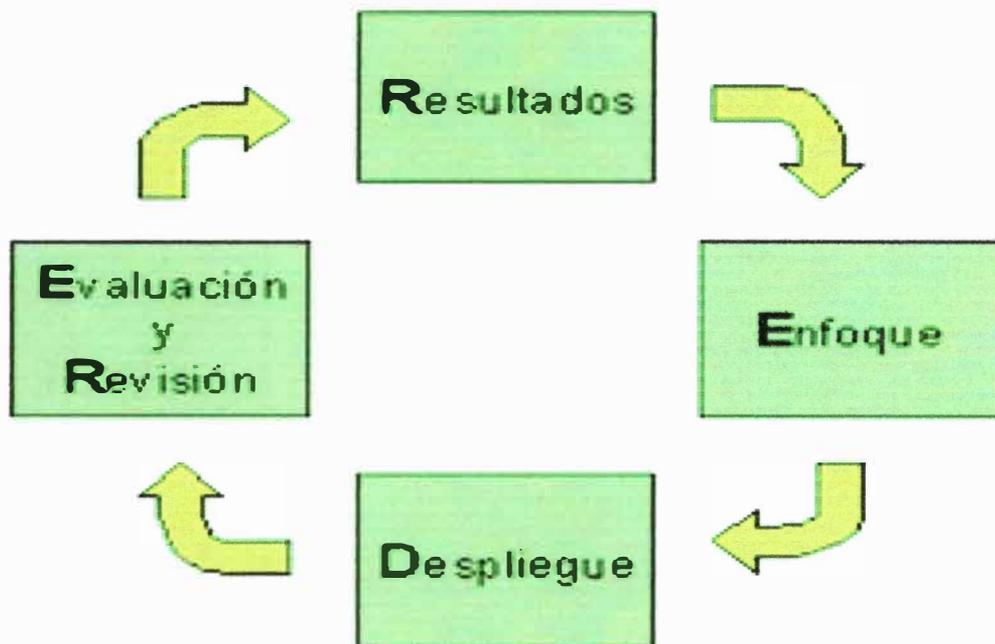
- Un conjunto de criterios (grafico 1) de excelencia empresarial que abarcan todas las áreas del funcionamiento de la organización.**
- Un conjunto de reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio.**

Hay dos grupos de criterios:

- Los Resultados (Criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (Clientes, Empleados, Sociedad e Inversores).**
- Los Agentes (Criterios 1 al 5) son aspectos del sistema de gestión de la organización. Son las causas de los resultados.**

Para cada grupo de criterios hay un conjunto de reglas de evaluación basadas en la llamada "lógica REDER":

- Los resultados han de mostrar tendencias positivas, compararse favorablemente con los objetivos propios y con los resultados de otras organizaciones, estar causados por los enfoques de los agentes y abarcar todas las áreas relevantes.
- Los agentes han de tener un enfoque bien fundamentado e integrado con otros aspectos del sistema de gestión, su efectividad ha de revisarse periódicamente con objeto de aprender y mejorar, y han de estar sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones de la organización. Grafica 2



La Calidad Total en la Gestión de la Educación

Hoy la Educación supone un proceso típicamente humano llevado a cabo de forma intencional e integradora como un proceso de socialización, mediante el cual el individuo interactúa en la sociedad con los demás miembros y con la naturaleza, desarrollando sus potencialidades como persona e interiorizando a través de su crecimiento valores, reglas, saberes, ritos y costumbres, que le permiten influir activamente en la preservación y mejoramiento del contexto en el cual se autoforma; se comprende la importancia de su rol como transmisor de la cultura a las siguientes generaciones y de agente de cambio en cada civilización.

Cada sociedad tiene sus propios conocimientos, habilidades, actitudes en función del sistema de valores e ideales vigentes, códigos que propone a sus miembros y que actúan como fin de todo proceso educacional, permeando la praxis educativa tanto a nivel individual como colectivo desde sus diferentes instituciones: familia, escuela y sociedad.

En Colombia, tanto la Constitución Política de 1991, como la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994) constituyen una proclama sobre el papel de la educación en el desarrollo pleno de las personas, de los grupos y del país ¹⁴.

14 MEN. Ley general de Educación, Ley 115 de 1994. Artículo 215

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia en el plan sectorial 2002 - 2006 "La revolución educativa", plantea: que la cobertura y la calidad de la educación son los factores más determinantes para asegurar la competitividad de un país el desarrollo social y económico esta directamente asociado al aumento de la productividad y esta última depende de la adecuada interacción entre las mejoras en tecnología y el crecimiento de la educación y de las habilidades de la fuerza laboral. Por lo tanto, propone tres políticas básicas:

- 1. Ampliar la cobertura educativa.**
- 2. Mejorar la calidad de la educación**
- 3. Mejorar la eficiencia del sector educativo.**

Al ubicamos mas específicamente en el paradigma de la Calidad Total podemos definir la Educación como: "La promoción intencional realizada de modo interrelacional y participativa de la valiosidad integral e integradora de todas las dimensiones del ser humano, que ha de tender a su satisfacción personal y a la de aquellas personas con quienes convive en un determinado contexto y entorno".¹⁵

Una concepción integral de la educación debe inducir la formación en valores que abarques los diferentes ámbitos educativos, los cuales deben satisfacer las condiciones humanas estructurales: biológica, psíquica, socio - relacional

15 MEN. Ley general de Educación, Ley 115 de 1994. Artículo 215

y espiritual - trascendente. Por consiguiente un producto educativo de calidad ha de lograr la apropiación de los valores que corresponden a cada ámbito educativo, de acuerdo con el énfasis axiológico de los diferentes tipos de formación. Los valores pueden evidenciarse considerando básicamente tres componentes: logros cognoscitivos, logros actitudinales y logros procedimentales o modos de actuación¹⁶.

El proceso educativo, tan importante para una sociedad, se desarrolla en la familia, en otros ambientes y de una manera sistemática en las instituciones o centros educativos.

La Gestión en el paradigma de Calidad Total

Corresponde a un proceso que permite a las instituciones educativas orientar permanentemente su funcionamiento hacia el logro de la excelencia.

Se basa en conceptos fundamentales como: liderazgo, orientación hacia el cliente, relaciones de asociación con los proveedores, comunicación eficaz, desarrollo y compromiso del personal, procesos de autoevaluación y de mejora continua, investigación e innovación educativa e impacto social de los resultados obtenidos.

En la educación se debe analizar cómo se presta el servicio, si se realiza de acuerdo con las necesidades de los destinatarios, si se tienen en cuenta sus aspiraciones y su satisfacción, y sí también, hay una preocupación por el

¹⁶ MEN. Lineamientos Generales de los Procesos Curriculares Resolución 2343, 1996

propio personal de la institución y su papel en todo el proceso. No se trata de hacer que las instituciones se parezcan mas a una empresa, sino de administrarlas de igual forma que los hacen las empresas para obtener éxito.

El carácter estratégico de la educación para una sociedad, obliga a examinar el funcionamiento de sus instituciones educativas, máxime si se tiene en cuenta que una parte de sus resultados, solo se miden a largo plazo, cuando sus egresados pasan a una empresa, continúan sus estudios o simplemente se incorporan a la sociedad. Esta realidad hace que la autoevaluación del proceso en su desarrollo sea algo imprescindible.

El Modelo Europeo es un instrumento eficaz para la autoevaluación del funcionamiento de las instituciones o centros educativos. Permite organizar la vida en la institución de acuerdo con la cultura de la mejora continua, reflexionando sobre las áreas de mejora y planificando las acciones necesarias. Esta adaptación del Modelo Europeo de Calidad Total EFQM puede aplicarse en su totalidad a las instituciones educativas que quieren comprometerse con una gestión de calidad.

El Modelo Europeo así configurado mantiene todos los criterios y subcriterios de su concepción original EFQM. El mundo educativo, como se ha afirmado, no es ajeno a una prestación responsable de servicios educativos a los ciudadanos.

Este hecho permite también poder examinar las instituciones educativas con parámetros homogéneos a otras instituciones o centros y extraer las consecuencias positivas que se derivan de la comparación.

No obstante todo lo anterior, ha de considerarse en la aplicación del Modelo Europeo el grado de autonomía que posee cada institución. Existen Instituciones dependientes de sus propietarios, que no gozan de autonomía, y otras que son independientes y tienen la total autonomía y responsabilidad en la gestión. Esa diferencia no debe entenderse como un inconveniente para la aplicación del Modelo Europeo, sino que únicamente introduce la necesidad de plantearse con detalle como valorar algunos de los criterios que componen el citado Modelo.

¿Cómo podemos aplicar la calidad?

Para algunos es ya un estilo de vida. Más bien es el sinónimo de buena gestión empresarial y, por tanto, de productos y servicios competitivos. Se trata de conseguir la máxima efectividad a través de la mejora constante del proceso productivo.

La implantación de un sistema de calidad es cosa de todos, y a todos beneficia: a empresarios, trabajadores y clientes. Sin embargo es un proceso complicado, relativamente largo y costoso, ya que requiere una importante inversión en tiempo y formación. Además implica el rechazo de un principio muy arraigado: el de la rentabilidad inmediata. Los datos hablan por sí solos:

el 60% de las empresas que inician un procedimiento de este tipo lo abandonan al cabo de dos años.

Origen de la calidad

Como nos tienen acostumbrados, los japoneses fueron los pioneros. La II Guerra Mundial dejó la economía nipona en una situación catastrófica, con unos productos poco competitivos que no tenían cabida en los mercados internacionales. Los japoneses no tardaron en reaccionar: se lanzaron al mercado gracias a la adopción de los sistemas de calidad. Los resultados fueron que Japón registró un espectacular crecimiento.

¿Cómo se consigue un certificado?

Es aconsejable, aunque no imprescindible, acudir en primer lugar a una consultora. Ésta orientará al empresario y le recomendará un plan de calidad (de acuerdo con las normas emitidas por la organización evaluadora y certificadora externa) a aplicar en su gestión, a través de la cual conseguirá el certificado que le acredita como cumplidor del Modelo EFQM.

La implantación de un plan de calidad suele proponer un cambio en la cultura de la Empresa. Los fracasos tienden a producirse en los momentos de puesta en marcha, ya que la compañía debe realizar una autoevaluación que permita definir los puntos más débiles para conseguir mejorarlos.

Faint, illegible text or watermark at the bottom right of the page.

Una vez superado este primer trámite, el plan establecido es sometido a una exigente auditoria por parte de las compañías certificadoras, que serán las encargadas de juzgar si la gestión llevada a cabo es acreditable.

Esto es el mínimo a conseguir para una Empresa que desea calidad; luego, hay que mantenerlo con posteriores evaluaciones, constantes mejoras y sucesivas auditorias.

¿Qué certifica la calidad?

Existe una complicada jerarquía de entidades encargadas de normalizar el proceso certificador. La Acreditación Europea de la Calidad (EAC) pretende homogeneizar la certificación en los países miembros de la Unión Europea (UE). En España, el juez de jueces es la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) que se encarga de dar el visto bueno a las entidades que operan en nuestro territorio, aunque todavía no está integrada en la EAC. Desde esta perspectiva, así como las escuela normal superior pudieron abrirse a procesos de transformación para identificar y testimoniar ante el país la pertinencia y la relevancia de su propuesta de formación inicial de maestros, con la cual se articula al Sistema Nacional de Formación de Educadores y al esfuerzo del país por el mejoramiento de la calidad del servicio público educativo. De igual manera se busca con la certificación de las instituciones educativas y los centros Educativos puedan desarrollar su propuesta institucional con miras a la certificación en sus procesos administrativos y de gestión, contenidas en su realidad institucional, si poseen en la práctica los elementos y procesos que evidencian que la misión y visión y si pueden

cumplir las condiciones mínimas para adaptarse al modelo europeo EFQM, de aquí se desprende la necesidad que tiene la sociedad de hoy día, le reclaman a las instituciones educativas y a los centros de formación hombres capaces de transformar esta nación con valores y principios acorde al establecimiento, la educación es ese pilar que debe adelantarse a este procedimiento dando respuestas a la actual realidad colombiana y lógicamente para esto el ejercicio del servicio público de la educación debe ser con calidad certificada.

En consecuencia, la calidad y la gestión son inherentes a su propia naturaleza y se convierten en imperativo sociales e institucionales cualquier aproximación al concepto de calidad, siempre surge como elemento invariable su relación con la evaluación; en este sentido, evaluar será siempre una aproximación al conocimiento de la calidad de los procesos y su evolución; a la vez, la calidad sólo se puede captar por referencia al sentido del proyecto que está en marcha y a los juicios de valor que se emiten como autoevaluación o como evaluación externa.

Acreditar la calidad de las Instituciones educativas es un acto testimonial que compromete ética y socialmente al Estado a ofrecer a la sociedad la garantía de que aquello que se certifica tiene consistencia, esto es, que posee la seriedad y la madurez necesarias para ser considerado válido como acción social portadora de progreso y desarrollo. Pero igualmente compromete a quienes participan en el proceso educativo de la institución a mantener, desde el punto de vista de lo público, los niveles óptimos en las acciones y procesos propios de su naturaleza institucional y de la misión formadora con la cual se ha comprometido en el contexto de su proyecto histórico pedagógico.

UNA MIRADA DEL CURRÍCULO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CERTIFICACION ESCOLAR

Haciendo un poco de historia a mediados del siglo XX hemos visto como el currículo a cobrado relevancia e importancia dentro del proceso enseñanza aprendizaje en las organizaciones escolares y de esta el hombre se ha desarrollado en todas sus dimensiones, y su proyección en la sociedad de consumo. Hoy en día Colombia presenta mejoras con respecto a la autonomía de las instituciones educativa a partir de la vigencia de la Ley de la educación o ley 115 de 1.994 se toma como referente para tener en cuenta un proceso de calidad al interior de las instituciones o centros educativos del país, la gestión escolar comprende grandes esfuerzos en pos de sacar adelante los propósitos, los fines, objetivos institucional por el cual fue creada.

Por tanto es imperativo brindar una gestión de calidad que permita que los procesos educacionales y administrativos pueda dar los resultados esperados y es principalmente partiendo de lo curricular Como lo afirma el Dr. Reynaldo Mora Mora "la mejor oportunidad de desarrollo en su actividad profesional es poder acompañar la certificación de los procesos curriculares en las instituciones educativas"¹⁷

¹⁷ Mora Mora Reynaldo -Tomado del artículo La Modelización del currículo: una aproximación para asumir la certificación escolar-Diario La Libertad, Pág. 4º, Barranquilla-Colombia (2007)

“La comprensión de como se toman las decisiones para dicha modelización depende en parte de como los actores definen problemas y soluciones y como ejercen su influencia unas sobre otras. A partir de este punto de vista, se entiende la modelización curricular como un proceso social y culturalmente mediado, donde el currículo, además de un texto, alude a una serie de prácticas, de acciones que se desarrollan en distintos niveles y contextos institucionales. Si se piensa la modelización como acto social para la toma de decisiones por parte de una institución educativa”¹⁸.

¹⁸ Mora Mora Reynaldo -Tomado del artículo La Modelización del currículo: una aproximación para asumir la certificación escolar-Diario La Libertad, Pág. 4^a, Barranquilla-Columbia (2007)

1.3. MARCO CONCEPTUAL

En el marco conceptual se establecen los conceptos referidos en el curso de la investigación.

Calidad: satisfacción total de los clientes de una organización, como consecuencia de un correcto hacer, siempre a la primera vez.

Calidad Total: se logra cuando se cumple con la satisfacción de las necesidades, las expectativas o se supera las expectativas de los clientes.

Proceso: Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todas las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos. En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

Institución Educativa: es un sistema abierto cuya orientación está basada primordialmente en los procesos más que en el producto, podemos decir que la institución educativa que es coherente con la cultura en la que está inmersa adecua su visión, misión y filosofía a las necesidades de formación que existen en el contexto enmarcando en el PEI las diversas estrategias que

permiten el correcto desarrollo de los procesos administrativos en forma efectiva mediante un trabajo organizado, planificado y controlado. La distribución y utilización de los recursos y la interconexión de los niveles o subsistemas que la conforman permiten que ella se intercomunique con otros sistemas relacionándola con el suprasistema educativo nacional.

Gestión administrativa: Se entiende como el conjunto integrado de actividades que soportan las operaciones misionales de la organización. Permite disponer de forma sinérgica de los componentes institucionales, basándose en procedimientos estándar de operación que procuran optimizar recursos, y coordinar talentos y esfuerzos.

En términos tradicionales a los administradores de las instituciones se les define como: "individuos que dirigen la organización y la actuación de otros, mientras que se define al personal operativo como aquél que trabaja directamente en un puesto o actividad y no tiene responsabilidad de supervisar el trabajo de otro empleado.

Sin duda alguna, a la luz del ámbito educativo, estas conceptualizaciones no son aplicables, desde ese punto de vista un docente operativo, sólo se preocuparía por "dar clases" y sólo eso; los actuales requerimientos de la sociedad y el mismo sistema educativo hacen que el docente de hoy, tenga que ser competitivo, integral, holístico, comunicativo, participativo, democrático. Es decir el entorno exige docentes realmente administradores de los procesos que se gestan inherentes a los componentes curriculares.

Vistas así las cosas, un docente que “no tenga responsabilidad de supervisar el trabajo de otros...”, se interpretaría como el adoptar una posición ostracista y unilateral, cuando incluso, desde los currículos, se pretende crear las condiciones, para que exista una verdadera interdisciplinariedad, lo que implica un gran flujo de información-verificación en diferentes vías. De lo que se trata es que todos y cada uno de los actores de la comunidad educativa se involucren, en la búsqueda de mejores horizontes que optimicen sus metas. Sin dejar de lado ningún aspecto, como es el caso del administrativo, al que generalmente se le coloca un responsable: el Rector.

Las reflexiones que siguen a continuación podrán ser catalogadas por algunos como paradigmas de la calidad total por la que propugna la educación de los albores del 3er.milenio..., pero que consideramos de suma importancia para abordar la temática concerniente a los componentes de la gestión administrativa.

Componentes de la Gestión Administrativa

En cada una de las dimensiones que conforman el PEI, la administrativa, tiene en la gerencia y la gestión institucional, unido al talento humano, su soporte mediato. En su conjunto, en cada uno de ellos, existen componentes dentro de los cuales, se identifican y se describen, aquí brevemente, los aspectos relacionados con el marco de acción. Estos son los referentes que se deben tener en cuenta en la gestión administrativa.

- **Apoyo Administrativo** a la calidad académica (información y registro) se relaciona con los procesos de matrícula, calificaciones, certificados, constancias y actas de las comisiones de evaluación, promoción; y consejos directivos y académicos.
- **Apoyo Financiero.** Incluye los procesos de proyectos de presupuesto, ejecución presupuestal, tesorería, contabilidad y contratación.
- **Apoyo Logístico (Bienes)** Comprende los procesos de adquisición y manejo de los bienes de consumo, inventario de bienes devolutivos, de soporte a las áreas (Bibliotecas), administración de medios educativos y administración de ambientes de aprendizaje especializado.
- **Servicios Complementarios.** Son procesos que organizan al ciudadano, los servicios internos, los servicios generales, el mantenimiento de la planta física y los servicios públicos.
- **Recursos Humanos.** Se asocia a este componente el bienestar y la salud ocupacional, la administración de personal, la evaluación del desempeño y el reporte de novedades.

Cliente: quien se beneficia directamente de los programas, proyectos y servicios de la institución educativa (estudiante y su familia, las instituciones y empresas en que se integren los estudiantes, así como el grupo social del que formen parte).

Criterio: directriz empleada en la organización para desarrollar el análisis situacional, medir resultados y detectar las áreas necesarias de mejoramiento

de la institución. El Modelo EFQM presenta nueve criterios agrupados en «AGENTES; liderazgo, planeación y estrategia, gestión de personal, recursos, procesos" y "RESULTADOS: satisfacción de los clientes, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados".

Dirección Estratégica: orientación de los planes y objetivos de la institución educativa a mediano plazo con el fin de lograr su misión y a largo plazo con el fin de alcanzar su visión, mediante las sucesivas programaciones operativas anuales.

Enfoque: teorías, modelos y métodos en que se basan las diferentes acciones que se realizan sistemática y proactivamente en la institución educativa.

Estrategia: acción que ha sido diseñada para el logro de objetivos y metas institucionales.

Estructura Organizacional: es la expresión del conjunto de relaciones y responsabilidades entre los integrantes de la institución, que se han definido con el ánimo de facilitar el cumplimiento de los propósitos institucionales.

Gestión: capacidad de una institución de definir, alcanzar y evaluar sus objetivos y metas, con el uso eficiente de sus recursos disponibles.

Gestión de Calidad Total: paradigma que permite a las instituciones educativas orientar permanentemente su funcionamiento hacia el logro de la excelencia. Se basa en conceptos fundamentales como: orientación hacia el cliente, relaciones de asociación con los proveedores, desarrollo y compromiso del personal. etc.

Gestión de Personal: proceso integral administrativo que permite el desarrollo del potencial humano para mejorar continuamente los propósitos institucionales

Logro: es el resultado de cumplimiento de cada objetivo o el mínimo aceptable, con base en los indicadores previamente definidos.

Mejora Continúa e Innovación: es una cultura, en la cual el aprendizaje es la base para mejorar fomenta el pensamiento creativo y la innovación, las actividades de "benchmarking" se utilizan para apoyar la innovación y el mejoramiento.

Metas: enunciado que indica lo que espera lograr la institución educativa en un área de trabajo definiendo en que cantidad expresión medible y en cuanto tiempo se alcanzara un resultado en el futuro.

Política y Estrategia: el marco de referencia al mas alto nivel, en el que se definen misión, visión, principios y valores, así como los objetivos y las estrategias de la institución.

Sistema de Calidad: es el conjunto de procesos integrados, que definidos, desarrollados, evaluados y mejorados por la institución aseguran el mejora continua y la efectividad de sus servicios, en relación con la misión institucional.

Trabajo en equipo: permite mayor eficiencia, porque el resultado obtenido por el equipo es mejor y mayor, que la suma del trabajo realizado por las individualidades. Supone un crecimiento profesional y un desarrollo de las habilidades interpersonales. Propicia actitud positiva, responsabilidad, conocimiento y adaptación al cambio.

1.4. MARCO LEGAL

El marco legal comprende las normas que rigen el sistema educativo colombiano y a partir de ellas se desprenden las políticas educativas del orden nacional, regional, departamental y local.

Decreto 1860

Decreto 3012 de 1997

Resolución N° 4434 8 de agosto de 2006

Ley General de Educación. Ley 115 de 1994

Ley 715 del 2001

Constitución Política de Colombia 1991

II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Paradigma

El paradigma en el que se haya envuelta esta investigación es el crítico social por las siguientes razones:

1) El objeto de esta investigación son los procesos de gestión o administrativos para alcanzar la certificación de calidad en una institución específica que pertenece a la sociedad y se encuentra al servicio de ella.

2) La relación establecida entre el sujeto que investiga y el objeto investigado es horizontal porque se realiza en un diálogo permanente, reflexivo, consciente y pretende una transformación mediada por el reconocimiento y el respeto. Además, permite al investigador relacionar y establecer diferencias de la teoría y la práctica en los procesos de la vida cotidiana.

3) El resultado que se pretende en esta investigación es que se permita a través de ella una transformación de los procesos de gestión escolar en la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada "Alberto Assa" con miras a lograr una certificación de calidad desde las normas o enfoque EFQM de calidad.

4) El punto de partida de la investigación se inicia en el momento que se diagnostica la realidad de la institución y de los componentes que se deben analizar para dar cuenta de lo que pasa en la comunidad institucional.

5) La población de esta investigación es una unidad de análisis no generalizable, puesto que su escogencia depende del proceso que se está

estudiando, que se encuentra representada en la Gestión Educativa que se lleva en la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada "Alberto Assa".

6) Los conceptos teóricos, conforman los elementos que permiten interpretar los procesos de Gestión Escolar que se dan en la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada "Alberto Assa".

2.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo Cualitativo-Etnográfico, porque permite describir los eventos que tienen énfasis en la Gestión Educativa de la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada "Alberto Assa" del D.I.P. de Barranquilla, con la finalidad de ofrecer a la sociedad una institución educativa certificada bajo los fundamentos del enfoque EFQM de calidad.

2.3. Método

El proceso metodológico a seguir en esta investigación se define en los siguientes momentos:

- Investigativo
- Conocimiento de la problemática de la unidad de estudio
- Tematización: reflexión sobre la realidad con base a la teoría
- Programación-Acción. Corresponde a la acción planeada en la propuesta que busca la transformación de la Gestión Escolar en la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada "Alberto Assa", del D.I.P.

de Barranquilla, para lograr la certificación de calidad desde el enfoque EFQM de calidad.

2.4. Técnicas e Instrumentos utilizados para recolectar la Información

Para efectos de la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas o instrumentos:

En primer lugar se recurrirá a la **Encuesta**, entendida como un cuestionario de forma abierta, el cual permite usar una muestra más amplia que la entrevista, más eficiente y práctica con el propósito de obtener la mayor información posible que tengan los diferentes estamentos de la comunidad educativa Assaista sobre los procesos de Gestión Educativa que se llevan en la institución (Ver Anexo 1).

En un segundo momento se empleará la **Entrevista**, concebida como una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el entrevistador y otro u otros, son los entrevistados; entre éstos se establece un diálogo con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

La modalidad de entrevista que se maneja en esta investigación es de tipo "entrevista no estructurada focalizada". No estructurada porque deja una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, se trata en general de preguntas abiertas que son respondidas dentro de una conversación, teniendo como característica principal la ausencia de una estandarización formal. También es focalizada porque, con el fin de buscar aquello que se quiere conocer, el interrogatorio es focalizado a cuestiones precisas. (Ver Anexo 2).

Igualmente se empleará la **Observación Directa**, para conocer las condiciones reales en que se desarrollan los procesos que se viven en la institución, así como también el estado de la planta física, oficinas administrativas, laboratorios y talleres de la institución.

Las técnicas e instrumentos utilizados en esta investigación fueron elaboradas con preguntas abiertas relacionadas con el tema con preguntas abiertas relacionadas con el tema de investigación, teniendo presente la triangulación Alumnos-Padres de Familia-Docentes.

Es importante tener muy en cuenta que dentro del diseño metodológico de una investigación, las técnicas de recolección de datos, juegan un papel muy importante en la obtención de información veraz, ya que dan a conocer la problemática en estudio o a investigar.

Es por eso que se dialogó con los diferentes estamentos de la comunidad educativa Assaista, para darle a conocer el propósito de esta investigación y se les solicitó su aprobación, apoyo y valiosa colaboración en el desarrollo de la misma.

2.5. Universo y Muestra

El universo lo constituye la Institución Educativa de Formación Técnica Diversificada "Alberto Assa" del D.I.P. de Barranquilla. La muestra la conforman cinco directivos, 20 docentes, 18 padres de familia, 20 estudiantes

pertenecientes a los grados 9º de Educación Básica y 10º y 11º de la Media Técnica; estos 20 estudiantes se hallan comprendidos cronológicamente entre los 15 y 16 años de edad.

Los jóvenes que conforman la muestra y la población pertenecen a un estrato socioeconómico bajo, sus familias la conforman, en su mayoría empleados de empresas privadas de la región y trabajadores independientes dentro de la economía informal. Algunos estudiantes pertenecientes a la población y a la muestra colaboran en su tiempo libre con sus padres, sobre todo los pertenecientes al sector laboral informal.

En cuanto a los docentes que hacen parte de la muestra, 20 en total, licenciados que tienen a su cargo las diferentes asignaturas algunos de ellas las asignaturas correspondientes a las modalidades en los grados 10º y 11º, los cuales corresponden a la muestra estudiantil; estos docentes son los responsables de la continuidad de la formación técnica, en la institución.

III ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Categorías

En el análisis de resultado se examinaron las siguientes categorías:

- **Concepto de Gestión Educativa.**
- **Enfoque y/o modelo de Gestión Educativa.**
- **Calidad de los procesos de Gestión Educativa.**
- **Fortalecimiento de los procesos de participación, democratización, trabajo en equipo y codificación docente.**

Análisis encuesta a docentes

El resultado de las encuestas a los docentes deja ver claramente lo siguiente:

- **Los docentes encuestados en un 90% no tienen claro el concepto de Gestión Educativa. Son muy vagos e incoherentes al conceptualizar.**
- **El 70% de los docentes encuestados afirman no conocer que la institución tenga un enfoque determinado de Gestión o Administrativo. Sin embargo, sostienen que a pesar de esta situación el señor Rector y el cuerpo administrativo han logrado un buen número de las metas propuestas.**
- **El 100,00 % de los docentes encuestados reconocieron que los procesos de gestión que se dan en la institución les ha permitido fortalecer los procesos de participación, democratización, trabajo en equipo y la cualificación de docentes.**

- Los docentes encuestados en un 70,00% manifiestan que los procesos de gestión que se dan en la institución son de calidad a pesar de no tener un modelo de gestión determinado. La calidad de la gestión es determinada por los logros o metas alcanzadas por las directivas de la institución.
- Frente a la propuesta de iniciar un proceso de certificación de calidad para la institución un 60,99% de los docentes encuestados son críticos y manifiestan su preocupación ante las debilidades que presenta la institución en los procesos de Gestión Educativa, debilidades como el de no seguir un modelo de gestión determinado, suficientes recursos, laboratorios y talleres. Además, recomiendan mejorar los procesos pedagógicos para alcanzar la meta. Sobre esta propuesta también el 85,00% de los docentes encuestados expresaron sus deseos de apoyarla.

Interpretación encuesta a Docentes

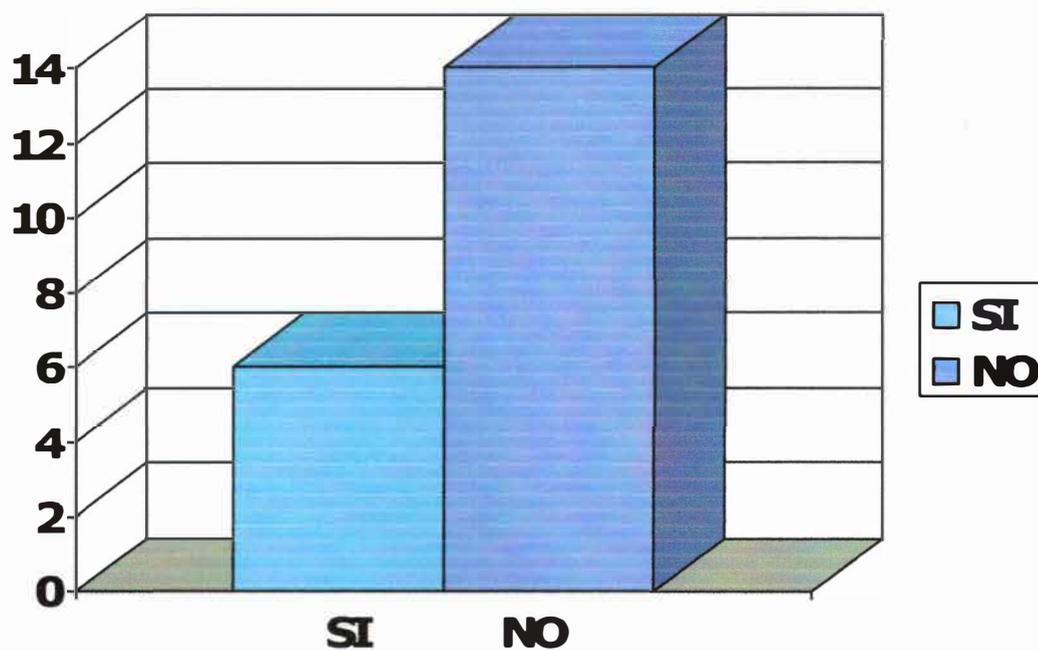
Resultados numéricos y porcentuales

1. Para usted ¿qué es la gestión educativa?

2. ¿Conoce usted si la institución tiene un enfoque de gestión educativa o administrativo determinado)

SI	6	30.00%
NO	14	70.00%

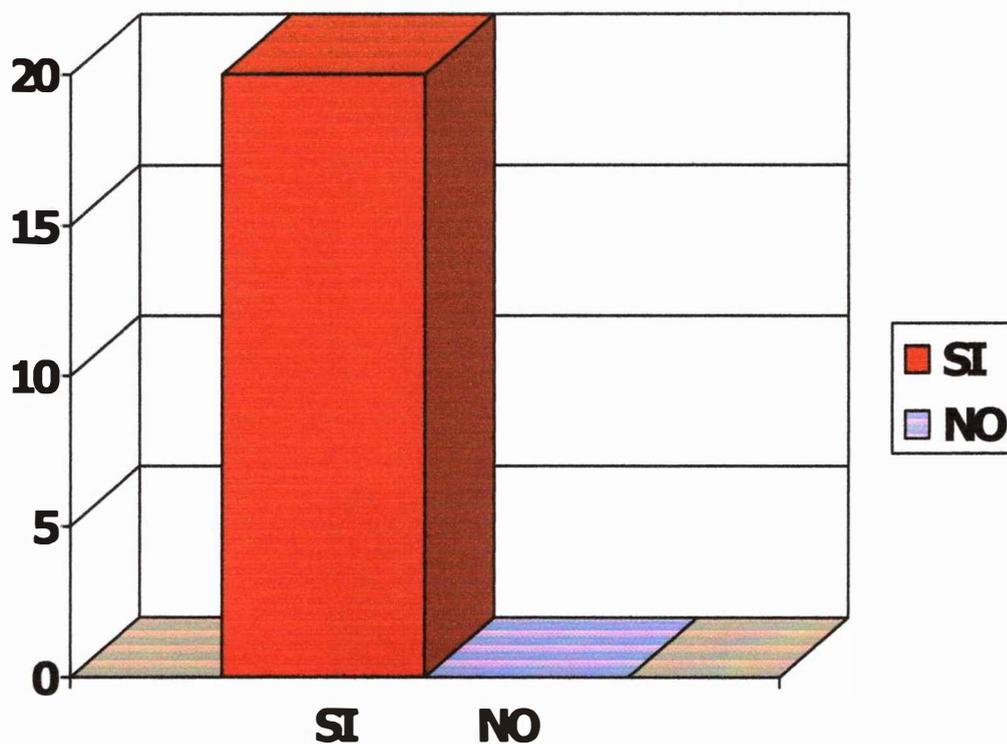
Grafica N° 1



3. ¿La gestión educativa que se da en la institución ha permitido fortalecer los procesos de participación, democratización, trabajo en equipo y cualificación docente?

SI	20	100,00%
NO	0	0,00%

Grafica N°2

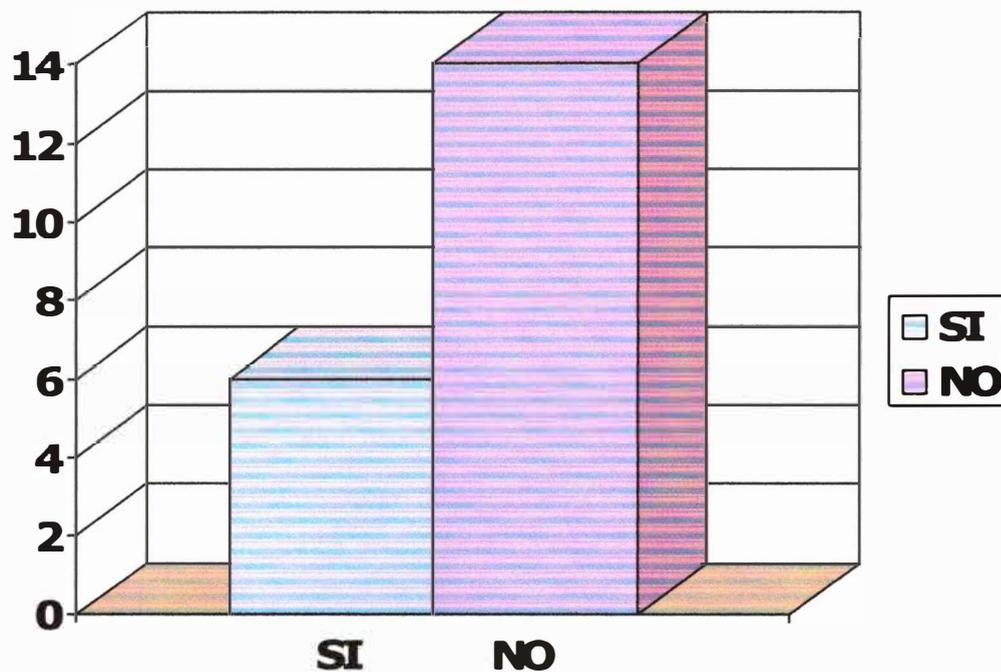


4.¿Considera usted que los procesos de gestión educativa de la institución son de calidad?

SI	14	70,00%
NO	6	30,00%

INSTITUTO DE POSTGRADOS

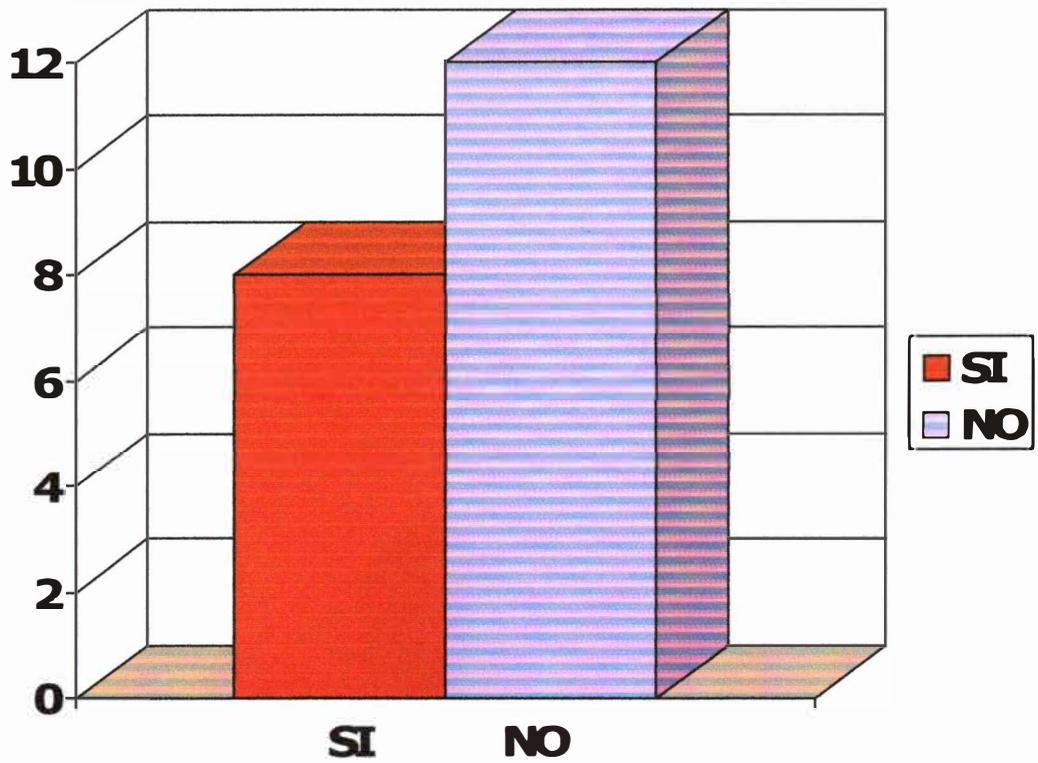
Grafica N°3



5. ¿Cree usted que los procesos de gestión educativa en la institución están lo suficientemente fortalecidos y direccionados para alcanzar una certificación de calidad?

SI	8	40,00%
NO	12	60,00%

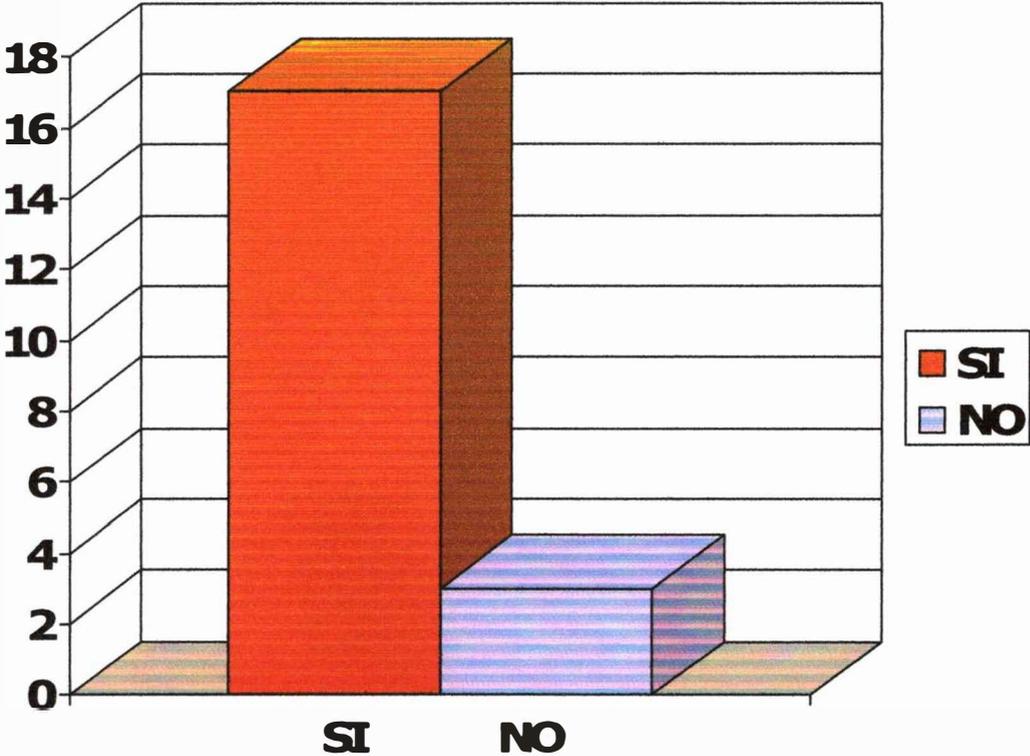
Grafica N° 4



6. ¿Está usted de acuerdo con que se inicie el proceso de autoevaluación para alcanzar la certificación de calidad de los procesos de gestión de la institución

SI	17	85,00%
NO	3	15,00%

Grafica N° 5



Análisis encuesta a Padres de Familia

Los padres de familia encuestados en un 94,44% manifestaron que las directivas de la Institución les permiten participar del gobierno escolar llamándolos a formar parte del Consejo Directivo. Esto les permite participar en la toma de decisiones.

- En un 88,88% de los padres encuestados reconocen que los procesos de gestión, a pesar de reducirlos a las acciones que realiza el señor rector, le ofrecen a sus hijos unas buenas condiciones y un ambiente escolar favorable para que los estudiantes reciban una educación de calidad y tengan una sana convivencia.
- También sostienen que los procesos de gestión, como la educación impartida por la institución a sus hijos, son de calidad, por los logros, avances académicos y personales que sus hijos experimentan al terminar el año escolar o culminar sus estudios ya que algunos jóvenes alcanzan a desempeñarse en el campo laboral y otros ingresan a la educación superior. Expresan los padres de familia, estar de acuerdo con que se inicie un proceso de autoevaluación de la institución que conduzca a una certificación de calidad; y ellos estarían dispuestos a brindar todo el apoyo necesario para lograr esta meta.

Interpretación encuesta de Padres de Familia.

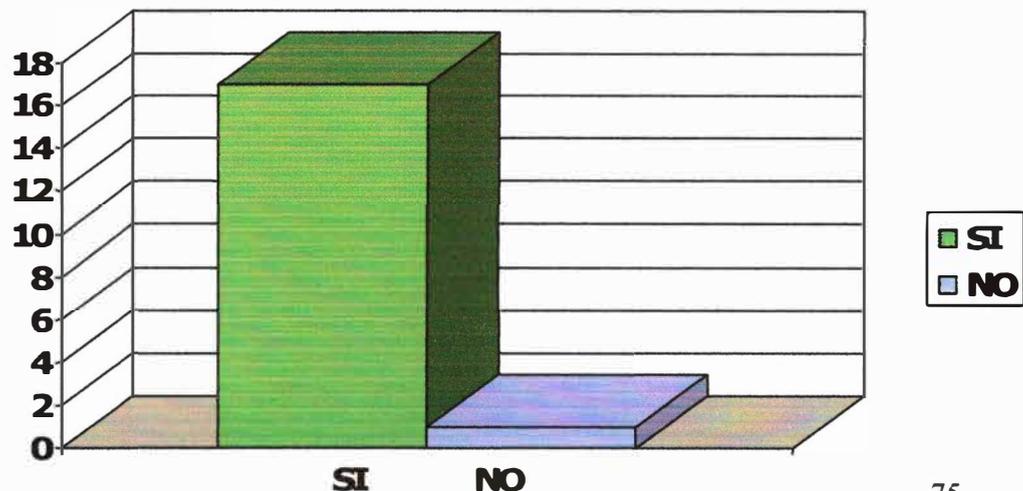
Resultados numéricos y porcentuales

1. Cree usted que los procesos de gestión educativa que se dan en la institución le ofrecen:

- Posibilidad de participar en el gobierno escolar como miembro del Consejo Directivo.
- Participación en la toma de decisiones.
- A su(s) hijo(s) unas condiciones adecuadas para recibir una educación de calidad.
- A su(s) hijo(s) un ambiente favorable para una sana convivencia.
- A su(s) hijos(s) una educación de calidad que le permita continuar sus estudios superiores.
- A su(s) hijo(s) una educación de calidad que le permita buenas oportunidades laborales.
- La ayuda necesaria para mejorar las condiciones socioeconómicas para bien de su(s) hijo(s)

SI	17	94,44%
NO	1	5,56%

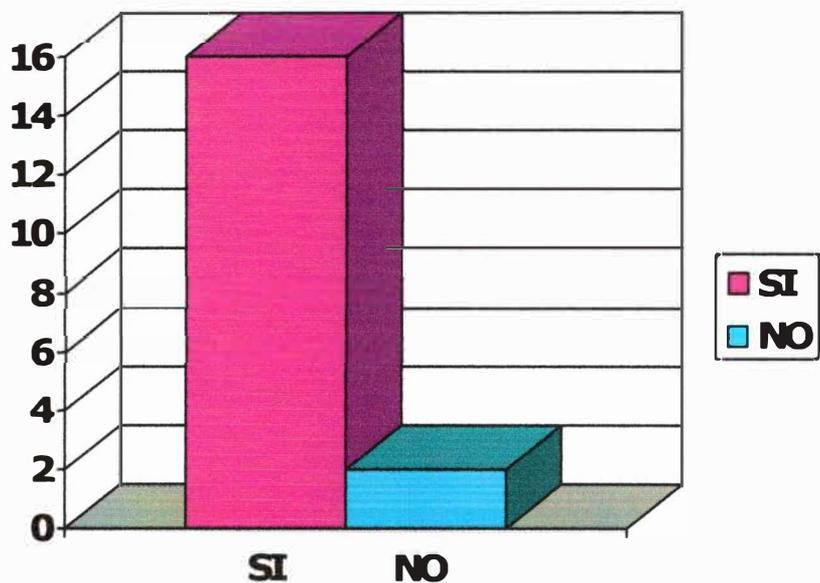
Grafica N° 6



2. ¿Considera usted que los procesos de gestión que se dan en la institución son de calidad?

SI	16	88,88%
NO	2	11,12%

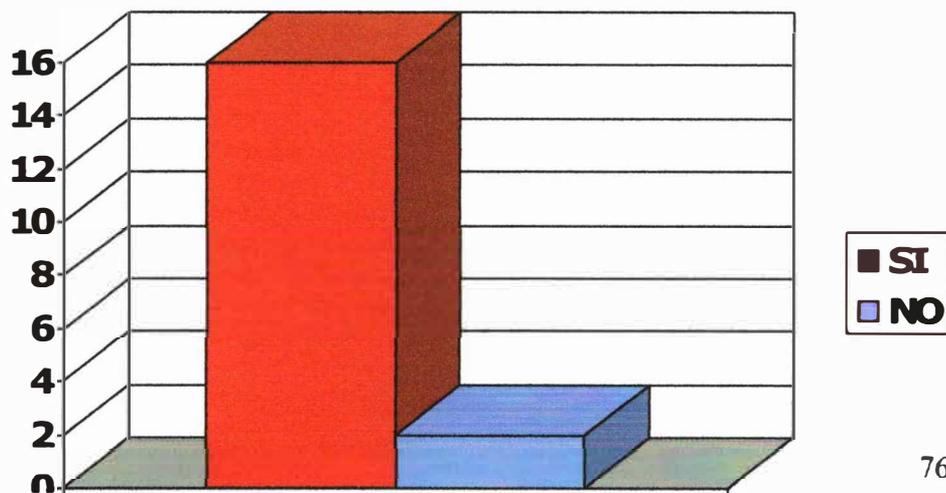
Grafica N° 7



3. ¿Ayudaría usted un proceso de certificación de calidad que inicie la institución?

SI	16	88,88%
NO	2	11,12%

Grafico N° 8



Análisis encuesta a Estudiantes

Los estudiantes no tienen claridad conceptual sobre la gestión educativa, calidad educativa, participación y gobierno escolar.

- Un 80.00% de los estudiantes encuestados reconocen que los procesos de gestión que se dan en la institución les permite tener una participación activa en el gobierno escolar como en la toma de decisiones.
- El 60,00% de los estudiantes encuestados testimonian las excelentes condiciones académicas y profesionales de sus docentes, lo mismo la labor ampliada por el señor rector y el cuerpo directivo y docente para brindarles unas condiciones adecuadas y un ambiente escolar favorable que le permite un aprendizaje y una educación de calidad, facilitándoles el ingreso a la educación superior.
- El 100,00% de los estudiantes encuestados valoran la gestión realizada por el señor rector, los directivos y docentes para lograr un convenio con el SENA, mediante el cual se imparte la enseñanza técnica en diferentes modalidades y les permite desarrollar las competencias laborales. También resaltan la importancia de la gestión institucional para ayudarlos a mejorar sus condiciones socioeconómicas.

Interpretación encuesta de Estudiantes

Resultados numéricos y porcentuales

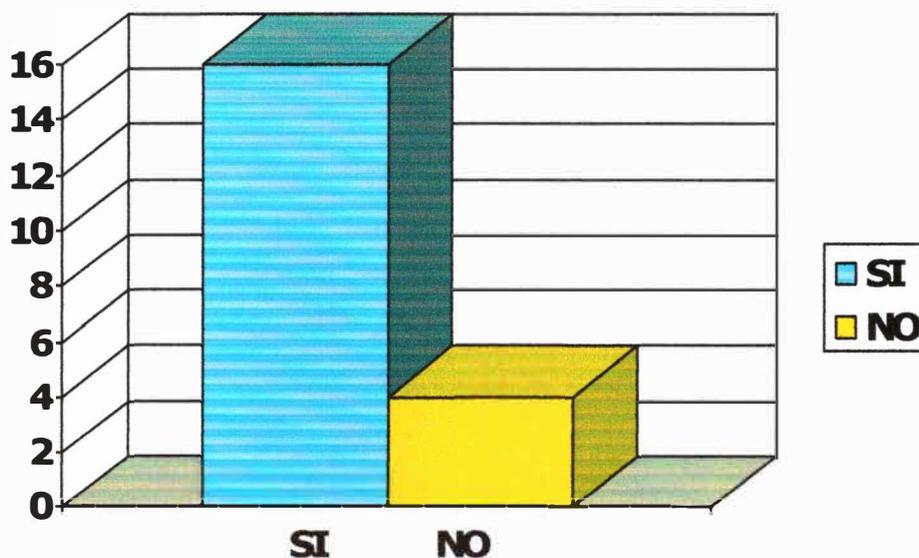
1. Los procesos que se dan en la institución te ofrecen:

- Posibilidades de participar en el gobierno escolar como personero?

SI 16 80,00%

NO 4 20,00%

Grafica N° 9

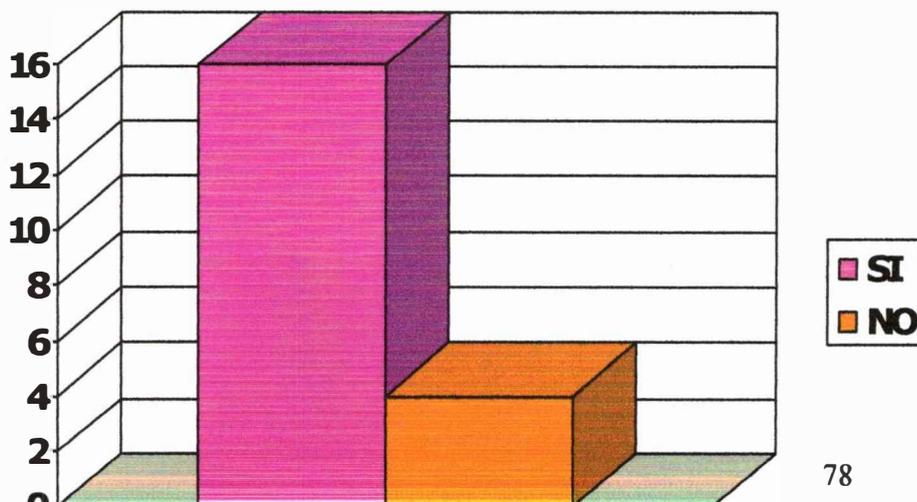


- Participación en la toma de decisiones?

SI 16 80,00%

NO 4 20,00%

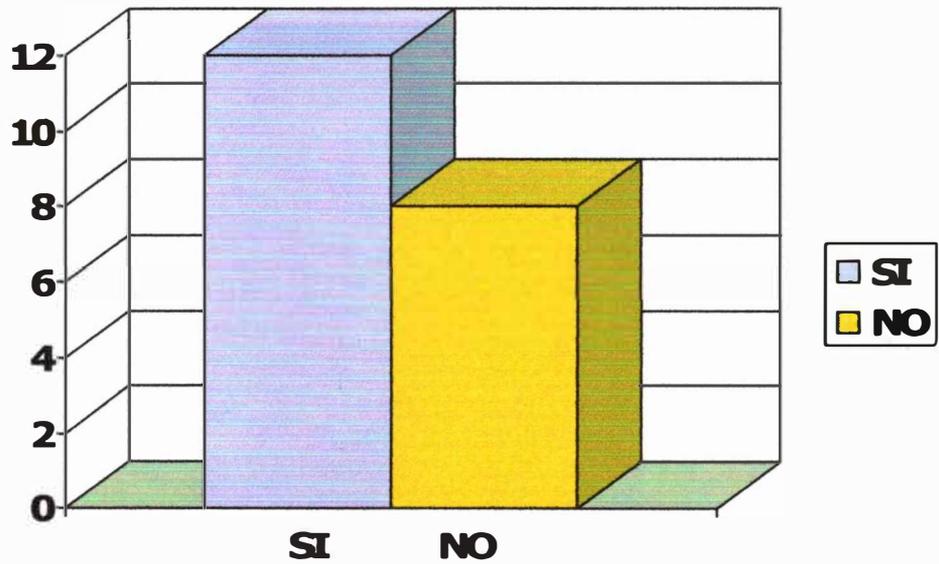
Grafica N° 10



- Unas condiciones adecuadas para un aprendizaje de calidad?

SI	12	60,00%
NO	8	40,00%

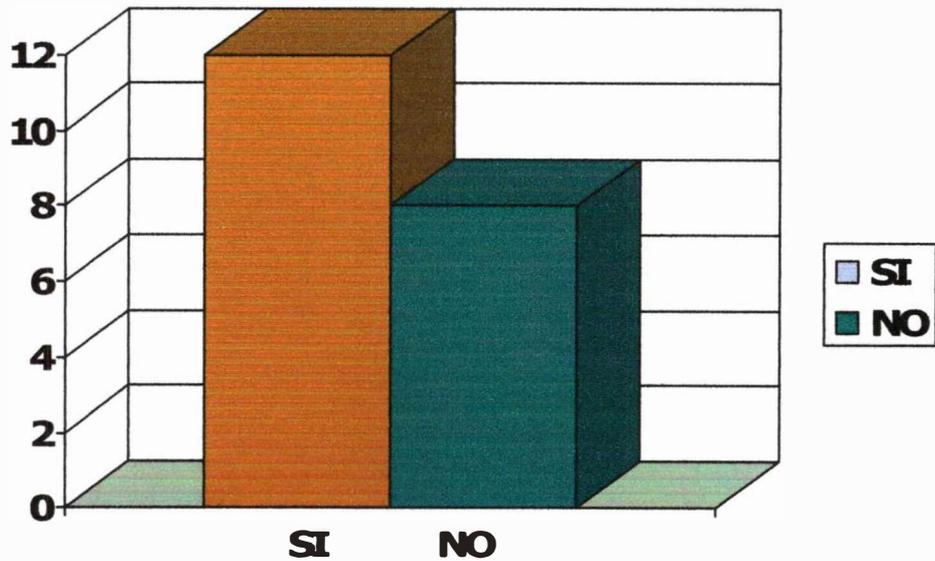
Grafico N° 11



- Un ambiente favorable para un aprendizaje de calidad?

SI	12	60,00%
NO	8	40,00%

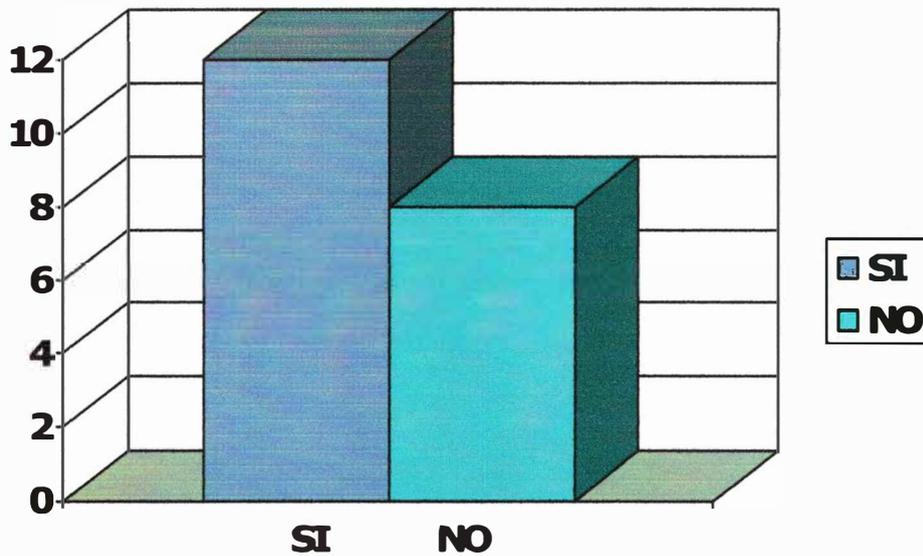
Grafico N° 12



- Unas educación de calidad que les permite continuar tus estudios?

SI	12	60,00%
NO	8	40,00%

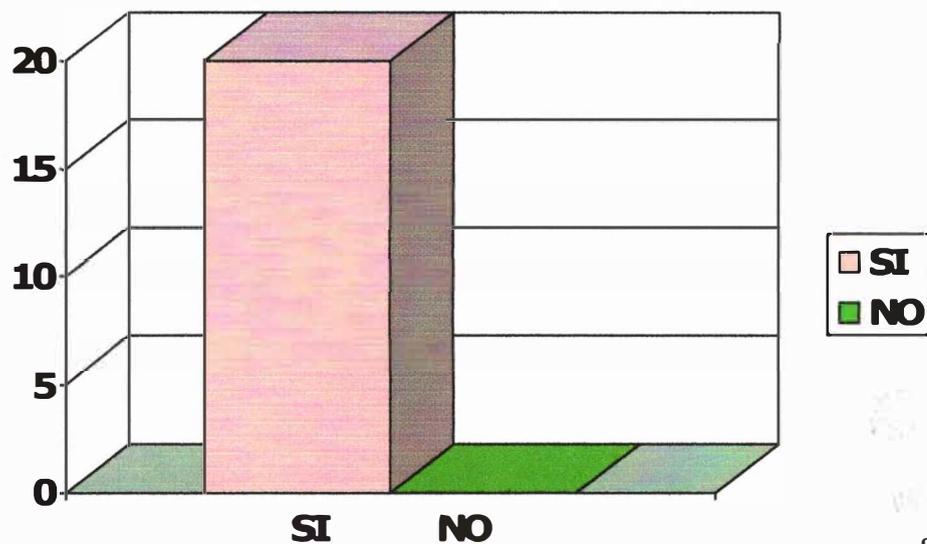
Grafica N° 13



- Una educación para tener buenas oportunidades laborales?

SI	20	100,00%
NO	0	0,00%

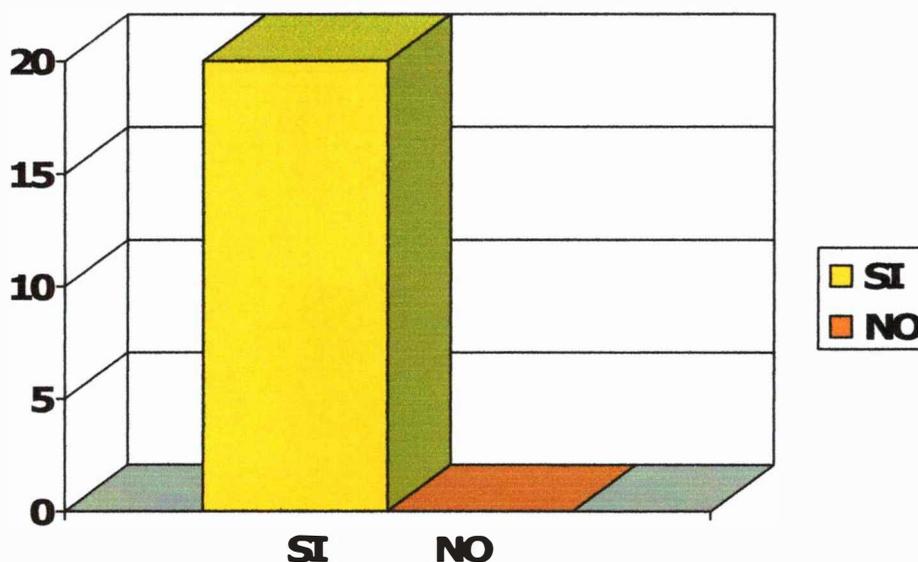
Grafica N° 14



- La oportunidad de mejorar sus condiciones socioeconómicas?

SI	20	100,00%
NO	0	0,00%

Grafica N° 15



Resultados de la entrevista a Personajes Claves

El 100,00% de los personajes entrevistados, cinco manifestaron estar de acuerdo en que la institución se someta a un proceso de acreditación de calidad. Aseguran que a pesar de presentar la institución algunas debilidades, es mucho lo que se ha logrado porque se ha venido trabajando en los planes de mejoramiento con mucho éxito, se lograría establecer un enfoque administrativo y pedagógico lo que garantizaría una verdadera educación de calidad.

IV PROPUESTA

PRESENTACION

El Ministerio de Educación Nacional es el encargado de lideres y formular planes de desarrollo educativo y orientaciones necesarias para facilitar los procesos de construcción de los planes educativos a nivel departamental Distrital y/o municipal y de los proyectos educativos institucionales de las escuelas.

De aquí, que se hace necesario que los procesos de planeación y administración se lleven con eficacia y eficiencia, lo que implica cambio cultural a nivel de los diversos estamentos que constituyen la comunidad educativa de que habla el artículo 6 ley 115 de 1994.

El Ministerio de Educación de Colombia en su política educativa "Mejorar la calidad de la educación apoyará a las instituciones que con base en resultados de evaluaciones y autoevaluaciones formulen planes de mejoramiento integral, que incluyan nuevas estrategias pedagógicas conducentes a que los educando alcancen mayores niveles de logro y hará énfasis en fortalecer la gestión administrativa para generar calidad, mejorando la capacidad gerencial de los directivos docente de tal manera que

puedan desempeñar mejor su función e impulsar el desarrollo continuo de la gestión escolar.

La gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores (personas) deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

La gestión en el paradigma de calidad total es un proceso que permite a las instituciones orientar permanentemente su funcionamiento hacia el logro de la existencia.

Aplicando en forma adecuada el modelo europeo de la calidad total de la EFQM el cual consideramos que es un instrumento eficaz para la autoevaluación del funcionamiento de las instituciones o entes educativos aunque no es único en su género.

El Distrito de Barranquilla, cuenta con un plan estratégico de desarrollo y dentro de este están programas y proyectos que buscan mejorar las condiciones que se encuentran las instituciones educativas, al igual que apoyar y asesorar a las instituciones educativas interesadas en superar las deficiencias presentadas..

En la elaboración de planes y proyectos que permita tener instituciones educativas con calidad administrativas en aras de optimizar el servicio que prestan en cada uno de los procesos, aún más se busca entonces que allí esté presente un buen administrador para potencializar cada proceso que ha

de darse en el seno de la institución educativa, con el ánimo de mejorar desde la institución, la comunidad, la ciudad y la sociedad colombiana en general contribuyendo con esto a la paz de nuestro país, que tanto anhelamos.

De igual manera, de la mano de la gestión administrativa en las instituciones educativas, esta el diseño curricular, en el cual todo proyecto educativo promovido desde el currículo debe responder a una concepción del tipo de ciudadano que se quiere formar, en razón de ella, la filosofía de la institución determina el enfoque que debe tener el currículo de las áreas del conocimiento y la formación del educando.

Así mismo los objetivos de la gestión curricular deben responder de una u otra forma a la formación del futuro ciudadano acordes con los avances de la ciencia, las nuevas tecnologías y las técnicas que fortalezcan el desarrollo local, regional y nacional, con profundo sentido humano, que puedan desempeñarse en una sociedad justa, solidaria y globalizada; que promueva el ejercicio de la investigación formativa dentro del contexto social.

De hecho, que hay que considerar los elementos del desarrollo curricular para la formación de ciudadanos críticos, solidarios y globalizados como son:

- a. Cultura general del proceso formativo**
- b. Formación metodológica conceptual**
- c. Prácticas investigativas.**

Por todo lo anterior, con esta propuesta pretendemos contribuir a la generación de cambio con miras a la transformación de la gestión administrativa y en particular a crear las condiciones para que la comunidad educativa participe en los procesos de certificación no solo de la gestión administrativa, sino también, hacia el futuro de cada uno de los procesos que son propio de la escuela.

Con base en todo lo anterior se presenta la propuesta con unos objetivos claros, una metodología de trabajo, unos procesos de seguimiento, de gestión y evaluación enmarcados dentro del proceso de la planeación estratégica¹⁹.

¹⁹ Mora Mora Reinaldo. *Práctica Curricular, Cultura y procesos de formación*. Páginas 223 – 229. Edición Universidad Simón Bolívar. 2006.

4.1. Título:

LA CALIDAD TOTAL COMO ESTRATEGIA METODOLOGICA PARA ALCANZAR LA CERTIFICACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA "ALBERTO ASSA" DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA A PARTIR DEL MODELO EFQM.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo General

Promover estrategias para alcanzar la certificación de calidad de la gestión administrativa de la Institución Educativa de formación técnica diversificada Alberto Assa desde el modelo europeo de la EFQM.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar criterios de gestión administrativa para mejorar los procesos de calidad de la institución a través de los principios de la calidad total.
- Involucrar a los diferentes estamentos de la comunidad educativa en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de los proyectos y actividades presente en el proyecto Educativo Institucional.
- Rediseñar los mecanismos de comunicación administrativa para la participación de los diferentes estamentos de la comunidad educativa a través de talleres seminarios, charlas etc.

4.3 Justificación

La ley general de educación (ley 115 de 1994) ha generado la necesidad de replantear la gestión de los procesos educativos y de rediseñar nuevos mecanismos que involucre y comprometan a los diferentes estamentos de la comunidad educativa a que hagan parte de los cambios que son necesario en los procesos de gestión administrativa de cada una de las instituciones educativas que son parte integral de ella donde la toma de conciencia se convierte en el eje que dinamice la transformación de los procesos de calidad de la gestión administrativa de la Institución Educativa de Formación Técnica diversificada "Alberto Assa" de la ciudad de Barraquilla.

De aquí, que se hace necesario, para que la gestión administrativa sea de calidad, la puesta en práctica de un modelo de planeación que vincule a todos los miembros de la comunidad educativa, a que se sientan participe y dueños de la institución. Lo que hace pertinente, poner en marcha el modelo europeo de la calidad total "EFQM" a partir de la forma como se vienen dando los procesos de gestión administrativa en la institución donde hay una especie de divorcio entre lo que se planea y lo que se hace, aún más no hay un proceso claro de retroalimentación de las acciones comprometidas y compartidas en la escuela.

De hecho que el modelo europeo de la calidad total de la "EFQM" se entiende como: Un instrumento eficaz para la autoevaluación de gestión de las instituciones y centros educativos. El cual permite organizar la vida de la

institución de acuerdo con la cultura de mejora continua, reflexionando sobre los aspectos a mejorar y planificando las acciones necesarias.

Es un sistema humanístico, dinámico, flexible, que ordena los aspectos más relevantes de la gestión de una organización.

Este modelo provoca la reflexión a través de la autoevaluación: “Saber por que hace lo que hace, hay marcado unos objetivos y se identifica por qué se consiguen los resultados”

El modelo está diseñado por empresarios europeos para impulsar la calidad total de la gestión de las organizaciones con independencia de su tamaño, de sus características singulares o del sector de la actividad; está planteado desde la práctica, no es un planteamiento teórico “Es un modelo que se fundamenta no sólo en ideas sino especialmente en resultados”. El cual pretende analizar la organización en busca de puntos fuertes o favoreciendo su aparición. Más que aportar soluciones, conduce a una nueva forma de pensar y gestionar. Su fin no es conseguir un certificado únicamente, sino establecer un proceso de mejora continua hacia la calidad.

4.4. Argumentos o fundamentos técnicos.

✚ Argumentación Filosófica

La propuesta se orienta desde una concepción holística del saber humano desde todas las dimensiones. En su dimensión cultural el hombre se integra a la comunidad a la cual pertenece.



⚡ *Argumentación o fundamento legal.*

La ley 115/1994 en su artículo 6; establece la participación de la comunidad educativa a través del gobierno escolar. Entenderse la participación como una cualidad humana y un derecho de la persona, es un proceso de desarrollo conciente, por su parte la Constitución Nacional la establece como un derecho y un deber de la persona.

⚡ *Argumentación y fundamentación sociológico*

El hombre ha de constituirse en un factor de cambio se debe entender al hombre como un ser eminentemente comunitario que necesitó poner en común su proyecto de vida, el hombre como ser humano se relaciona con su mundo, vive una realidad social donde pone de presente su integración con los demás.

Metodología

Para la implementación de la propuesta hemos diseñado los siguientes pasos.

- ⚡ Socialización de la propuesta ante los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
- ⚡ La implementación de un plan de acción de para el año 2008, con la participación de los diferentes estamentos de la comunidad educativa.

- † Ejecución de un plan de acción mediante la aplicación del modelo de calidad total de la EFQM, con unos procesos iniciales de seguimientos a diferentes plazos.

Por ultimo cabe anotar que una institución comprometida con el desarrollo de la persona, del impacto social en la sociedad, requiere un imaginario social para que a través de sus propuestas vincule a los diferentes actores, define e implementa estrategias de diverso orden que la concentran al igual que incorporar procesos permanentes de mejoramiento continuo que conduzca y asegure la calidad del servicio educativo que ofrece la institución en todas sus direcciones.

Fundamentos del modelo

Para dinamizar el proceso de calidad total se hace necesario tener en cuenta sus tres fases como base de la fundamentación:

- Primera fase: Calidad del producto. El enfoque principal en este periodo es el mejoramiento de la calidad del proyecto mediante la prevención de defectos y el perfeccionamiento de los procesos fundamentales de la producción. La preocupación central era la calidad del producto que se media con parámetros predeterminados sin tener en cuenta al cliente.
- Segunda fase: Participación de los trabajadores. Esta fase le corresponde al entrenamiento masivo de los trabajadores y la participación de estos a través de modelos organizativos tales como "Circulo de calidad"

- **Tercera fase: Satisfacción del cliente.** La preocupación por la satisfacción del cliente pasó a ocupar un lugar predominante como criterio básico de calidad, de aquí surge un nuevo planteamiento organizativo de calidad en Estados Unidos “Benchmarking” o sea, la búsqueda de aquellas organizaciones o empresas que hacen mejor las cosas y que son catalogadas como las de alto índice de calidad.

➤ *Enfoque de la Calidad Total*

Como la calidad es asunto de todos, su implementación asegura la continuidad, la mejora continua y la satisfacción total de sus clientes. La cual debe tener en cuenta:

- La satisfacción de sus necesidades
- La satisfacción de sus expectativas
- La superación de sus expectativas.

➤ *Principios de la Calidad*

- La implicación de todos los integrantes de la organización.
- La responsabilidad de hacer bien las cosas parte del respeto al otro.
- El compromiso con el trabajo bien hecho y con la mejora continua.
- La calidad en todas las actividades de la organización.
- La calidad en todos los ámbitos de la organización (calidad de relaciones, de vida, de ambiente de trabajo,...).

- La actitud positiva de los empleados frente a la calidad total.
- La formación fundamento del cambio hacia una actitud positiva y la motivación para el trabajo bien hecho.
 - La prevención base de la gestión.
- La participación y la colaboración se promueve constantemente.
- El trabajo en equipo se potencia e impulsa.
- La información circula amplia y oportunamente.
- La motivación se potencia constantemente.
- Los proveedores se involucran en el proceso de mejora.
- La comunicación es oportuna, ágil y flexible.
- La información, la comunicación y el reconocimiento se fomentan.
- La satisfacción al cliente en calidad, costos y plazas.
- La gestión se realiza según un sistema justo, equitativo, que potencia el desarrollo de las personas y de la institución.

➤ *Beneficios y ventajas de la Calidad Total*

- Racionaliza la gestión.
- Supervivencia - excelencia...
- Satisface las necesidades de las personas...
- Simplifica la organización.
- Optimiza los recursos disponibles
- Agiliza los procesos y elimina los defectos.
- Optimiza los resultados.

- *Fundamento humanístico.*

La fundamentación del método de Calidad Total es humanístico por que “Lo importante son las personas, el trabajo lo hace la gente”

El potencial de cada persona aflora por que existe un conjunto de valores compartidos, clima de confianza, delegación de responsabilidades que generalizan la participación, la comunicación y las oportunidades de aprendizaje y desarrollo.

El modelo “EFQM”.

- *Mejora continua*

Es una actitud de las personas y las organizaciones “de cada vez hacer mejor las cosas” de “mejorar lo que hacemos bien”, de “buscar nuevas maneras de hacer”. La mejora continua en un proyecto de Calidad Total abarca las personas realizadas, los recursos empleados y los resultados logrados, es una tendencia permanente hacia la optimación constante.

La mejora continua y la innovación se impulsa desde la propia realidad institucional implementando proceso de reflexión de análisis, mediante la permanente investigación – acción; con el compromiso de la comunidad educativa con el trabajo bien hecho, con la prevención de errores con la apertura de cambio y con la evaluación constante.

- *Liderazgo*

El liderazgo en Calidad Total se enciende como la capacidad de los directivos, de guiar, ayudar a ir..., dinamizar, impulsar a un grupo de personas para que avance en una determinada dirección, hacia su propia realización en pro de unas metas, hacia la mejora continua y permanente.

El éxito continuo depende de la participación en la organización de: clientes, proveedores, directivos, docentes, padres de familias y todos los que tienen interés en la organización de la sociedad.

- *Autoevaluación*

En el Modelo europeo de la Calidad Total de, "EFQM" la autoevaluación no es una auditoría, es un instrumento muy útil para el análisis y mejora de la institución. Aquí la autoevaluación es el estudio en profundidad de una organización con el fin de puntuarla con arreglo al modelo de Calidad Total EFQM.

Creemos que es una innovación, por que genera espacio de participación de las distintas acciones de la institución de orden administrativo, implementando estrategias que permitan el incremento de la eficiencia del servicio educativo, la promoción cultural, el desarrollo comunitario, la ampliación de la cobertura y por último los recursos necesario para la buena marcha del desarrollo educativo.

V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de tener una visión clara sobre el modelo o forma como se viene adelantando la gestión administrativa de los procesos en la institución educativa de formación técnica diversificada “Alberto Assa” de la ciudad de Barranquilla, consideramos que dentro de los modos, formas y mecanismos de plantación de la gestión administrativa que existen, para que la imitación salga adelante es necesario la puesta en práctica, el modelo de calidad total de la Fundación Europea para la gestión de calidad “EFQM” como mecanismo para lograr la certificación de calidad de la gestión administrativa y con ello la circular, al tiempo que se convierta en un instrumento para la buena marcha de la institución en particular y sirva como modelo para otras instituciones educativas que requerirán la certificación de sus procesos.

De hecho la planeación de la gestión administrativa de cada una de las actividades que se dan en la escuela, debe hacerse teniendo en cuenta los principios o componentes del Modelo de la Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de calidad EFQM como son:

⚡ Sus fundamentos

- Primera Fase
- Segunda Fase
- Tercera Fase

⚡ Enfoque de la Calidad

⚡ Principio de la Calidad

- ✚ Beneficios y ventajas de la Calidad
- ✚ Fundamento Histórico
- ✚ Mejora continua
- ✚ Liderazgo
- ✚ Auto-evaluación

Es todo esto lo que nos permite tener una visión bien clara de la realidad concreta de la institución, para la retroalimentación de cada uno de los procesos que son propios de ella.

Hemos entendido que la plantación es la herramienta principal de la gestión administrativa porque permite determinar el curso completo de la acción que recibe seguir para lograr los objetivos previstos.

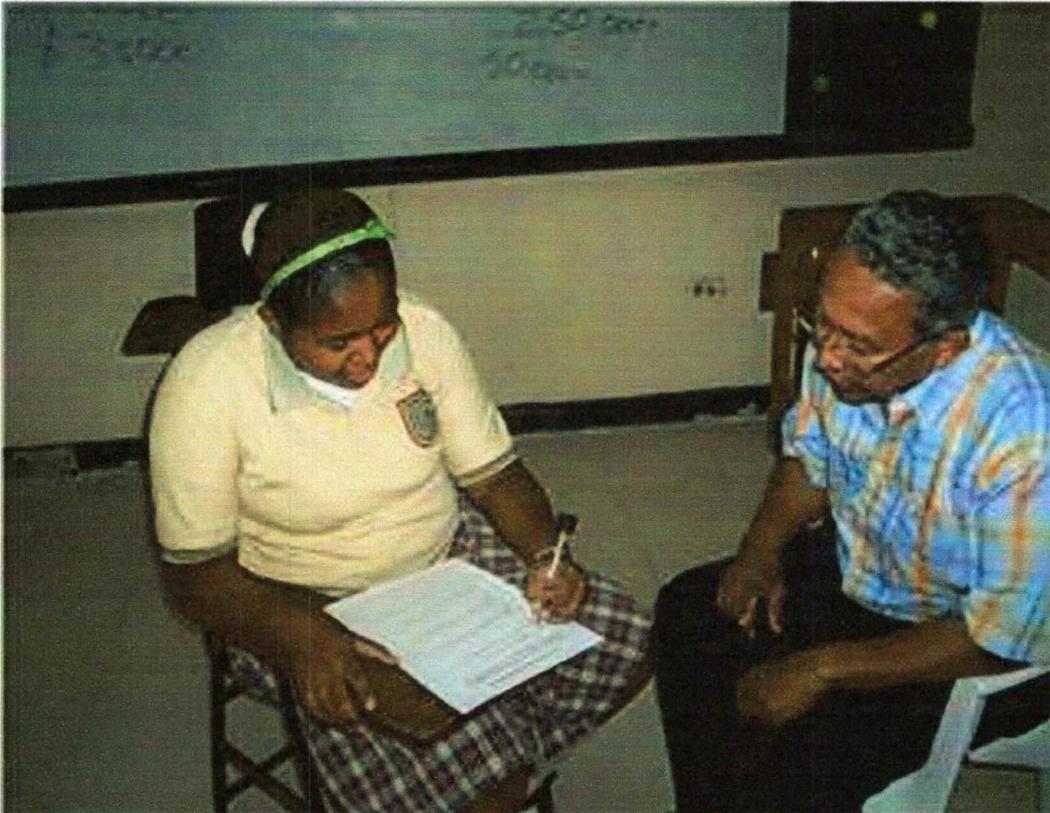
La plantación de los procesos de la gestión administrativa de la institución educativa de formación técnica diversificada “Alberto Assa” debe hacerse en forma transversal, es decir, teniendo en cuenta el propósito, objetivo, visión, misión y filosofía que orienta la institución contemplado en el proyecto educativo institucional (PEI) atendiendo a cada uno de los componentes a principios del modelo de la calidad total de la EFQM señalado en el proyecto.

BIBLIOGRAFIA

- Teorías La Administración en la Empresa Educativa, UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA 1989 MEDELLIN - COLOMBIA
- Samuel Gento Instituciones Educativas Para La Calidad Total. Editorial La Muralla Madrid 1.955, página 183
- Mora M. Reinaldo. La Modelización del currículo: una aproximación para asumir la certificación escolar Pagina 4A. Diario La Libertad Barranquilla Colombia. 2007.
- Mora M. Reinaldo. Práctica Curricular, Cultura y procesos de formación. Paginas 223 – 229. Edición Universidad Simón Bolívar. 2006.
- Constitución Política de Colombia editorial Panamericana BOGOTA – COLOMBIA, 1991
- Ley General de la Educación N°115, Gaceta Oficial 1994, BOGOTA-COLOMBIA
- Revista Educación y Cultura No. 20, Bogotá, 1990, pp. 5 – 8; Revista Educación y Cultura No. 16, Universidad de Antioquia, Medellín, 1996;
- Parra Sandoval, Rodrigo. Los maestros colombianos, Editorial Plaza y Janes, Bogotá, 1989, segunda Edición.
- Ministerio de Educación Nacional -Resolución 4434 8 de agosto del 2006
- Ministerio de Educación Nacional -Decreto 0709 de 1996, Decreto 3012 de 1997 y demás normas legales relacionadas con los compromisos formativos de la escuela normal superior.
- Fundación Santillana - guía para la Autoevaluación de Centros Educativos adaptada al Modelo Europeo de Excelencia –EFQM para Instituciones y Centros Educativos Versión PYME 2000 ED. Santillana Docentes, COLOMBIA 2003
- PEI Institución de Formación Técnica Diversifica Alberto Assa Especialista del Instituto Internacional de Planificación Educativa UNESCO – PARIS, 2004
- WWW.geopolis.com
- WWW.revistamagisterio.com
- MOncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Hampton, R David. 1989. Administración. Mc Graw Hill.
- Koontz, Harold y Which Heinz. 1988. Administración, una perspectiva global. Mc Graw Hill.
- Robbins, Stephen. 1999. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
- Robbins, Stephen. 1998. Fundamentos del Comportamiento Organizacional. Prentice may

ANEXOS

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS



Anexo 1 Imagen correspondiente a la encuesta aplicada a los estudiantes



Anexo 2 Imagen correspondiente a la encuesta aplicada a los padres de familias



Anexo 3 Imagen correspondiente a la encuesta aplicada a los Docentes



Anexo 4 Docente dialogando con estudiantes sobre las encuestas aplicadas a la Institución y las expectativas que tienen al respecto de la certificación.

ENCUESTA PARA PADRES DE FAMILIA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA
"ALBERTO ASSA"

OBJETIVO: RECOGER INFORMACION QUE PERMITA EVALUAR LOS
PROCESOS VIVIDOS EN LA INSTITUCIÓN CON MIRAS A LA OBTENCION
DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD

SEÑORES PADRES DE FAMILIA: El colectivo de investigación "Los maestros
caribeños" de la especialización Pedagogía de las ciencias, del instituto de
postgrado de la Universidad Simón Bolívar, agradece a UD. su colaboración
en responder, de manera sincera y objetiva, esta encuesta.

1. Cree usted que los procesos de gestión educativa que se dan en la
institución le ofrecen:

1.1. Posibilidad de participar en el gobierno escolar SI () NO ()
como miembro del Consejo Directivo.

Por qué? _____

1.2. Participación en la toma de decisiones SI () NO ()

Por qué? _____

1.3. A su(s) hijo(s) unas condiciones adecuadas para SI () NO ()
recibir una educación de calidad.

Por qué? _____

1.4. A su(s) hijo(s) un ambiente favorable para SI () NO ()
una sana convivencia.

Por qué? _____

1.5. A su(s) hijo(s) una educación de calidad que SI () NO ()
le permita continuar sus estudios superiores.

Por qué? _____

1.6. A su(s) hijo(s) una educación de calidad que le SI () NO ()
permita buenas oportunidades laborales.

Por qué? _____

1.7. La ayuda necesaria para mejorar las SI () NO ()
Condiciones socioeconómicas para bien de su hijo(s).

Por qué? _____

2. ¿Considera usted que los procesos de gestión que se dan en la institución son de calidad?

SI () NO ()

Por qué? _____

3. ¿Ayudaría usted un proceso de certificación de calidad que inicie la institución?

SI () NO ()

Cómo? _____

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA
"ALBERTO ASSA"

OBJETIVO: RECOGER INFORMACION QUE PERMITA EVALUAR LOS
PROCESOS VIVIDOS EN LA INSTITUCIÓN CON MIRAS A LA OBTENCION
DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD

ESTUDIANTE: El colectivo de investigación "Los maestros caribeños" de la
especialización Pedagogía de las ciencias, del instituto de postgrado de la
Universidad Simón Bolívar, agradece a UD. su colaboración en responder, de
manera sincera y objetiva, esta encuesta.

1. Los procesos de gestión que se dan en la institución te ofrecen:

1.1. Posibilidad de participar en el gobierno escolar SI () NO ()
como Personero.

Por qué? _____

1.2. Participación en la toma de decisiones SI () NO ()

Por qué? _____

1.3. Unas condiciones adecuadas para un aprendizaje SI () NO ()
de calidad.

Por qué? _____

1.4. Un ambiente favorable para un aprendizaje de calidad. SI () NO ()

Por qué? _____

1.5. Una educación de calidad que te permite continuar tus estudios superiores. SI () NO ()

Por qué? _____

1.6. Una educación para tener buenas oportunidades laborales. SI () NO ()

Por qué? _____

1.7. La oportunidad de mejorar tus condiciones socioeconómicas SI () NO ()

Por qué? _____

ENCUESTA PARA DOCENTES

INSTITUCION EDUCATIVA DE FORMACION TECNICA DIVERSIFICADA
"ALBERTO ASSA"

OBJETIVO: RECOGER INFORMACION QUE PERMITA EVALUAR LOS
PROCESOS VIVIDOS EN LA INSTITUCIÓN CON MIRAS A LA OBTENCION
DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD

DOCENTE: El colectivo de investigación "Los maestros caribeños" de la
especialización Pedagogía de las ciencias, del instituto de postgrado de la
Universidad Simón Bolívar, agradece a UD. su colaboración en responder, de
manera sincera y objetiva, esta encuesta

1. Para usted ¿qué es la gestión educativa?

2. Conoce usted si la institución tiene un enfoque de gestión educativa o
administrativo determinado?

SI ()

NO ()

Cuál? _____

3. La gestión educativa que se da en la institución ha permitido fortalecer los procesos de participación, democratización, trabajo en equipo y cualificación docente?

SI ()

NO ()

Por qué? _____

4. Considera usted que los procesos de gestión educativa de la institución son de calidad?

SI ()

NO ()

Por qué? _____

5. Cree usted que los procesos de gestión educativa en la institución están lo suficientemente fortalecidos y direccionados para alcanzar una certificación de calidad?

SI ()

NO ()

Por qué? _____

6. Está usted de acuerdo con que se inicie el proceso de autoevaluación para alcanzar la certificación de calidad de los procesos de gestión de la institución?

SI ()

NO ()

Cuál sería su aporte para este proceso? _____

ENTREVISTA

**INSTITUCION EDUCATIVA DE FORMACION TECNICA DIVERCIFICADA
"ALBERTO ASSSA"**

**OBJETIVO: RECOGER INFORMACION QUE PERMITA EVALUAR LOS
PROCESOS VIVIDOS EN LA INSTITUCIN CON MIRAS A LA OBTENCION
DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD**

El colectivo de investigación "Los maestros caribeños" de la especialización Pedagogía de las ciencias, del instituto de postgrado de la Universidad Simón Bolívar, agradece a UD. su colaboración permitiéndonos realizar esta entrevista.

Teniendo en cuenta la calidad de los procesos que se viven en la institución, esta de acuerdo en que someta a un proceso de acreditación de calidad.

SI () NO () por que ?

¿Qué logros y que dificultades tiene la institución en estos momentos para enfrentar con éxito un proceso de acreditación de calidad?
