

**ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN SELLO DE CALIDAD EN LA
EDUCACIÓN BÁSICA COLOMBIANA**

EDUARD HORACIO GUTIÉRREZ SUÁREZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ARTES
BUCARAMANGA
2016**

**ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN SELLO DE CALIDAD EN LA
EDUCACIÓN BÁSICA COLOMBIANA**

EDUARD HORACIO GUTIÉRREZ SUÁREZ

Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Para Optar Por El Título de
Licenciado En Música

Director:
Héctor Eduardo Mateus Caicedo
Licenciado en Música

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ARTES
BUCARAMANGA
2016

DEDICATORIA.

A mi padre Horacio Gutiérrez Gutiérrez. QEPD 

A mi madre María Stella Suárez Vezga

Y a mi esposa Francly Ximena Castañeda Flórez

AGRADECIMIENTOS

Quiero hacer un reconocimiento formal a todas las personas que contribuyeron para la realización de este proyecto.

A la maestra Gloria Lucia Gómez Orejarena por la organización y direccionamiento de este propósito.

Al Dr. Alfredo Bojacá Zambrano, subsecretario de educación de Bucaramanga durante el periodo 2012 – 2015 quien realizó una revisión de la justificación de esta investigación y a la cual aportó su visión como asesor de proyectos.

Al actual Secretario de educación de Bucaramanga Profesor Holguer Alfredo Cruz, quien dio su visto bueno para la aplicación de las encuestas en la ciudad de Bucaramanga y que a su vez mostró interés en el resultado esta investigación.

Al Licenciado Héctor Eduardo Mateus Caicedo, quien aceptó de manera generosa ser mi director de proyecto, con fines de poder dar por terminada esta etapa tan importante para mi vida.

A los ingenieros Ciro Miguel Caballero y Luis Fernando Pelayo quienes aportaron opiniones desde la objetividad de los industriales.

A la Licenciada en español Diana Duran quien realizó grandes contribuciones por medio de la entrevista. Y en general a todos los licenciados de educación básica que lograron plasmar su experiencia pedagógica.

Para finalizar a todos los que dieron su respaldo, desde rectores y sindicalistas pasando por coordinadores y secretarias de cada uno de los colegios abiertos a favoreciendo la investigación.



Gracias A Todos.

RESUMEN

TÍTULO: ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN SELLO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN BÁSICA COLOMBIANA*

AUTOR: EDUARD HORACIO GUTIÉRREZ SUÁREZ**

PALABRAS CLAVES: Educación, Calidad, Estudio, Critica, Ministerio de Educación.

DESCRIPCIÓN:

El Presente proyecto de investigación que pretende encontrar parámetros de calidad en la educación básica desde un punto de vista pedagógico, centrado en la objetividad de quienes laboran en las aulas de clase y que a su vez tienen una amplia experiencia en sistemas de gestión de calidad, por cuanto lo han aplicado en su quehacer laboral.

Así mismo se muestra la observación de un estudiante de licenciatura en música hacía la educación básica y como se puede contribuir desde el área artística al mejoramiento de la calidad de los ciudadanos que se forman en la instituciones educativas de básica primaria y básica secundaria siendo no solo profesor de música sino también director o rector de una institución educativa de nivel básico y medio.

Cabe aclarar que este proyecto no pretende menos preciar el trabajo de los ingenieros industriales en cuanto a organización de instituciones educativas sino que desea encaminar no solo la gerencia académica sino también la relación de calidad con pedagogía y calidad de vida de los docentes.

Por ende los resultados de este estudio, sea base para futuras investigaciones que se relacionen con el tema anteriormente mencionado que puede ser utilizadas en estudios de maestría o doctorado por cuanto es nuevo conocimiento escrito.

* Trabajo de grado.

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Artes – Música. Director Héctor Eduardo Mateus Caicedo.

ABSTRACT

TITLE: STUDY FOR THE CREATION OF A STAMP OF BASIC EDUCATION QUALITY IN COLOMBIA*

AUTHOR: EDUARD GUTIERREZ SUAREZ HORACIO**

KEYWORDS: Education, Quality, Study, Critique, Ministry of Education.

DESCRIPTION:

The present research project aims to find quality parameters in basic education from a pedagogical point of view, focusing on the objectivity of those who work in the classroom and which in turn have extensive experience in systems quality management, because they have applied in their professional work.

Likewise the observation of a student's degree in music shown was basic education and how it can contribute from the artistic area to improve the quality of citizens formed in the educational institutions of basic primary and secondary basic being not only music teacher but also principal or director of an educational institution of basic and medium level.

It is clear that this project is not intended less preciar work of industrial engineers in organization of educational institutions but want direct management not only academic but also the relationship of quality education and quality of life of teachers.

Thus the results of this study, is a basis for future investigations that relate to the above subject which can be used in master's or doctoral studies because writing is new knowledge

* Degree work.

** Faculty of Humanities. School of Arts - Music. Director Héctor Eduardo Mateus Caicedo.

GLOSARIO

MEN: Ministerio De Educación Nacional

SIC: Súper Intendencia De Industria Y Comercio

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

PHVA: Planear Hacer Verificar y Actuar

POLICOTÓMICA: De muchas respuestas

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN (FORMULACIÓN).....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 Objetivo General.	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	18
1.5 ALCANCE.....	19
2. MARCO REFERENCIAL.....	20
2.1 ANTECEDENTES.....	20
2.1.1 Calidad Educativa: Un Análisis Sobre La Acomodación De Los Sistemas De Gestión De La Calidad Empresarial A La Valoración En Educación.	20
2.1.2 Re-Significación Y Re-Conceptualización De La Categoría Calidad Educativa: Una Nueva Mirada, Una Nueva Perspectiva.....	21
2.1.3 Calidad De La Educación Básica Y Media En Colombia: Diagnóstico Y Propuestas.....	21
2.1.4 La Educación En El Contexto Neoliberal.....	22
2.1.5 Educación En Tiempos Del Neoliberalismo.	23
2.1.6 Los Siete Saberes Necesarios Para La Educación Del Futuro.	23
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.2.1 La ISO 9001.....	23
2.2.2 Pruebas Saber	27
2.3 MARCO LEGAL.....	34
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	36
3.1.1 ENFOQUE MIXTO	37
3.2 CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD – FASE A.....	37
3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - FASE B....	38
3.3.1 La encuesta.....	38

3.3.2	POBLACIÓN.....	45
3.3.3	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	46
3.4	ENTREVISTA.....	47
3.4.1	Preguntas base.....	47
4.	ESQUEMA TEMÁTICO.....	49
4.1	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADOS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	49
4.2	MEN - ISO 9001.....	50
4.3	ÍNDICE SINTÉTICO DE CALIDAD EDUCATIVA (ISCE).....	53
4.4	EL DÍA E.....	54
5.	ANÁLISIS DE DATOS.....	55
5.1	FASE A.....	55
5.2	FASE B.....	65
5.2.1	Encuesta.....	65
5.2.2	Entrevistas.....	97
6.	CONCLUSIONES.....	101
7.	RECOMENDACIONES.....	102
	BIBLIOGRAFIA.....	103
	ANEXOS.....	104
	106
	Estudio Sobre S.G.C. En Educación Básica Colombiana.....	106
	R.F. 01.....	106
	Versión: 01.....	106
	Páginas 1.....	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Tomado de “Calidad De La Educación Básica Y Media En Colombia: Diagnóstico Y Propuestas”	21
Tabla 2. Tomado de CALIDAD DE LA EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA EN COLOMBIA: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS	22
Tabla 3. 6 Grandes Pasos	29
Tabla 4. Tomada del Doc. ¿Cómo se elaboran las pruebas?	29
Tabla 5. Tomada de: ¿Cómo se elaboran las pruebas?	32
Tabla 6. Inspirada en el cuadro de Información Pruebas Saber.	33
Tabla 7. Tomada de Sistema Integrado de Gestión.	52
Tabla 8. RELACION DE MEJORES COLEGIOS PUBLICOS SEGÚN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL CON CERFITICACIÓN EN ICONTEC.	55
Tabla 9. RELACION DE MEJORES COLEGIOS NO OFICIALES SEGÚN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN CON CERFITICACIÓN EN ICONTEC	60
Tabla 10. Pregunta 1 profesores	66
Tabla 11. Pregunta 2 Profesores.	67
Tabla 12. Pregunta 3 Profesores.	69
Tabla 13. Valoración Pregunta 4 profesores.	70
Tabla 14. Valoración Pregunta 5 Profesores	71
Tabla 15. Valoración Pregunta 6 Profesores	72
Tabla 16. Valoración Pregunta 7 Profesores	73
Tabla 17. Valoración Pregunta 8 Profesores	74
Tabla 18. Valoración Pregunta 9 Profesores	75
Tabla 19. Valoración Pregunta 10 Profesores	76
Tabla 20. Pregunta Abierta Profesores.	77
Tabla 21. MANIFIESTO DOCENTE.	78
Tabla 22. Pregunta 1 Coordinadores.	82
Tabla 23 Pregunta 1 Coordinadores.	83
Tabla 24 Pregunta 2 Coordinadores.	85
Tabla 25 Valoración Pregunta 4 Coordinadores.	86
Tabla 26. Valoración Pregunta 5 Coordinadores.	87
Tabla 27 Valoración Pregunta 6 Coordinadores.	88
Tabla 28. Valoración Pregunta 7 Coordinadores.	90
Tabla 29. Valoración Pregunta 8 Coordinadores.	91
Tabla 30. Valoración Pregunta 9 Coordinadores.	92
Tabla 31 Valoración Pregunta 10 Coordinadores.	93
Tabla 32 MANIFIESTO COORDINADORES	95

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tomada y editada de Norma Internacional ISO 9001, 4 edi. Ginebra Suiza, 2008. P- VII	25
Figura 2. Ciclo PHVA.	26
Figura 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN UTILIZADA PARA FINES DE CUMPLIR OBJETIVOS.	36
Figura 4. EMPRESAS CERTIFICADORAS.	49
Figura 5. Porcentaje De Mejores Colegios Oficiales Certificados Por Icontec En Relación A La Tabla Anterior.	59
Figura 6. Porcentaje De Mejores Colegios No Oficiales Certificados Por Icontec En Relación A La Tabla Anterior	64
Figura 7. COMPARATIVO INVERSO	65
Figura 8. Estadística primera pregunta profesores.	67
Figura 9. Estadística Segunda Pregunta Profesores.	68
Figura 10. Estadística Tercera Pregunta Profesores	69
Figura 11. Estadística Cuarta Pregunta Profesores	70
Figura 12 Estadística Quinta Pregunta Profesores	71
Figura 13 Estadística Sexta Pregunta Profesores	72
Figura 14 Estadística Séptima Pregunta Profesores	73
Figura 15 Estadística Octava Pregunta Profesores	74
Figura 16 Estadística Novena Pregunta Profesores	75
Figura 17. Estadística Decima Pregunta Profesores	76
Figura 18. Estadística Tercera Sección.	77
Figura 19 Estadística Primera Pregunta Coordinadores.	82
Figura 20. Estadística Segunda Pregunta Coordinadores	84
Figura 21. Estadística Tercera Pregunta Coordinadores	86
Figura 22. Estadística Cuarta Pregunta Coordinadores	87
Figura 23 Estadística Quinta Pregunta Coordinadores	88
Figura 24. Estadística Sexta Pregunta Coordinadores	89
Figura 25. Estadística Séptima Pregunta Coordinadores	90
Figura 26. Estadística Octava Pregunta Coordinadores	91
Figura 27. Estadística Novena Pregunta Coordinadores	92
Figura 28 Estadística Decima Pregunta Coordinadores	93

LISTA DE ANEXOS

a. Anexos De Encuesta.....	104
b. Anexos De Entrevista.....	109

INTRODUCCIÓN.

El modelo educativo de Colombia ha tenido diversos cambios durante el desarrollo nacional, muchos de estos se basaron en prácticas extranjeras acomodadas a nuestra realidad, hoy día la educación se sujeta a los pilos neoliberales que fomentan la competencia empresarial en la educación, por esta razón la superintendencia de industria y comercio es la entidad que regula las empresas acreditadoras que certifican la calidad de un producto o un servicio (que para este caso es la educación), sin embargo no hay un modelo pedagógico basado y desarrollado plenamente desde nuestra realidad social y económica.

La experiencia ha demostrado que cada vez que hay un nuevo ministro de educación, existen inmediatamente nuevas políticas educativas, que una tras otra ignoran nuestra cultura y se alejan cada vez más de la realidad regional y nacional. Claro está que los últimos desarrollos en la calidad educativa reflejan una necesidad implícita de separar las prácticas empresariales que hay en educación privada de las prácticas docentes que deben existir en la educación en general.

Referente a todo lo anterior es el ministerio de cultura y turismo quien está tomando el liderazgo en la educación folclórica nacional ya que las tendencias de calidad educativa del ministerio de educación, excluyen las asignaturas artísticas como las danzas, música y teatro entre otras.

Durante el desarrollo de esta investigación se analizó la realidad de la educación y su calidad, posteriormente se tomaron observaciones y aportes del contexto laboral de algunos docentes, se analizó esta información y se concluyó con una serie de recomendaciones para la creación de un sello de calidad que certifique no solo las buenas prácticas gerenciales y calificaciones en algunas asignaturas sino que también se tenga en cuenta la labor misional que deben tener las instituciones educativas dentro de una sociedad con una buena identidad cultural.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La constitución nacional en su artículo 67 define: “La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura” también plantea que; “Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo”.

Así mismo el Ministerio de Educación Nacional organiza y reglamenta el servicio de la educación como lo define el artículo 6 del decreto 1860 y quien establece los lineamientos para la calidad de forma equitativa y permanente. Sin embargo no cuenta con ningún organismo de acreditación que certifique la calidad de las prácticas educativas dentro de las instituciones que prestan el servicio de educación básica en Colombia. Mientras que es la Súper Intendencia De Industria Y Comercio quien cuenta con estas organizaciones y es ella quien acredita y certifica con sellos de calidad a los planteles educativos.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN (FORMULACIÓN)

¿Cuáles son los parámetros legales, administrativos y pedagógicos requeridos para la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad en la educación básica para Colombia?

1.3 JUSTIFICACIÓN

En Colombia el Icfes es quien evalúa las instituciones de educación básica, por medio de las pruebas saber 3,5, 7, y 9 clasificando según los resultados desde bajo hasta muy superior.

A su vez son los organismos acreditadores como Icontec quienes certifican en calidad en cuanto a las buenas prácticas empresariales de los colegios.

Sin embargo los parámetros de calidad en Colombia son cada vez más neoliberales dejando a un lado las áreas que no se clasifican como básicas para el Icfes o aquellas que no cuenten con fines para la preparación laboral, a medida que estas prácticas se fortalecen, se denota que los espacios de esparcimiento y desarrollo cultural se reducen debido a la necesidad de responder con las cuantificaciones estatales y comerciales del ciudadano quien para estos términos se denomina cliente.

Todo lo anterior ha constituido en una reducción sistemática de la educación artística y deportiva pues no se tiene en cuenta si una institución cuenta con programas artísticos tales como bandas, orquestas, grupos musicales, entre otros; para otorgar un certificado de calidad en educación básica.

Por ello es necesario que los docentes inicien un proceso de teorización pedagógica basada en las prácticas de aula desde un enfoque artístico, cultural, y deportivo entre otras áreas del conocimiento que hoy día no se tienen en cuenta dentro de la calidad educativa. Así mismo que los estudiantes de licenciatura sean parte de este concepto con el fin de no perder campos de acción dentro del ministerio de educación.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General.

Analizar la visión que tienen los docentes, directivos y administrativos de educación básica sobre la incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 y de las Pruebas Saber como base para la certificación de la calidad educativa.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Identificar elementos fundamentales de la implementación del sistema de gestión de calidad que inciden en el trabajo habitual de docentes, directivos y administrativos de entidades educativas.
- Conocer los diferentes puntos de vista que tienen los maestros de colegios públicos y privados del área metropolitana de Bucaramanga, respecto a los SGC aplicados en sus IE.
- Determinar logros y necesidades de mejora para el actual método de certificación de calidad, desde la perspectiva de los docentes, directivos y administrativos de los colegios.
- Formular recomendaciones, modificaciones y nuevos parámetros, que complementen la visión con la que las Pruebas Saber y la norma ISO 9001, evalúan y certifican respectivamente a las instituciones de educación básica.

1.5 ALCANCE

El alcance de esta investigación comprende sentar algunos precedentes que contribuyan a la calidad de la educación básica, desde la observación de un estudiante de licenciatura en música, y que contribuya a futuras investigaciones que puedan crear parámetros de calidad integral para organismos de acreditación en propiedad educativa.

Del mismo modo que la Secretaría De Educación De Bucaramanga se mostró interesada en el resultado de la investigación por medio de una carta que se ubica en los anexos de este documento.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

Mucho se ha escrito sobre sistemas de gestión de calidad, sin embargo el siguiente proyecto se centrará en aquellos artículos, investigaciones y demás escritos que hacen referencia en su aplicación en la educación; junto a ello también se ha encontrado mucho material sobre el Icfes y las pruebas saber, cabe aclarar que solo se enfocará en los manifiestos de carácter científico y cuyos autores tengan respaldo en pedagogía o en relación.

A continuación se numerarán algunos de estos manifiestos con una reseña de su contenido; cada uno de ellos será utilizado como referencia en la investigación durante el proceso de análisis de datos y conclusión.

2.1.1 Calidad Educativa: Un Análisis Sobre La Acomodación De Los Sistemas De Gestión De La Calidad Empresarial A La Valoración En Educación.

Es una investigación realizada por el estudiante de doctorado en educación DÍAZ PALACIOS, José Alfredo. Publicada por la revista universitaria Tendencias Pedagógicas perteneciente a la Universidad Autónoma De Madrid.

En ella se expone una serie de argumentos en los donde se demuestra que las certificaciones de calidad para las instituciones educativas basadas en el ISO 9001 han hecho de la formación un mero artículo de mercadeo, enfocándose solo a la satisfacción del cliente y no a sus necesidades reales, esto ha animado a que las asignaturas “importantes” tengan que ver con el desarrollo de la mano de obra, el autor denomina esta característica: “Clasificación de saberes”, ya que desde la visión de la educación con fines laborales, los sistemas educativos han optado por discriminar ciertos saberes que son considerados de mayor relevancia con respecto a otros, los más tecnológicos, instrumentales, operativos y funcionales, tienden a ser privilegiados, al tiempo que otros, más humanistas, tradicionales, relacionados con el pensamiento, el arte en sus distintas manifestaciones, la historia, la literatura, tienden a ser atenuados, cuando no marginados¹. Por medio de la cual se formulan las preguntas de la entrevista.

¹ Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación, revista Tendencias pedagógicas, #21 de 2013- Madrid, P- 184.

2.1.2 Re-Significación Y Re-Conceptualización De La Categoría Calidad Educativa: Una Nueva Mirada, Una Nueva Perspectiva².

El Maestro Díaz Palacios escribe en su artículo de investigación que es necesario redefinir muchos conceptos relacionados con la calidad de la educación tales como: Relación entre calidad de docentes y la calidad de la educación, evaluación y evaluación docente; para ello tiene en cuenta diversas dimensiones y componentes como lo son la política, la económica, la sociocultural y pedagógica entre otras. Se utilizó como recurso para formular las preguntas de la entrevista.

2.1.3 Calidad De La Educación Básica Y Media En Colombia: Diagnóstico Y Propuestas.

Es la conclusión de una investigación realizada por Felipe Barrera Osorio, Darío Maldonado y Catherine Rodríguez para la facultad de economía de la Universidad del Rosario, en la que afirman que a pesar de los avances en cuanto a cobertura, “las mejoras en términos de calidad han sido marginales e Inequitativas”³ en este documento los expertos realizan un serie de análisis entre las cuales se destaca una comparación entre las pruebas Saber y las pruebas PISA ver figura 6 y 7. Su uso en este proyecto se dio en la formulación de preguntas.

Tabla 1. Tomado de “Calidad De La Educación Básica Y Media En Colombia: Diagnóstico Y Propuestas”

	Área	NSE				Diferencia		
		1	2	3	4	1-2	2-3	3-4
Saber 5	Lenguaje	258	277	305	371	19*	27*	67*
	Matemáticas	260	278	305	367	18*	27*	62*
	Ciencias Naturales	267	281	302	365	14*	21*	63*
	Total	262	279	304	368	17*	25*	64*
Saber 9	Lenguaje	239	269	299	372	29*	30*	73*
	Matemáticas	243	270	298	373	27*	28*	76*
	Ciencias Naturales	245	272	297	372	26*	25*	75*
	Total	243	270	298	373	27*	28*	75*

² Re-significación y re-conceptualización de la categoría calidad educativa: una nueva mirada, una nueva perspectiva, Revista Colombiana de Educación, #68 del 2015 P-1.

³ CALIDAD DE LA EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA EN COLOMBIA: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS, edit. UR Octubre del 2012, P- 2

Tabla 2. Tomado de CALIDAD DE LA EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA EN COLOMBIA: DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS

País	Matemáticas			Lectura			Ciencias		
	2009	Dif.	Pos.	2009	Dif.	Pos.	2009	Dif.	Pos.
Colombia	381	-	58	413	-	52	402	-	54
Argentina	388	7*	55	398	-15*	58	401	-1	56
Brasil	386	5*	53	412	-1	53	405	4*	53
Chile	421	40*	49	449	36*	44	447	46*	44
México	419	38*	51	425	12*	48	416	14*	50
Uruguay	427	46*	48	426	13*	47	427	25*	48

En este libro podemos observar un estudio profundizado desde un punto de vista socio-económico para una población determinada que en este caso es Latinoamérica.

2.1.4 La Educación En El Contexto Neoliberal.

Escrito por los docentes Carlos MIÑANA LASCO y José GREGORIO RODRÍGUEZ se realiza un resumen de la historia del neoliberalismo en la educación y su desarrollo, al finalizar concluye con una invectiva, en la que denotamos un rechazo a estas prácticas en la educación para Latinoamérica ya que es una copia de modelos aplicables en otras culturas pero en sí, fuera de contexto para nuestras necesidades académicas. En la página 10 afirma: «el neoliberalismo reduce la educación y el conocimiento a “goods”, a bienes, a productos, a mercancías a un “supremo bien” –si se quiere- pero por el que cualquiera pagaría un precio.»⁴

En este estudio se observa también un comparativo entre el desarrollo de estas prácticas realizadas por Chile y las aplicadas para Colombia, cómo se fue buscando una internacionalización de la educación y así mismo una comercialización de ella del mismo modo en que también se fue enmarcando únicamente para satisfacer los caprichos del cliente y no para direccionar la superación de sus necesidades reales como seres participes de una sociedad. Se describe como antecedente investigativo para la realización de la sondeo.

⁴ La Educación En El Contexto Neoliberal, edit Scribd. Abril 30 del 2002, P 10

2.1.5 Educación En Tiempos Del Neoliberalismo.

TORRES, Jurjo. Madrid. El libro es el reflejo de una investigación que realiza una crítica a la tendencia de convertir la educación en una empresa productiva, que se mide y valora numéricamente y está al servicio del mundo empresarial, olvidando que el ser humano no es sólo un producto, sino un ser complejo y en constante cambio. A pesar de contemplar la autonomía y la libertad en los planes de mejora y calidad educativa, se estandarizan los procesos, se usa un vocabulario mercantilista y se determinan numéricamente las personas necesarias para poner en marcha una empresa educativa.

2.1.6 Los Siete Saberes Necesarios Para La Educación Del Futuro.

MORIN, Edgar. Es un documento investigativo realizado para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.⁵ El autor ofrece una mirada compleja del ser humano y señala la necesidad de formar personas que convivan en sociedad, cuiden el medio en el que viven y se enseñe la condición humana teniendo en cuenta la comprensión y la ética. Aportará a la investigación por la reflexión que genera en torno a la labor del docente y la visión de qué es una educación con calidad.

2.2 MARCO TEÓRICO

Lo referenciado a continuación se encuentra basado en la norma ISO 9001 y posteriormente las pruebas saber, con el fin de definir las pautas a seguir y a su vez encaminar la investigación en torno a sus fundamentos estructurales, que es de extrema importancia ya que sin estas definiciones no es posible contextualizar los resultados.

2.2.1 La ISO 9001.

Es una normativa creada por (la organización internacional de normalización) que es una federación mundial de organismos nacionales de normalización;⁶ que cuenta con más 150 países miembros; se realizó para sistematizar la organización de las empresas en cuanto a sus procesos y procedimientos enfocados al modelo

5

http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/humanas/mtria_edu/2021082/und1/anexos/siete_saberes.pdf

⁶ Norma Internacional ISO 9001, 4 edit. Ginebra Suiza, 2008. P-IV

productivo de Europa, sin embargo el enfoque empresarial de la norma no impide su aplicación en fundaciones, centros educativos, ni ningún otro organismo sin ánimo de lucro, ya que esta es maleable y se puede adaptar a cualquier organización, pues se centra en las generalidades de gestión⁷.

La Norma ISO 9001 hace parte de los sistemas de gestión de calidad diseñados específicamente para ser utilizados en la estructura interna de las organizaciones, corporaciones, empresas etc. Cuenta con un amplio grupo de entidades que la certifican a nivel mundial, estas certificaciones son solicitadas libremente por cualquier empresa que lo requiera para fines de contratación y mejora en la satisfacción al cliente⁸.

No es necesario profundizar en la historia de la norma sin embargo si es requisito para este proyecto explicar en resumidas cuentas que es la norma ISO 9001 cuya última versión más aplicada ha sido la del año 2008.

2.2.1.1 Generalidades De La Norma.

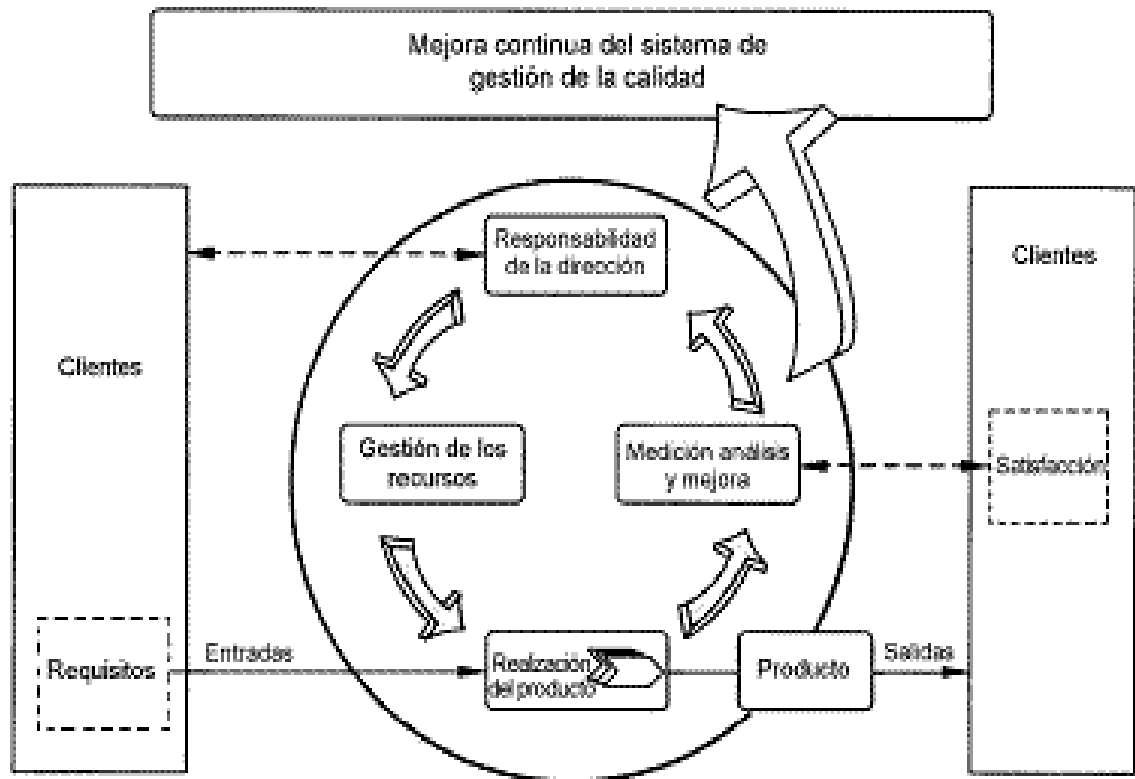
Enfoque basado en procesos: La ISO 9001 está enfocada en los procesos que busca la mejora continua dentro de un sistema de gestión de calidad y de este modo cumplir con los requisitos del cliente de forma satisfactoria y eficaz.

Esto significa que no se centra en el interés de los miembros de la empresa sino en cada uno de los procesos que se requieren para llegar a obtener un producto que satisfaga al cliente. Este enfoque se puede comprender con la figura 1.

⁷ Documento ISO/TC 176/SC 2/N 524R6. Ginebra Suiza, 2008. P-2

⁸ Boletín #3 Icontec. Bogotá Colombia. 2014. P-1

Figura 1. Tomada y editada de Norma Internacional ISO 9001, 4 ed. Ginebra Suiza, 2008. P- VII



En la figura anterior denotamos que el **cliente** juega el papel más importante, ya que él es quien impone los requisitos iniciales y genera los niveles de aprobación al ser exigencia máxima la satisfacción final por parte de este.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- los productos que proporciona.
- Los procesos que emplea,
- Su tamaño y la estructura de la organización.⁹

Para el cumplimiento de cada proceso se cumple con el ciclo PHVA pues este genera la mejora continua que debe reflejarse en el SGC.

⁹ Norma Internacional ISO 9001, 4 edit. Ginebra Suiza, 2008. P- VI

2.2.1.2 El ciclo PHVA.

Es una metodología empresarial ideada por el físico Walter A. Shewhart y presentada al Japón de la post-guerra por Edwards Deming, país que aplicó con satisfacción. Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad¹⁰.

Consiste en un círculo continuo como se muestra en la figura 2. En la que podemos observar el planear, hacer, verificar, y un actuar.

Figura 2. Ciclo PHVA.

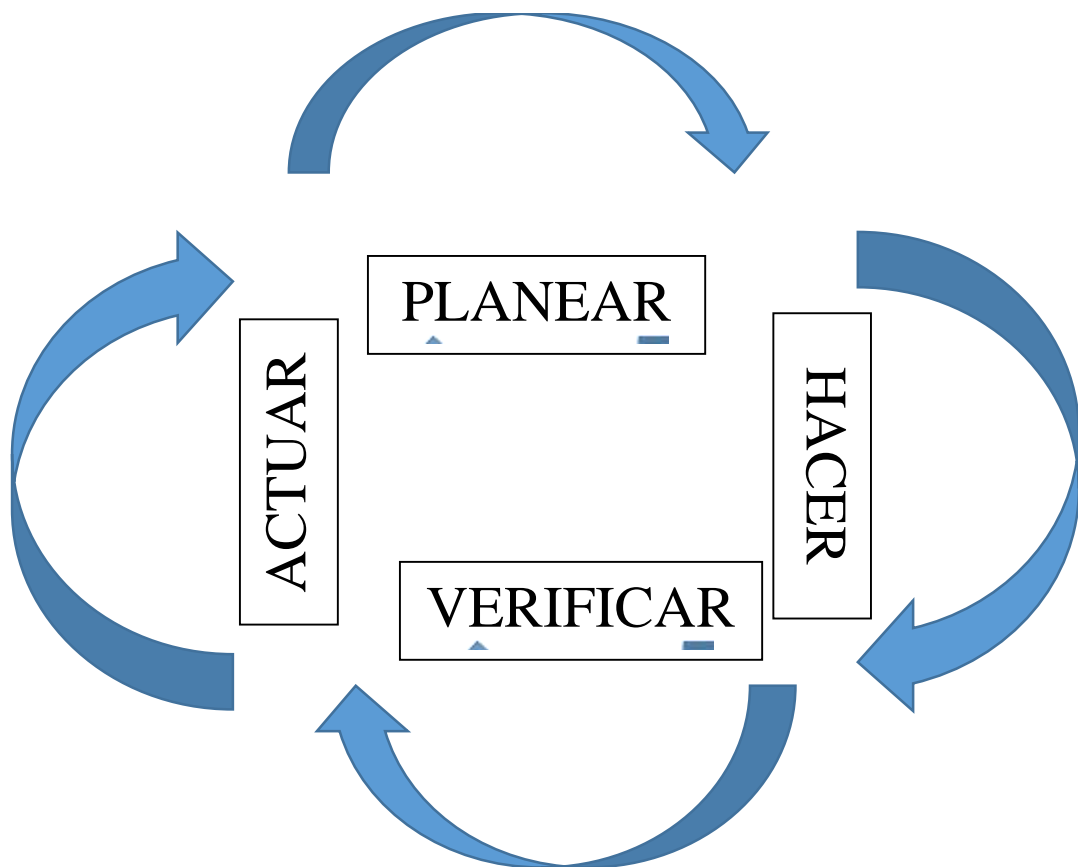


Figura 2.

¹⁰ Ciclo PHVA «<http://www.gerencie.com/ciclo-phva.html> »

- Planear: O planificar, es la primera etapa en la que se trazan los objetivos y las diferentes metas de la empresa, esta planeación debe ser lo más exacta posible ya que cualquier modificación puede generar no conformidades.
- Hacer: Es ejecutar lo planeado.
- Verificar: Corresponde a la revisión de lo ejecutado y si este está generando los logros esperados o de lo contrario se debe realizar la siguiente acción.
- Actuar: esta implica un mejoramiento, en caso de que en la verificación se alcancen las metas, en este punto se debe trazar objetivos más grandes, sin embargo si en la verificación arrojó una observación desfavorable se debe revisar lo planeado y replantearlo volviendo a retomar el círculo.

Cabe aclarar que el círculo nunca termina ya que se espera una mejora continua dentro un sistema de gestión de calidad, como lo es el ISO 9001.

2.2.1.3 Relación con la educación

En el punto 3 de la norma llamado: “Términos y Definiciones”; se especifica que: «A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", este puede significar también "servicio"»¹¹.

La educación es definida como un servicio que puede ser prestado por organismos privados de carácter no lucrativo, para el ISO “la formación es el producto que se está entregando y al que debería prestarse atención”¹² por ello se formulan adecuaciones para la aplicación de la norma 9001 en las instituciones educativas, y varían según la legislación de cada nación, o los requerimientos regionales.

2.2.2 Pruebas Saber

Las Pruebas Saber 3, 5, 7 y 9 son evaluaciones que se aplican a los estudiantes de nivel básico que como su nombre lo indica se encuentran cursando tercero, quinto y noveno grado. Cabe aclarar que existen pruebas al finalizar la educación media y en los últimos niveles de Pregrado, denominadas Pruebas Saber 11 y Pro respectivamente

¹¹ Norma Internacional ISO 9001, 4 edit. Ginebra Suiza, 2008. P-2

¹² Documento ISO/TC 176/SC 2/N 524R6. Ginebra Suiza, 2008. P-8

Estas tienen como finalidad medir los niveles de aprendizaje de los estudiantes activos de Colombia, los resultados de estas pruebas, y el análisis de los factores que inciden en los mismos, permiten que los establecimientos educativos, las secretarías de educación, el Ministerio de Educación Nacional y la sociedad en general, identifiquen las competencias, habilidades y valores que todos los estudiantes colombianos desarrollan durante su trayectoria escolar, definiendo planes de mejoramiento en sus respectivos ámbitos de actuación. Además, su carácter periódico posibilita valorar cuáles han sido los avances en el tiempo y establecer el impacto de programas y acciones específicas de mejoramiento.¹³

2.2.2.1 Elaboración de las pruebas:

Las evaluaciones deben ser estandarizadas y se consideran válidas cuando miden lo que se quiere medir específicamente; esto significa que hay consistencia entre lo que se pregunta en la prueba y el referente que se definió para la evaluación¹⁴. Del mismo modo una prueba debe ser confiable y esto se logra en el diseño de la pregunta, esta debe permitir mediciones precisas de las competencias del evaluado. Las preguntas se construyen por personal interno y externo del ICFES, a continuación veremos el proceso para la generación de preguntas por parte del personal interno.

La metodología aplicada se denomina “**diseño de especificaciones a partir del modelo basado en evidencias**”¹⁵ esta radica en una serie de procesos que se planean a partir de las habilidades, conocimientos o competencias que requieren ser evaluadas por parte del cliente quien para este caso es el MEN.

Diseño De Especificaciones A Partir Del Modelo Basado En Evidencias. Este proceso se divide en 6 grandes pasos (ver tabla 3 y 4) que son:

¹³ Información de la prueba Saber 3º, 5º, 7º y 9º

«<http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/pruebas-saber-3-5-7-y-9/informacion-de-la-prueba-saber3579>»

¹⁴ ¿Cómo Elaboran Las Pruebas? <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

¹⁵ ¿Cómo Elaboran Las Pruebas? <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

Tabla 3. 6 Grandes Pasos

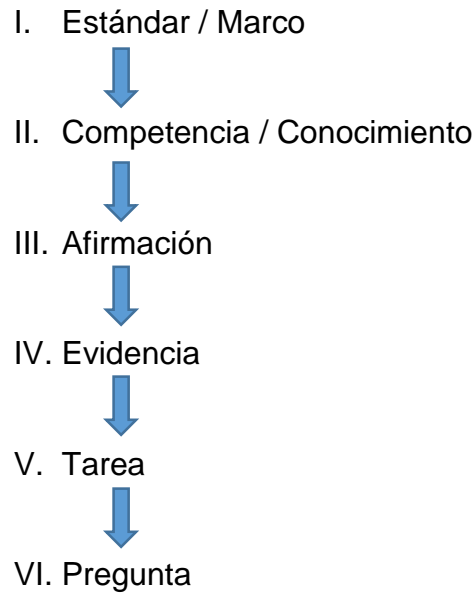
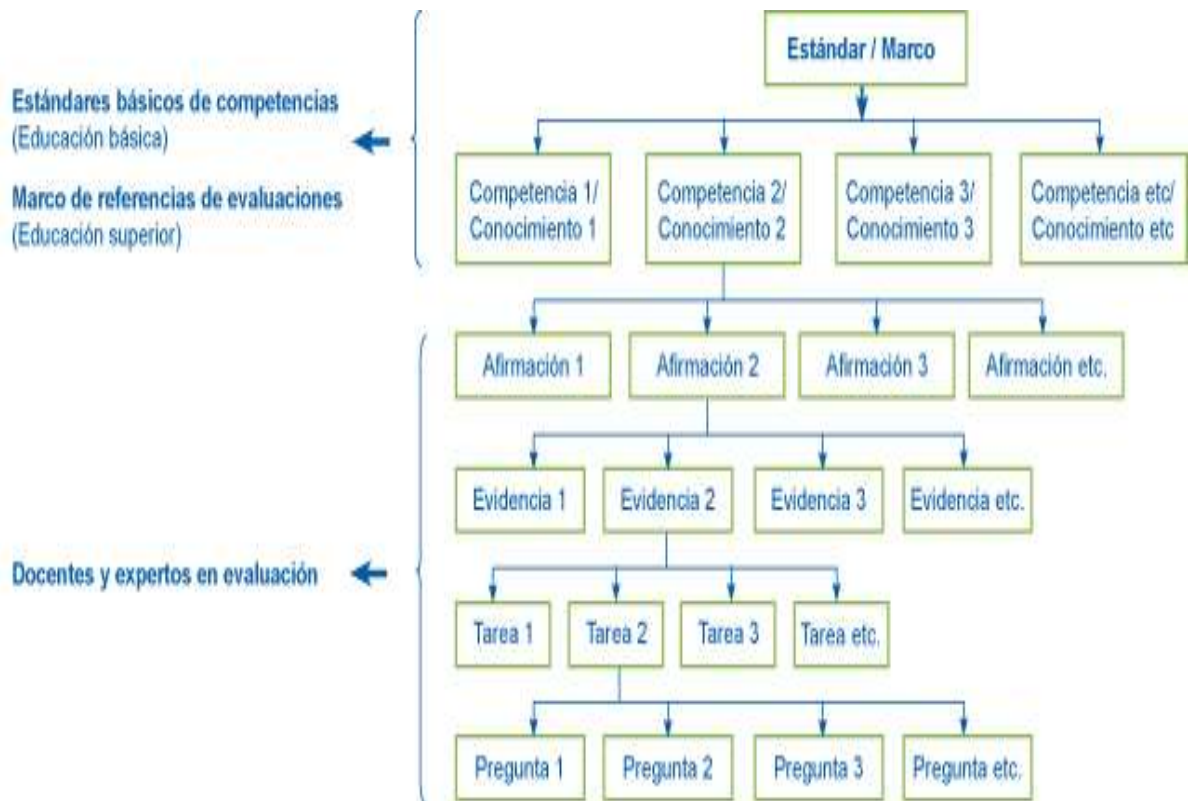


Tabla de Estándares Icfes.

Tabla 4. Tomada del Doc. ¿Cómo se elaboran las pruebas?



Partimos de los estándares que se quiere evaluar, estos pueden encontrarse en los documentos oficiales de estándares básicos de competencias del MEN, en algunos casos se aplican marcos de referencia de profesionales de cada área.

Ya identificadas las competencias habilidades o conocimientos a evaluar, se formulan las afirmaciones que son los enunciados emitentes de las respuestas. En otras palabras, la afirmación “traduce” el estándar en desempeños y permite dar cuenta del significado y alcance de los puntajes obtenidos por los estudiantes¹⁷.

Se construyen las evidencias a partir del punto anterior estas son la base de las tareas de las pruebas.

Estas deben direccionarse a la siguiente pregunta: ¿qué deben hacer los estudiantes en las pruebas que permita inferir que tienen determinadas competencias, conocimientos o habilidades?¹⁸

Las tareas son las pautas de las preguntas y definen la construcción de los ítems en la prueba a través de este punto se caracterizan la complejidad de las preguntas.

2.2.2.2 Construcción De Preguntas Por Personal Externo.

Si bien el Icfes coordina todo el proceso de construcción de pruebas, se cuenta con la participación de universidades, asociaciones de profesionales, asociaciones de facultades, docentes de educación básica y media, profesores universitarios, estudiantes de último año de pregrado y estudiantes de postgrado, entre otros, que apoyan la puesta en marcha de los diferentes proyectos en desarrollo.¹⁹

Cada uno de los procesos que generan un ítem debe pasar por una serie de discusiones y reflexiones de pares más el apoyo de expertos que certifiquen la calidad y eficacia de cada pregunta, como se observa en la figura 5.

Es importante aclarar, que cada uno de los pares se encaminan a la formulación del mismo número de ítems entre ellos, esto quiere decir que cada uno de los expertos no pueden elaborar preguntas por si mismos sino que debe ser la decisión en

¹⁶ <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

¹⁷ <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

¹⁸ <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

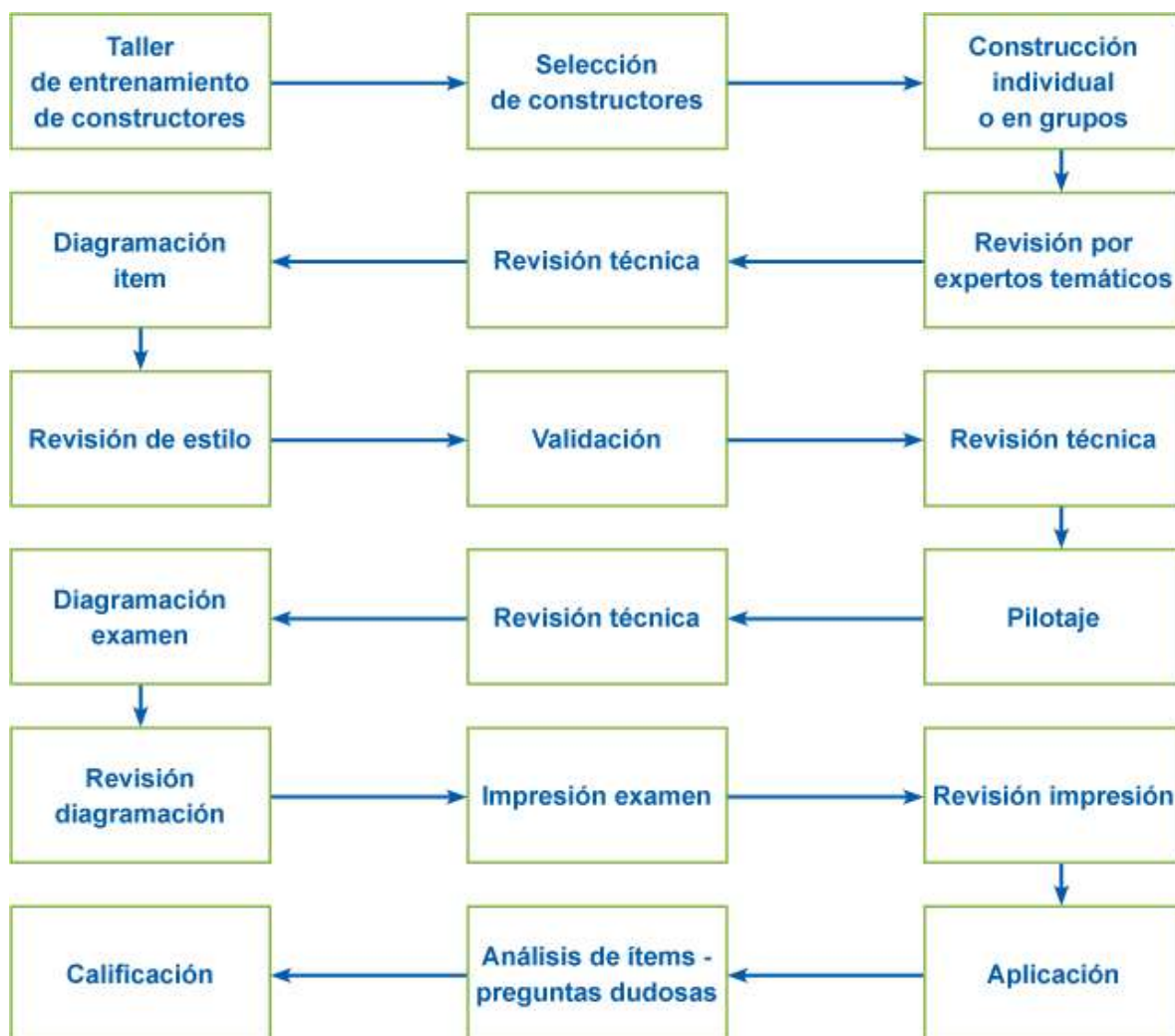
¹⁹ <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

conjunto del equipo de trabajo, lo que nos lleva a la creación de instrumentos de evaluación estructurados y definidos en emitir lo que se desea evaluar.

Las preguntas aprobadas por parte de los expertos pasan a ser validadas por otros docentes o expertos que no han estado en el proceso anterior de construcción de preguntas. En este punto se evalúa además de la pertinencia conceptual, si es o no viable su ejecución a la población que se pretende evaluar.

Tabla de Elaboración de Pruebas

Tabla 5. Tomada de: ¿Cómo se elaboran las pruebas?



“20”

Habiendo superado estos procesos pasamos al “ojo fresco” (como lo denomina el Icfes) quien el filtro que se encarga de verificar la pertinencia académica y evaluativa, frente a la población.

Cabe mencionar que el seguimiento y evaluación de cada una de las etapas del proceso permite una cualificación constante del mismo, mediante la incorporación

²⁰ <http://www.icfes.gov.co/index.php/instituciones-educativas/acerca-de-las-evaluaciones/como-se-elaboran-las-pruebas>

de nuevos elementos y la identificación de aspectos en los que se requiere mejoramiento.²¹

Las pruebas saber no evalúan el conocimiento de los estudiantes sino como aplican ese conocimiento, ya que se tiene como supuesto que todos los estudiantes ya han adquirido durante el transcurso de los años anteriores. A continuación se muestra en la tabla 6 una pauta de los temas y asignaturas de las pruebas saber.

Tabla de Pruebas Saber.

Tabla 6. Inspirada en el cuadro de Información Pruebas Saber.

Grado 3°	Grado 5°	Grado 7°	Grado 9°
<u>Prueba lenguaje</u>	<u>Prueba lenguaje</u>	<u>Prueba lenguaje</u>	<u>Prueba lenguaje</u>
<u>Prueba matemáticas</u>	<u>Prueba matemáticas</u>	<u>Prueba matemáticas</u>	<u>Prueba matemáticas</u>
	<u>Prueba competencias ciudadanas</u>	<u>Prueba competencias ciudadanas</u>	<u>Prueba competencias ciudadanas</u>

En resumidas cuentas las pruebas saber, son evaluaciones censales en las que se mide la calidad de la educación en ciertos campos del conocimiento y su aplicación en la vida cotidiana de cada uno de los estudiantes, también observa el avance de los colegios y la mejora según los entes territoriales.

²¹ <http://www.icfes.gov.co/index.php>

2.3 MARCO LEGAL.

✓ CONSTITUCIÓN POLÍTICA.

De conformidad con el artículo 67, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, formal y no formal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social. Se podrá fundamentar muchos de los parámetros de calidad basados en la ley misma y sus decretos.

✓ LEY 115 DE 1994; ARTICULO 1o.

Objeto de la ley. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Del mismo modo El Decreto 529 de 2006 y la Resolución 4434 del mismo año es la que define los requisitos de un modelo de gestión avalado por el ministerio de educación nacional. En estos vemos una serie de exigencias que se pueden resumir de esta manera:

«En términos generales, para el reconocimiento de un modelo se requiere que éste:

- Se aplique internacionalmente (al menos en cinco países)
- Integre los conceptos de administración y aseguramiento de calidad
- Incluya mecanismos para asegurar la independencia de la evaluación
- Suponga una autoevaluación con exigencias al menos iguales a las requeridas en la Guía 4 MEN para clasificarse en el régimen de Libertad Regulada
- Tenga aplicación específica al sector educativo
- Esté documentado»²²

✓ Resolución 578 de 2015.

²² <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-179263.html>

Por la cual se establecen las fechas, procedimientos y condiciones, para que las instituciones de educación básica y media participen en la aplicación de las Pruebas Saber 3º, 5º, 7º y 9º, es por medio de esta normativa que se incorpora el grado 7 inicialmente como pruebas diagnosticas.

✓ Decreto 4739 de 2008

Es por medio de este decreto ley que se establece las nuevas normas para la creación de empresas que acrediten en calidad de producción, importación y prestación de servicios. Dando autonomía al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

De igual manera, todas las resoluciones competentes a esta investigación, junto con los decretos y acuerdos legislativos, que han sido usados para el planteamiento y desarrollo de cada uno los puntos de la tesis presente, pueden ser revisadas en la bibliografía.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Se buscó representar los conceptos que se tienen en cuenta para definir calidad, tanto para el Icfes, Icontec, MEN, como para docentes directivos y administrativos, sin embargo se evidenció la necesidad de utilizar dos enfoques ya que cada uno requería de un método diferente (ver figura 3).

Figura 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN UTILIZADA PARA FINES DE CUMPLIR OBJETIVOS.



3.1.1 ENFOQUE MIXTO

La dirección de la investigación se dio de manera mixta en cuanto a que fue necesario usar tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo.

El enfoque cuantitativo (que en adelante se denominará fase A) se utilizó el método deductivo y se evidenció la relación calidad con certificación de calidad mediante resultados ofrecidos por los organismos oficiales. Y entregando a su vez datos estadísticos respecto al Icontec específicamente.

En el enfoque cualitativo (que en adelante se denominará fase B) se utilizó el método inductivo por medio de encuestas y entrevistas; en cada una de ellas se indagaron los diferentes puntos de vista individuales para llegar a las generalidades conceptuales, por medio de análisis estadísticos y clasificación de aportes.

3.2 CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD – FASE A.

Para esta investigación es necesario validar los datos utilizados por lo cual se declara en el capítulo 4. “ESQUEMA TEMÁTICO” cuáles son las empresas certificadoras relacionadas con la educación, la correlación que tiene el ISO 9001 con el Ministerio De Educación Nacional, que es el índice sintético de calidad educativa, y como se utiliza en el día E.

Así mismo se hallaron cuadros y reportes de calidad tanto por parte de Icontec como del ministerio de educación, posterior a ello se compararon y se analizaron entre ellos diferenciando los términos de calidad para el MEN como los términos de calidad para la ISO.

De lo anterior se emite una tabla de estudio demostrando porcentajes relativos emitidos por la fase A de la investigación.

3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - FASE B.

Se consideraron dos instrumentos de recolección de información que son la encuesta, y entrevista. Estos se toman como base para formular en conjunto una serie de propuestas con base a las críticas, reconocimientos y observaciones junto a ello se formula un estudio que busca reflejar la posición de los docentes sobre las prácticas de gestión de calidad y sobre la metodología de las pruebas saber.

La entrevista se enfocó a reflejar opiniones y observaciones sobre las pruebas saber mientras que la encuesta demostró ser un mejor recurso para enfocarla en temas relacionados con la ISO 9001.

3.3.1 La encuesta.

Es una técnica valida como método en la adquisición de información de interés sociológico, mediante una serie de preguntas previamente elaboradas, a través del cuales se pueden conocer las diversas opiniones o valoraciones del docente, directivo docente o rector por medio de la selección en una muestra sobre un asunto dado.

El cuestionario confeccionado no requiere de personal calificado a la hora de llenar la encuesta ya que ha sido dispuesta de forma específica al particular pertinente que pueda responderla. Esta encuesta cuenta con una estructura lógica, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso.

Las respuestas se escogieron de modo especial y sustancial que arrojaran de forma libre lo que cada encuestado dictaminara sin que esto se prestare para salirse del contexto, y se determinaron del mismo modo las posibles variantes de respuestas estandarizadas y apegadas al primer estudio, lo que facilitó la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Durante el proceso de adquisición de datos se fueron diseñando las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que van a responder el cuestionario.

Debido a la necesidad de encontrar requerimientos determinantes para un buen modelo de calidad en la educación, se dividió la encuesta en tres grandes tipos de preguntas a las que denominamos secciones.

- Preguntas cerradas policotómica con opción categorizada: estas son las que tienen más de dos opciones de respuesta en un solo enunciado y se puede escoger más de un ítem de respuesta.
- Preguntas de estimación con escala calificativa para medir actitudes: estas son a las que se les designa una numeración para su respectiva respuesta.
- Preguntas abiertas.

Al finalizar el diseño de las preguntas de la primera encuesta, se descubrió que era necesario dirigirla de forma diferente a rectores, coordinadores, y profesores para de este modo clasificar sus aportes por separados. A cada una de ellas se les denominó “ESTUDIO SOBRE SGC EN EDUCACIÓN BASICA” –Profesores, - Coordinadores, -Rectores en ese orden respectivo las encuestas a continuación separadas en las tres secciones por el tipo de preguntas. Cabe aclarar que aunque en muchos puntos las preguntas son las mismas, las respuestas se enfocaron según su labor dentro de la institución.

En el siguiente subtítulo se muestra la encuesta diseñada.

3.3.1.1 Primera sección.

- *Profesores.*

1) ¿En cuales campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?

a.	Facilita el seguimiento académico y disciplinario de sus estudiantes.	<input type="radio"/>
b.	Progreso en la entrega oportuna de informes y formatos de toda índole institucional.	<input type="radio"/>
c.	Mayor rendimiento académico y mejor comportamiento por parte de estudiantes.	<input type="radio"/>
d.	El tiempo requerido para el cumplimiento de la jornada laboral extraescolar o no presencial, ha disminuido gracias al SGC.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>

2) ¿Considera que el SGC, implementado en su colegio tiene las siguientes fallas?

a.	Incrementa los tiempos de trabajo en diversas tareas de su quehacer laboral.	<input type="radio"/>
b.	Tiene algunos formatos, plantillas y/o formularios innecesarios o poco eficientes.	<input type="radio"/>
c.	Muestra más un enfoque empresarial que formativo.	<input type="radio"/>
d.	No tiene fallos de ningún tipo	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>

3) ¿Cuáles de los siguientes puntos seleccionaría como método para mejorar en SGC en educación básica para Colombia?

a.	Crear incentivos económicos para los docentes y administrativos que hagan parte de instituciones certificadas en SGC.	<input type="radio"/>
b.	Disminuir la cantidad de formatos y facilitar los procesos simplificando procedimientos.	<input type="radio"/>
c.	Facilitar la liberación de recursos para instituciones que cuenten con certificado en SGC.	<input type="radio"/>
d.	Diseñar un SGC. Enfocado en la educación y no en la industria.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

➤ *Coordinadores.*

1) ¿En cuales campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?

a.	Facilita el seguimiento del personal a su cargo	<input type="radio"/>
b.	Progreso en la entrega oportuna de registros académicos o de comportamiento por parte de docentes.	<input type="radio"/>
c.	Mayor rendimiento académico	<input type="radio"/>
d.	Mejora en el proceder por parte de estudiantes y padres de familia hacia los miembros de la institución.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

2) ¿Considera que el SGC implementado en su colegio tiene las siguientes Fallas?

a.	Incrementa los tiempos de trabajo en diversas tareas de su quehacer laboral.	<input type="radio"/>
b.	Tiene algunos formatos, plantillas y/o formularios innecesarios o poco eficientes.	<input type="radio"/>
c.	Muestra más un enfoque empresarial que formativo.	<input type="radio"/>
d.	No tiene fallos de ningún tipo.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

3) ¿Cuáles de los siguientes puntos seleccionaría como método para mejorar un SGC en educación básica para Colombia?

a.	Crear incentivos económicos estatales para los docentes y administrativos que hagan parte de instituciones certificadas en SGC.	<input type="radio"/>
b.	Disminuir la cantidad de formatos y facilitar los procesos simplificando procedimientos.	<input type="radio"/>
c.	Facilitar la liberación de recursos para instituciones que cuenten con certificado en SGC.	<input type="radio"/>
d.	Diseñar un SGC enfocado en la educación y no en la industria.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

➤ *Rectores.*

1) ¿Por qué implementó el SGC en la institución educativa? *

a.	Facilita el seguimiento del personal a su cargo	<input type="radio"/>
b.	Posibilita un mayor control en el manejo de los recursos de la institución.	<input type="radio"/>
c.	Mejora su desempeño administrativo.	<input type="radio"/>
d.	Reconocimiento institucional.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

2) ¿En cuáles campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?*

a.	Adquisición y control de recursos	<input type="radio"/>
b.	Ejecución y cumplimiento de las funciones laborales de todo el personal.	<input type="radio"/>
c.	Mayor rendimiento académico.	<input type="radio"/>
d.	Interrelación entre todos los miembros de la comunidad educativa.	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

3) ¿Considera que el SGC, implementado en su colegio tiene las siguientes fallas? *

a.	Incrementa los tiempos de trabajo en diversas tareas de su labor administrativa	<input type="radio"/>
b.	Tiene algunos formatos, plantillas y/o formularios innecesarios o poco eficientes	<input type="radio"/>
c.	Muestra más un enfoque empresarial que formativo	<input type="radio"/>
d.	No tiene fallos de ningún tipo	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

4) ¿Cuáles de los siguientes puntos seleccionaría como método para mejorar en SGC en educación básica para Colombia? *

a.	Crear incentivos económicos para los docentes y administrativos que hagan parte de instituciones certificadas en SGC.	<input type="radio"/>
b.	Disminuir la cantidad de formatos y facilitar los procesos simplificando procedimientos	<input type="radio"/>
c.	Facilitar la liberación de recursos para instituciones que cuenten con certificado en SGC.	<input type="radio"/>
d.	Diseñar un SGC. Enfocado en la educación y no en la industria	<input type="radio"/>
e.	Otra ¿Cuál?	<input type="radio"/>
<input type="text"/>		

3.3.1.2 Segunda sección

Se diseñó en profesores y coordinadores 7 ítems denominados - Preguntas de estimación con escala calificativa. Consiste en una valoración que parte de menos cinco (-5) hasta cinco (5) siendo los números negativos representación de pérdida y los positivo de ganancia, si en dado caso no se ha notado cambios se califica con cero. Así mismo para rectores se diseñaron 6 preguntas del mismo tipo.

Se planificó de esta manera con el fin de exponer de forma verídica la utilidad de los SGC dentro de una institución educativa especialmente desde la objetividad de los docentes, coordinadores y rectores.

➤ *PROFESORES.*

4. ¿Qué calificación le da al uso del SGC implementado en su institución?
5. ¿Desde su implementación la relación docente y directiva ha progresado?
6. ¿El SGC ha mejorado las vías de comunicación entre estudiantes y/o padres de familia y con coordinación?
7. ¿Los sistemas de gestión de calidad optimizan la calidad de vida al implementar mejores técnicas de ejecución laboral?
8. ¿La comunicación ha mejorado al ser más interactiva y respetuosa entre todos los miembros de la comunidad educativa?
9. ¿El resultado de las pruebas saber ha mostrado un balance positivo desde que se implementó el SGC?
10. ¿El SGC otorga herramientas que facilitan el trabajo en general?

➤ *COORDINADORES*

4. ¿Qué calificación le da al uso del SGC implementado en su institución?
5. ¿Desde su implementación la relación docente y directiva ha progresado?
6. ¿El SGC ha mejorado las vías de información entre estudiantes y/o padres de familia con coordinación y viceversa?

7. ¿Los SGC optimizan la calidad de vida al implementar mejores técnicas de ejecución laboral?
8. ¿La comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa ha mejorado al ser más interactiva y respetuosa?
9. ¿El resultado de las pruebas saber ha mostrado un balance positivo desde que se implementó el SGC?
10. ¿El SGC otorga herramientas que facilitan el trabajo en general?

➤ *RECTORES.*

5. ¿Qué calificación le da al uso del SGC implementado en su institución?
6. ¿Desde la implementación del SGC han mejorado la relación de docentes y administrativos?
7. ¿El SGC ha mejorado las vías de comunicación entre estudiantes y/o padres de familia con rectoría?
8. ¿El SGC mejora la calidad de vida al implementar técnicas de ejecución laboral?
9. ¿El resultado de las pruebas saber ha mostrado un balance positivo desde que se implementó el SGC?
10. ¿El SGC otorga herramientas que facilitan el trabajo en general?

3.3.1.3 Tercera sección.

Para esta etapa de la encuesta se dio la libertad de expresar cada opinión siendo la pregunta en las tres encuestas la siguiente:

A continuación escriba brevemente una recomendación, una crítica o un reconocimiento, respecto al SGC utilizado en el colegio, lo anterior según lo vea pertinente para la creación de un nuevo método de gestión de calidad diseñado para la educación colombiana.

Por favor especifique que tipo de escrito realizará:

Recomendación Crítica Reconocimiento

Se dejó un espacio de una página para que el interesado pueda responder

3.3.2 POBLACIÓN.

La población participante es según el número de colegios certificados en ISO 9001 que para el área de metropolitana de Bucaramanga son 25. Con ello se consultó el número de docentes, y coordinadores; en cuanto a rectores es claro que el número de ellos es exactamente el mismo que el número de colegios.

A medida que se hizo la solicitud en los colegios se preguntó, cuantos profesores laboraban en cada institución, y se encontró que el promedio es de 22 docentes entre básica primaria y básica secundaria por colegio, en cuanto a coordinadores se estima que existen dos coordinadores en educación básica del área metropolitana.

Con estos cálculos se estima que existen en aproximadamente unos 550 profesores, y 50 coordinadores, que laboran bajo la norma ISO 9001. Para esta investigación se aplicó la encuesta a una muestra de 36.4% docentes, 30% de los coordinadores, y al 24% de los rectores.

Lo anterior arroja un total de:

- Profesores.....200
- Coordinadores..... 15
- Rectores..... 6

3.3.3 APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

Se solicitó a todos los colegios certificados en ISO 9001 del área metropolitana de Bucaramanga el apoyo en la aplicación de esta encuesta, inicialmente por vía telefónica y no hubo respuestas positivas, posteriormente se pidió de forma escrita (ver anexos), para lo cual hubo respuesta positiva de parte de 4 colegios por lo tanto se puede decir que de igual manera no acaeció interés por parte de la mayoría en aportar sus experiencias a esta investigación, debido a ello se invitó por tercera vez de forma presencial directamente con el personal encargado en calidad sin embargo hubo un rechazo por parte de los rectores de estas instituciones ya que se busca evidenciar aciertos y errores de la aplicación del SGC dentro de un establecimiento educativo y solo dos colegios más aprobaron la diligencia de la encuesta “ESTUDIO SOBRE SGC EN EDUCACIÓN BASICA” para un total de 6 colegios de 25.

Al consultar las razones por las cuales se negaban, muchos informaban que no había tiempo para realizarla o que no se comprendía porque un estudiante de licenciatura en música se encuentra haciendo estas investigaciones. Al preguntar la opinión del sindicalista Javier Flores (ver entrevista) se halló que una de las causas es que la aplicación de estos sistemas incrementa las horas necesarias para cumplir con los formatos requeridos, y en su mayoría no se paga por esta cantidad de horas que se reflejan en trabajo fuera del colegio y con horas extras en casa.

A partir de esta situación se diseñó la encuesta digital por medio de la App, google docs contando con las siguientes cualidades:

- Posibilidad de responder desde cualquier dispositivo móvil o en la comodidad de su casa siempre y cuando haya conexión a internet.
- Diligenciamiento directo con los profesores y coordinadores interesados en aportar opiniones.
- Anonimato asegurado.
- Seguimiento de las respuestas de manera remota.
- Procesamiento de datos de forma inmediata.
- Imposibilidad de manipulaciones externas a la encuesta.

De este modo se hizo la solicitud de aplicación por medio de redes sociales y correos electrónicos. Lo que incrementó la muestra poblacional necesaria para cumplir con el mínimo esperado.

3.3.3.1 Respaldo de la Secretaría de Educación de Bucaramanga.

Debido a la negativa de aplicación de las encuestas, se buscó el apoyo del secretario de educación el profesor *Holguer Alfredo Cruz Bueno* quien vio con buenos ojos y solicitó que hiciera parte de una reunión con la junta de trabajo el día miércoles 13 de enero. (Ver anexos)

En dicha reunión se acordó que:

- Se dará apoyo por medio de una carta de visto bueno para aplicar encuestas en los colegios públicos que contaran con un certificado en ISO 9001.
- Se redactará posteriormente y una carta de que demuestre el interés en conocer el resultado del proyecto, esta última esquela solo será impresa desde la SEB con membrete posterior autorización del comité de jurídica para fines de prevenir inconvenientes legales.

3.4 ENTREVISTA.

Se encuentra abierta a todo docente con experiencia en educación básica que haya laborado en instituciones con ISO 9001 o cualquier otra norma de SGC que se acierte vigente en el país. El tipo de entrevista será de preguntas guiadas, con posibilidades de extensión para adquirir la mayor a portabilidad al tema.

3.4.1 Preguntas base.

Nombre completo.

¿Cuál es su profesión?

1. ¿Qué son en su opinión las pruebas saber 3-5-7 y 9?

2. El ministerio de educación afirma que las pruebas saber contribuyen al mejoramiento de la educación ¿Qué opina al respecto? (por favor explique su respuesta)

3. Muchos docentes afirman que las pruebas saber de básica primaria y secundaria no buscan medir el desempeño de la institución en general sino que califica más el ejercicio docente ¿Qué piensa usted de esta afirmación y porque?

4. El Icfes es quien diseña las pruebas saber, esta institución explica que las preguntas que se utilizan para evaluar a un niño residente en Bogotá son las mismas que se utilizan para evaluar a un niño del sector rural. Sin tomar en cuenta las experiencias de vida que difieren entre uno y el otro. ¿Qué opina usted de la forma en que se formulan las preguntas?

5. El ministerio de educación solo evalúa de tercero a noveno las competencias en matemática lenguaje y ciencias. Esto es criticado por algunos pedagogos que opinan que se deja en el olvido otras áreas del conocimiento y así mismo desconoce a nivel del MEN las demás inteligencias del ser humano. ¿Opina usted que las pruebas son suficientes o insuficientes porque?

6. ¿Cree que las pruebas saber no tiene errores o por el contrario pueden mejorar? De ser así ¿de qué forma?

7. ¿Qué aporte le daría a la educación básica en general para mejorar la calidad de los ciudadanos que se forman en las instituciones educativas?

4. ESQUEMA TEMÁTICO

4.1 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADOS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Icontec certificadora en Colombia del el ISO 9001 sin embargo también empresas como SGS Colombia, BVQI, International Certification and Traninig, Cotecna Certificadora Services, y la Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico, prestan este servicio a las compañías que así lo requieran, para alcanzar sistemas de gestión e calidad y ser acreditadas en calidad.

Figura 4. EMPRESAS CERTIFICADORAS.²³



Sin embargo ninguna de estas empresas certificadoras han sido diseñadas o estructuradas desde un enfoque pedagógico o educativo, teniendo en sus perfiles

²³ FIGURA INSPIERADA EN LA IMAGEN PUBLITARIA DE CADA UNA DE LAS EMPRESAS MENCIONADAS.

una orientación de mercado en la que en resumidas cuentas todas buscan la satisfacción del cliente ya que es quien compra los productos y servicios de la industria mundial. Para esta afirmación se toma como ejemplo la descripción del Icontec quien es para esta investigación el máximo referente:

«Somos una organización privada, sin ánimo de lucro, con amplia cobertura internacional; creada en 1963 con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.»²⁴

En el año 2007 se creó la ONAC cuyas siglas significan: Organismo Nacional De Acreditación De Colombia; y fue creada para vigilar en conjunto los organismos de evaluación de conformidad. Es una empresa privada que trabaja de la mano a la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) sin embargo no fue sino hasta el año 2008 que se realizó su legislación nacional con el decreto 4731.

El decreto 4731 del año 2008 dictó las normas sobre intervención en la economía para el ejercicio de las funciones de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad que hicieran parte del Subsistema Nacional de la Calidad, y se modificó la estructura de la SIC y en consecuencia se nombró a la ONAC como representante evaluador ante la Comunidad Andina de Naciones.

4.2 MEN - ISO 9001

El ministerio de educación nacional no cuenta con ningún organismo que regule estas empresas certificadoras ya que todas ellas tienen relación directa con la SIC más no con el MEN, para el investigador pedagógico Díaz Palacios “Consecuentemente se justifica una relación estrecha entre la empresa y la educación, asegurando que esta es el medio que permite los logros de aquella, manifestando como evidente el bajo comportamiento económico de los países en vía de desarrollo causado por el pobre “desempeño” del sistema escolar de las Naciones”²⁵.

Las primeras instituciones educativas en recibir certificación del ISO 9001 en Colombia fueron:

²⁴ <http://icontec.org/index.php/sa/nuestra-compania-5/nuestra-compania>

²⁵ Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación, revista Tendencias pedagógicas, #21 de 2013- Madrid, P- 184.

- Colegio San José De las Vegas - Medellín Privado
- Colegio Bilingüe Buckingham - Bogotá Privado
- Comunidad Colegio Jesús María - Medellín Privado
- Colegio Montessori - Medellín Privado

Empero no fue sino hasta el año 2006 con la versión 2000 de la norma, que se implantó en colegios públicos en la región de Antioquia, estos colegios fueron:

- Institución Educativa Alcaldía de Medellín.
- Institución Educativa Centro Formativo de Antioquia-CEFA.
- Institución Educativa Juan María Céspedes.
- Institución Educativa Ricardo Uribe escobar.

(Datos hallados en [articles-179263_Establecimientos_2015](#))

Todo esto se realizó durante el mandato del alcalde Sergio Fajardo, y demostró en cifras que es posible tener una educación pública de alta gerencia con un buen manejo de los recursos.

Es por esto que durante los últimos gobiernos se ha intentado incentivar estas prácticas comerciales y corporativas en los colegios públicos. Para el año 2014 el sistema integrado de gestión, (en adelante SIG), está siendo aplicado en la revisión de desempeño institucional, cuyos datos para evaluar están basados en los siguientes objetivos:

- «Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Fortalecer la prestación de los servicios orientados al mejoramiento de la cobertura, calidad, eficiencia y pertinencia de la educación.
- Fortalecer el desempeño de los Macro-procesos.
- Garantizar la disponibilidad, el uso eficiente de los recursos financieros y la disponibilidad y competencia del recurso humano.
- Fortalecer la aplicación de mecanismos de autocontrol y de evaluación para garantizar la mejora continua.
- Garantizar mecanismos de participación ciudadana y control social sobre la gestión del MEN.
- Mejorar el desempeño ambiental y prevenir la contaminación.
- Mejorar el desempeño de procesos sectoriales.»²⁶

²⁶ SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG REVISIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL N°20-MEN. Bogotá Julio de 2014. P - 3

Nótese que no se habla de satisfacción de los ciudadanos o de los estudiantes y padres de familia sino que se habla de **CLIENTES**, desde este punto se demuestra inicialmente que el SIG es de enfoque empresarial, por lo tanto no es diseñado desde las necesidades pedagógicas sino que se encuentra orientado a los requerimientos presupuestales.

Para tomar un ejemplo de estas políticas tomamos el cuadro 1 en el que el componente misional es tan solo de un 15% real.

Tabla 7. Tomada de Sistema Integrado de Gestión.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN CGR VIGENCIA 2013								
E V A L U A C I Ó N	COMPONENTE	PRINCIPIOS	Factores Mínimos	Ponderación Subcomponente	Calificación Equipo Auditor	Consolidación de la Calificación	Ponderación Calificación Componente	
	Control de Gestión 20%	Eficiencia, Eficacia		Prctocesos Administrativos	15%	82,0	12,30	20%
				Indicadores	25%	80,4	20,09	
				Gestión Presupuestal y Contractual	35%	82,5	28,87	
				Prestación del Bien o Servicio	25%	74,8	18,70	
	CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN				100%		79,96	15,99
	Control de Resultados 30%	Eficacia, Efectividad, Economía, Eficiencia, Valoración de costos Ambientales y Equidad	Objetivos Misionales		50%	80,5	40,25	30%
				Cumplimiento e Impacto de Políticas Públicas, Planes, Programas y Proyectos	50%	76,8	38,40	
	CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS				100%		78,65	23,60
	Control de Legalidad 10%	Eficacia		Cumplimiento de Normatividad Aplicable al ente o asunto Auditado	100%	75,8	75,80	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE LEGALIDAD				100%		75,80	7,58	
Control Financiero 30%	Economía, Eficacia		Razonabilidad o Evaluación Financiera	100%	0,0	0,00	30%	
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL FINANCIERO				100%		0,00	0,00	
Evaluación del Control Interno 10%	Eficacia, Eficiencia		Calidad y Confianza	100%	68,3	68,33	10%	
CALIFICACIÓN COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO				100%		68,33	6,83	
CALIFICACIÓN FINAL DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS PONDERADA							54,00	

Para el año 2015 el ministerio de educación reencamina un poco su enfoque misional al crear el Índice Sintético de Calidad Educativa, que busca presentar un corte real de como se encuentra nuestra educación nacional.

4.3 ÍNDICE SINTÉTICO DE CALIDAD EDUCATIVA (ISCE)

“El índice es una escala del 1 al 10, siendo 10 el valor más alto que podemos obtener.”²⁸ Centra su observación en los resultados de las pruebas saber y entorno a esto se coteja con cuatro componentes que son: Progreso, desempeño, eficiencia, y ambiente escolar.

- Progreso: mide el puntaje obtenido por la institución en las pruebas saber y lo compara con el año inmediatamente anterior.
- Desempeño: se examina la eficacia, que es el segundo componente, en él se tiene en cuenta solamente los resultados en matemática y lenguaje, y se busca que la institución incentive mejoras en estas asignaturas
- Eficiencia: este componente evalúa el número de estudiantes que se promueven por año, entre menor sea el índice de perdida académica mayor es el puntaje que se otorga.
- Ambiente escolar: este busca identificar cual es el entorno en que se desarrollan las clases y se realiza por medio de encuestas que los estudiantes deben llenar en la pruebas saber 5o y 9º.

Todo esto arroja un número que se denomina ISCE.

En este método de evaluación no solo se tienen en cuenta el desempeño académico de los estudiantes sino que con base en el resultado de las Pruebas Saber, se suman los cuatro componentes anteriormente nombrados.

Para el año 2015 el Gobierno Nacional lanzó bajo la directriz de la ministra Gina Parody una calificación general de los mejores colegios divididos en públicos y privados, (ver capítulo de análisis de datos) entorno a estos colegios se buscó tener

²⁷ SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG REVISIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL N°20-MEN. Bogotá Julio de 2014. P - 51

²⁸ Pioneros-El Programa De Los Mejores, MEN – Bogotá 2015.

metas para la educación en general, cada una de estas metas se utiliza para aplicar comparativos entre unas instituciones con otras, y destinar mejoras el MEN es por ello que se creó el día de la excelencia, conocido como el día E.

4.4 EL DÍA E.

Es una estrategia que “consiste en proporcionar a todos los maestros colombianos herramientas y acompañamiento pedagógico para realizar actividades de diagnóstico de los niveles de aprendizaje de sus estudiantes”²⁹.

Este se encuentra reglamentado por el decreto 0325. Durante el día E cada institución educativa se reúne y se compara así misma con el ISCE de su ente territorial y el nacional, cabe destacar que es el mayor esfuerzo por integrar no solo a docentes, estudiantes y directivos docentes en relación a la calidad educativa, sino en ello también hace parte padres de familia, que pueden aportar y adquirir conocimientos al respecto de las mejoras planteadas para el trazo de las nuevas metas.

²⁹ Pioneros-El Programa De Los Mejores, MEN – Bogotá 2015.

5. ANÁLISIS DE DATOS

5.1 FASE A.

El MEN en su página oficial contiene las listas de los mejores colegios a nivel nacional según el ISCE nos en los colegios oficiales (ver anexos) y comparamos con los datos de colegios certificados en ISO 9001, emitidos por el Icontec. Para esta investigación el cuadro que vemos a continuación:

Tabla 8. RELACION DE MEJORES COLEGIOS PUBLICOS SEGÚN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL CON CERFITICACIÓN EN ICONTEC.

RELACION DE MEJORES COLEGIOS PUBLICOS SEGÚN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL CON CERFITICACIÓN EN ICONTEC			
Nombre	Posición	Certificado Por Icontec	Departamento
LIC INTEG D DE BTO UNIVERSIDAD DE NARIÑO	1	No	Nariño
IE SAN VICENTE	2	No	Valle Del Cauca
COLEGIO CLARETIANO	3	No	Huila
COLEGIO DIST. MARIE POUSSEPIN	4	No	Atlántico
COL SANTO ANGEL	5	No	Norte De Santander
COL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	6	SI	Norte De Santander
INST EDUC STA TERESA DE JESÚS	7	No	Tolima
I. E. JUAN PABLO II	8	No	Meta
IE BICENTENARIO DE LA INDEPENDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	9	No	Santander
COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE LA CONCEPCION	10	No	Santander
ESCUELA NORMAL SUPERIOR FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	11	No	Santander
INSTITUCION EDUCATIVA VILACOLOMBIA	12	No	Valle Del Cauca
ESCUELA NORMAL SUPERIOR MARIA AUXILIADORA	13	No	Antioquia
IE LA INMACULADA	14	No	Risaralda

IE ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	15	No	Santander
IE NUESTRA SEÑORA DEL PALMAR	16	No	Valle Del Cauca
IE SAN JOSE DE LA SALLE	17	No	Santander
COL LA PRESENTACION	18	No	Norte De Santander
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	19	No	Cauca
COLEGIO LICEO FEMENINO MERCEDES NARIÑO (IED)	20	No	Bogotá, D.C.
COL LA PRESENTACION	21	No	Norte De Santander
INST EDUC LA PRESENTACION	22	No	Antioquia
INSTITUCION EDUCATIVA ANTONIO NARIÑO	23	No	Meta
ESC NORMAL SUPERIOR MARIA AUXILIADORA	24	No	Norte De Santander
INST EDUC ESCUELA NORMAL SUP MA. AUXILIADORA	25	No	Meta
I E TEC JORGE ARDILA DUARTE	26	No	Santander
COLEGIO SAN JOSE NORTE (IED)	27	No	Bogotá, D.C.
ESCUELA NORMAL SUPERIOR DEL DISTRITO DE BARRANQUILLA	28	No	Atlántico
INST TEC SUPERIOR PEREIRA	29	No	Risaralda
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL POMPILIO MARTINEZ	30	No	Cundinamarca
INSTITUCION EDUCATIVA LICEO DEPARTAMENTAL	31	No	Valle Del Cauca
SAN AGUSTIN	32	No	Cauca
INST. EDUC. DIST. EL CAMPITO	33	Si	Atlántico
COLEGIO TECNICO MENORAH (IED)	34	No	Bogotá, D.C.
COLEGIO FEMENINO LORENCITA VILLEGAS DE SANTOS (IED)	35	No	Bogotá, D.C.
IE SANTA MARIA GORETTI	36	No	Putumayo
COL NZADO FEM DE BTO DE VILLAVICENCIO	37	No	Meta
IE GABRIELA MISTRAL	38	No	Santander
COLEGIO INTEGRADO HELENA SANTOS ROSILLO	39	No	Santander
IE NUEVA GENERACION	40	No	Antioquia
INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO DE CRISTO	41	No	Caldas
I.E. EL ROSARIO	42	No	Boyacá
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS	43	No	Cauca

INST. EDUC. DIST. MADRE MARCELINA	44	No	Atlántico
INSTITUCION EDUCATIVA COLEGIO GUATIQUEIA	45	No	Meta
COL ORIENTAL NO 26	46	Si	Norte De Santander
INST EDUC LICEO NACIONAL	47	No	Tolima
IE TEC DAMASO ZAPATA	48	No	Santander
INST EDUC SANTO ANGEL	49	No	Antioquia
INSTITUCION EDUCATIVA SUCRE	50	No	Nariño
GABO	51	No	Valle Del Cauca
I.E.M. NORMAL SUPERIOR DE PASTO	52	No	Nariño
I. E. MARIA JOSEFA MARULANDA	53	No	Antioquia
I.E. SAN JOSÉ MARÍA ESCRIVA DE BALAGUER	54	No	Cundinamarca
COLEGIO UNIVERSITARIO	55	No	Santander
I. E. TECNICO INDUSTRIAL SANTIAGO DE ARMA	56	No	Antioquia
INST EDUC YERMO Y PARRES	57	Si	Antioquia
ESCUELA NORMAL SUPERIOR MARÍA AUXILIADORA	58	No	Magdalena
I.E. SAN VICENTE	59	No	Valle Del Cauca
COLEGIO NACIONAL SAN JOSE DE GUANENTA	60	No	Santander
I E ACAD SANTA MARIA GORETTI	61	No	Santander
COLEGIO MARSELLA (IED)	62	No	Bogotá, D.C.
INSTITUCION EDUCATIVA NORMAL SAN CARLOS	63	No	Nariño
INST TEC NAL DE COMERCIO	64	No	Norte De Santander
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL SABIO MUTIS	65	No	Cundinamarca
COLEGIO INSTITUTO TECNICO INDUSTRIAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS (IED)	66	No	Bogotá, D.C.
I.E.M. MARIA GORETTI	67	Si	Nariño
SAGRADA FAMILIA	68	No	La Guajira
COLEGIO JOSE DE FERRO	69	No	Santander
ESCUELA NORMAL SUPERIOR MARIA AUXILIADORA	70	No	Santander
CASD HERMOGENES MAZA	71	No	Quindío
ESCUELA NORMAL SUPERIOR ANTONIA SANTOS	72	No	Santander
INST EDUC MUS AMINA MELENDRO DE PULECIO	73	No	Tolima

INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL SANTA MARIA	74	No	Cundinamarca
CENT EDUC DIST ARGELIA - BANCO POPULAR	75	No	Bogotá, D.C.
INSTITUCIÓN EDUCATIVA NACIONAL AUXILIARES DE ENFERMERIA	76	No	Caldas
I E PILOTO SIMON BOLIVAR	77	No	Santander
INSTITUCION EDUCATIVA SAN FRANCISCO DE ASIS	78	No	Nariño
INST. DIST EVARDO TURIZO PALENCIA(ANT CEB # 129)	79	No	Atlántico
INST. EDUC. SOFIA CAMARGO DE LLERAS	80	No	Atlántico
I.E. FRANCISCO JOSE DE CALDAS	81	No	Cauca
I.E. DIVERSIFICADO	82	No	Cundinamarca
INST EDUC SANTA JUANA DE LESTONNAC	83	Si	Antioquia
CENT EDUC DIST MIRAVALLE	84	No	Bogotá, D.C.
I.E.M EMILIO CIFUENTES	85	No	Cundinamarca
IE SUCRE	86	No	Putumayo
COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (IED)	87	No	Bogotá, D.C.
CENT EDUC DIST LA GIRALDA	88	No	Bogotá, D.C.
COL NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	89	No	Norte De Santander
IE SAN VICENTE HOGAR	90	No	Risaralda
NORMAL SUP. DE CALDAS	91	No	Caldas
INSTITUCION EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR CRISTO REY	92	No	Santander
CENT EDUC DIST DON BOSCO II	93	No	Bogotá, D.C.
I. E. SANTO TOMAS DE AQUINO	94	No	Antioquia
I. E. ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE JERICO	95	No	Antioquia
MARIA AUXILIADORA	96	No	Valle Del Cauca
INSTITUCION EDUCATIVA VILLA ESTADIO	97	No	Atlántico
INSTITUCION EDUCATIVA LA PAZ	98	No	Antioquia
COLEGIO MORISCO (IED)	99	No	Bogotá, D.C.

Cuadro realizado al comparar datos del MEN e Icontec.

Vemos entonces que no hay relación entre lo que se denomina calidad por parte de Icontec en su sistema de gestión ISO 9001 y lo que el ministerio muestra como mejores colegios públicos y con mayor calidad educativa del país (ver grafico)

Figura 5. Porcentaje De Mejores Colegios Oficiales Certificados Por Icontec En Relación A La Tabla Anterior.



Se podría decir que esta tendencia es debida a que las instituciones públicas no se encuentran muy interesadas en recibir certificaciones por parte de organismos acreditadores ya que no tienen relación comercial con los padres de familia o estudiantes.

Sin embargo en cuanto a colegios privados el número de colegios certificados por Icontec en ISO 9001 aunque se incrementa no es muy relevante ya que como lo muestra la tabla número... son muchos más los colegios que no están certificados frente a los que sí.

Tabla 9. RELACION DE MEJORES COLEGIOS NO OFICIALES SEGÚN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN CON CERTIFICACIÓN EN ICONTEC

RELACION DE MEJORES COLEGIOS NO OFICIALES SEGÚN EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN CON CERTIFICACIÓN EN ICONTEC			
Nombre	Posición	Certificado Por Icontec	Departamento
COL LOS NOGALES	1	No	Bogotá, D.C.
GIMNASIO COLOMBO BRITANICO	2	No	Bogotá, D.C.
LIC NAVARRA	3	No	Bogotá, D.C.
COL DE LA COMPANIA DE MARIA	4	Si	Antioquia
INST ALBERTO MERANI	5	No	Bogotá,
D.C. COL MONTESSORI	6	Si	Antioquia
COL ANGLO AMERICANO	7	No	Bogotá, D.C.
GIMN VERMONT	8	No	Bogotá, D.C.
COL SANTA FRANCISCA ROMANA	9	No	Bogotá, D.C.
COL SAN JORGE DE INGLATERRA	10	Si	Bogotá, D.C.
COL EL ROSARIO	11	Si	Santander
ASPAEN GIMNASIO CANTILLANA	12	No	Santander
COLEGIO LOS ÁNGELES	13	No	Boyacá
COLEGIO INGLES DE LOS ANDES	14	Si	Valle Del Cauca
COL EMMANUEL D ALZON	15	No	Bogotá, D.C.
COL CALASANZ	16	Si	Norte De Santander
COL REFOUS	17	No	Cundinamarca
COLEGIO SAN JOSE DE LAS VEGAS	18	No	Antioquia
FUND COL UIS	19	Si	Santander
CENTRO DE EDUCACION EL RECREO	20	No	Bolívar
COL CALASANZ	21	No	Bogotá, D.C.
COL SAN TARSICIO	22	No	Bogotá, D.C.
COL NUEVA INGLATERRA	23	No	Bogotá, D.C.
GIMN MODERNO	24	No	Bogotá, D.C.

Tabla 9 (continuación)

COL CALASANZ	25	Si	Risaralda
COLOMBO BRITANICO	26	No	Antioquia
COLEGIO GIMNASIO LA COLINA	27	No	Valle Del Cauca
COLEGIO HISPANOAMERICANO	28	No	Valle Del Cauca
COL FUNDACION LIC INGLES	29	No	Risaralda
LIC DE CERVANTES PADRES AGUSTINOS	30	No	Bogotá, D.C.
COLEGIO BENEDICTINO DE SANTA MARIA	31	No	Antioquia
GIMN DEL NORTE	32	No	Bogotá, D.C.
COL MARYMOUNT	33	No	Antioquia
INSTITUTO EDUCATIVO MARÍA MONTESSORI	34	No	La Guajira
COLEGIO CRISTOBAL COLON THE COLUMBUS SCHOOL	35	No	Antioquia
GIMN DE LOS CERROS	36	No	Bogotá, D.C.
COL UNID PEDAGOGICA	37	No	Bogotá, D.C.
COL. LA ANUNCIACION	38	Si	Bolívar
COL BOLIVAR	39	No	Valle Del Cauca
INST JORGE ROBLEDO	40	No	Antioquia
LIC FRANCES LOUIS PASTEUR	41	No	Bogotá, D.C.
LIC HYPATIA	42		Bogotá, D.C.
COLEGIO BENNETT	43	Si	Valle Del Cauca
COLEGIO BILINGÜE MELANIE KLEIN SCHOOL	44	No	Cundinamarca
COL. NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	45	No	Santander
COL NUEVO GIMNASIO	46	No	Meta
COL BILING BUCKINGHAM	47	Si	Bogotá, D.C.
COLEGIO GIMNASIO CANTABRIA	48	No	Antioquia
COLEGIO TERESIANO	49	No	Antioquia
FUND GIMN LOS PORTALES	50	Si	Bogotá, D.C.
GIMN LOS PINOS	51	No	Bogotá, D.C.
COL CORAZONISTA HH DEL SAGRADO CORAZON	52	No	Bogotá, D.C.
CENT CIAL DE EDUC MARGARITA BOSCO	53	No	Bogotá, D.C.
COL DEL SAGRADO CORAZON DE JESUS	54	Si	Santander
GIMN LOS CAOBOS	55	No	Cundinamarca

Tabla 9. (continuación)

CORPORACION COLEGIO CUMBRES	56	No	Antioquia
COL BILING CLERMONT	57	No	Bogotá, D.C.
COL SAN CARLOS	58	No	Bogotá, D.C.
LIC JUAN RAMON JIMENEZ	59	No	Bogotá, D.C.
LIC. ARQUIDIOCESANO DE NTRA SEÑORA	60	No	Caldas
GIMN NUEVO MODELIA	61	No	Bogotá, D.C.
COL SANTA MARIA	62	No	Bogotá, D.C.
COLEGIO DE LA PRESENTACION	63	No	Magdalena
COL NUEVO CAMPESTRE	64	No	Bogotá, D.C.
COLEGIO TILATA	65	No	Cundinamarca
COL NSTRA SRA DEL CARMEN	66	No	Bogotá, D.C.
COL SAN JOSE DE LAS VEGAS	67	No	Antioquia
COL CHAMPAGNAT	68	No	Bogotá, D.C.
LIC CAMP FACATATIVA	69	No	Cundinamarca
COL DE LA PRESENTACION	70	Si	Huila
COL REAL ESCANDINAVO	71	No	Bogotá, D.C.
COL NUEVA ALIANZA INTEGRAL	72	No	Bogotá, D.C.
COL DE LA PRESENTACION SANS FACON	73	No	Bogotá, D.C.
COL SAN VIATOR	74	No	Bogotá, D.C.
COL SAN BONIFACIO DE LAS LANZAS	75	No	Tolima
COL CALASANZ	76	Si	Antioquia
COL MONTESSORI BRITISH SCHOOL	77	No	Bogotá, D.C.
COL SAGRADO CORAZON DE JESUS BETHLEMITAS	78	No	Norte De Santander
INTERNATIONAL BERCKLEY SCHOOL	79	Si	Atlántico
COL SANTA ANA	80	Si	Bogotá, D.C.
COLEGIO DE LA PRESENTACION	81	Si	Santander
COLEGIO COLSUBSIDIO CIUDADELA	82	No	Bogotá, D.C.
COL. DE NTRA. SRA. DEL ROSARIO	83	No	Caldas
COL ANGLO COLOMBIANO	84	Si	Bogotá, D.C.
COL GIMN LOS PINARES	85	No	Antioquia
COLEGIO SEMINARIO DIOCESANO	86	No	Boyacá

COL SAN PEDRO CLAVER	87	Si	Santander
GIMN FONTANA	88	No	Bogotá, D.C.
COL CAMPESTRE LA COLINA	89	No	Antioquia
COL DEL ROSARIO DE SANTO DOMINGO	90	Si	Bogotá, D.C.
COL BETHLEMITAS	91	Si	Antioquia
COLEGIO DE INGLATERRA (THE ENGLISH SCHOOL)	92	No	Bogotá, D.C.
IE JUAN BAUTISTA MARIA VIANNEY	93	No	Boyacá
FUND NUEVO MARYMOUNT	94	No	Bogotá, D.C.
COL SAN IGNACIO DE LOYOLA	95	No	Antioquia
COL NUEVO COLOMBO AMERICANO	96	No	Bogotá, D.C.
COL EL CARMEN TERESIANO	97	No	Norte De Santander
COL ABRAHAM LINCOLN	98	No	Bogotá, D.C.
COL PADRE MANYANET	99	No	Antioquia
COL HIJAS DE CRISTO REY	100	No	Bogotá

Cuadro realizado al comparar datos del MEN e Icontec.

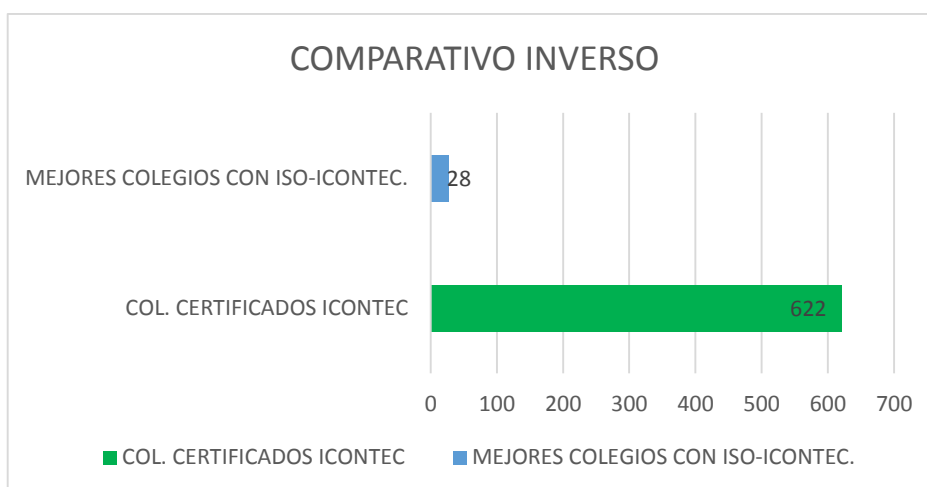
Figura 6. Porcentaje De Mejores Colegios No Oficiales Certificados Por Icontec En Relación A La Tabla Anterior



Entonces se denota un porcentaje muy superior de colegios no certificados en SGC por parte de Icontec que se encuentran dentro de los 100 mejores del país.

Cabe aclarar que además de Icontec existen otras empresas que pueden certificar la gestión realizada en las instituciones sin embargo tomamos como referente a esta empresa ya que es la más reconocida a nivel nacional y por consiguiente la que más ha otorgado certificaciones de calidad en Colombia.

Figura 7. COMPARATIVO INVERSO



En cuanto a la medida inversa vemos que de 622 colegios en general que han sido certificados en ISO 9001 (datos obtenidos del archivo excel artículos-179263)³⁰ solo 28 instituciones se encuentran dentro de los 200 mejores colegios públicos y privados del país, según el ministerio de educación, eso nos arroja que solo el 4.5% de colegios certificados en calidad ISO 9001 hacen parte de los mejores en cuanto a calidad educativa.

5.2 FASE B

Durante esta etapa se realizó la encuesta y la entrevista, daremos paso a la encuesta para detallar sus resultados:

5.2.1 Encuesta

Primera sección de la encuesta donde se realizaron las preguntas con múltiple respuesta. Según su labor; docente y coordinadores.

Nota. Debido a que la muestra de rectores fue inferior al 30% son excluidos del análisis estadístico, ya que de lo contrario se irrumpe en el índice de confianza y el margen de error sería superior a lo aceptable. Sin embargo se incluirán en la tercera sección de la encuesta en cuanto a que puede haber un gran aporte en la crítica, recomendación o reconocimiento, por parte de los dirigentes al Sello de calidad.

A continuación; la estadística de las preguntas separadas según la población aplicada y por secciones 1, 2 y 3. Respectivamente.

³⁰ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-179263.html>

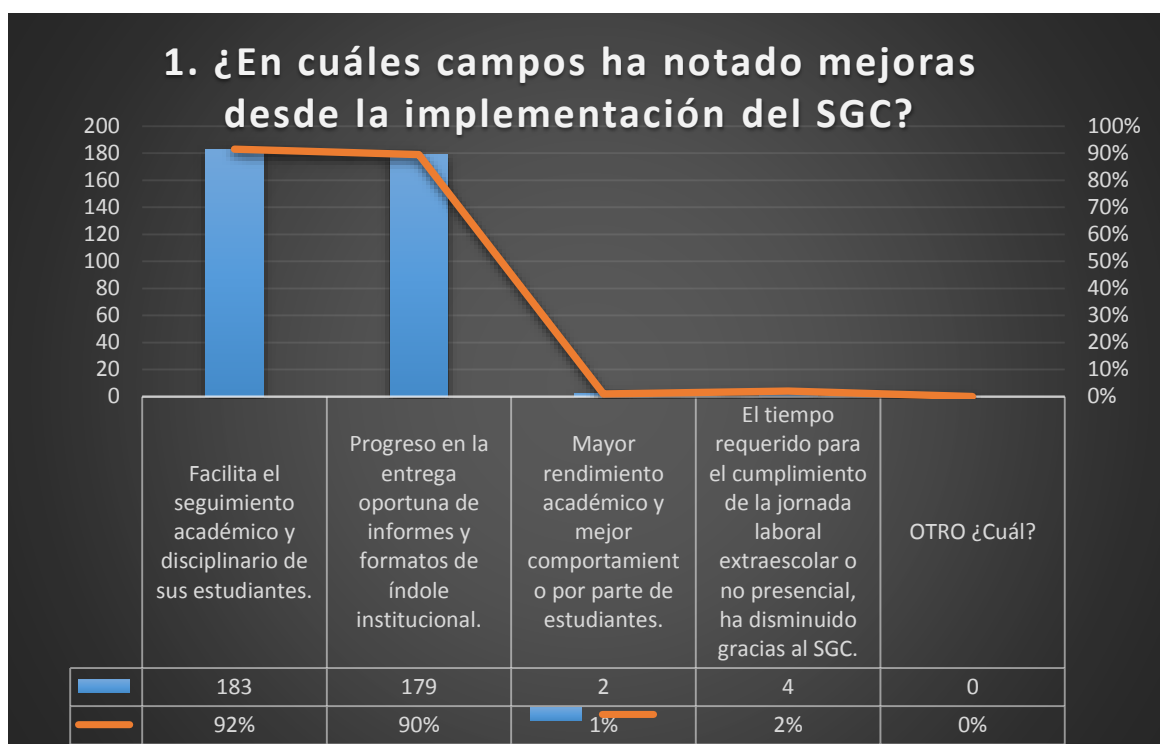
➤ **Primera sección. P.**

Profesores

Tabla 10. Pregunta 1 profesores

1. ¿En cuáles campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?		
Facilita el seguimiento académico y disciplinario de sus estudiantes.	183	92%
Progreso en la entrega oportuna de informes y formatos de índole institucional.	179	90%
Mayor rendimiento académico y mejor comportamiento por parte de estudiantes.	2	1%
El tiempo requerido para el cumplimiento de la jornada laboral extraescolar o no presencial, ha disminuido gracias al SGC.	4	2%
OTRO ¿Cuál?	0	0%
TOTAL	200	100%

Figura 8. Estadística primera pregunta profesores.

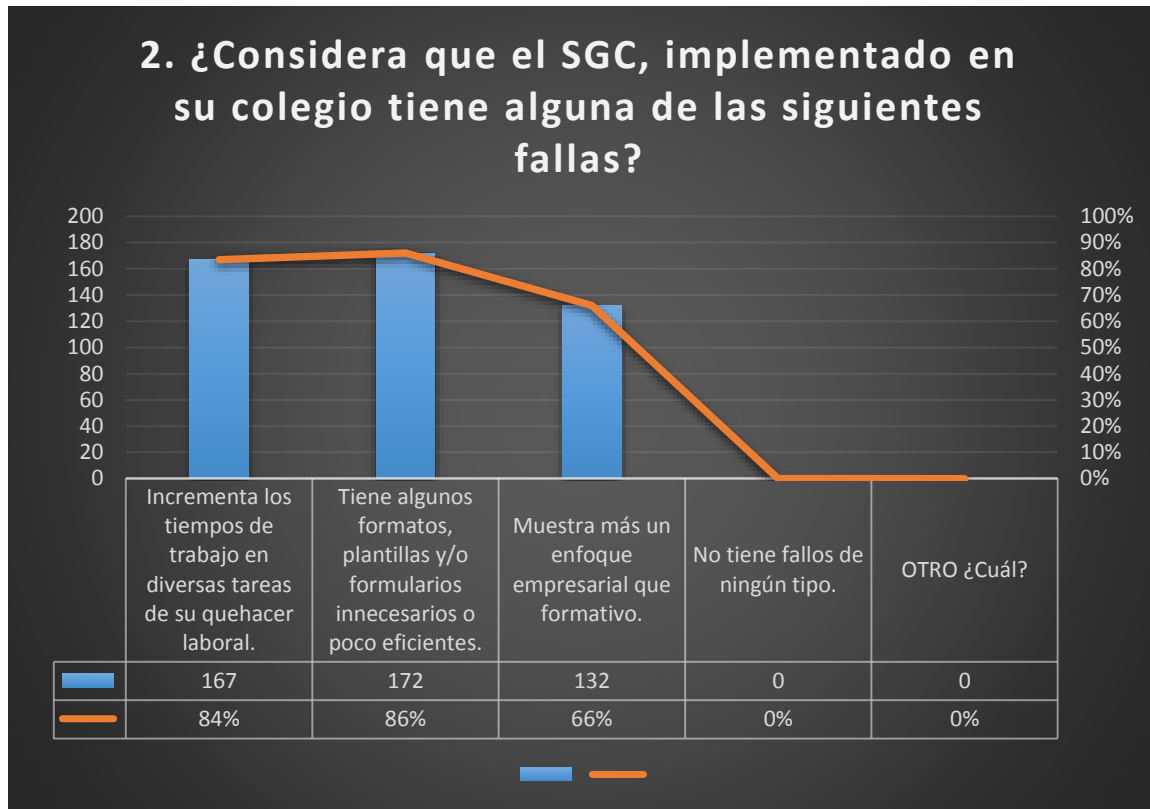


Para este punto se demuestra que la mayor virtud del SGC es que facilita la entrega oportuna de informes y así mismo su seguimiento. Mientras que en cuanto a rendimiento académico y eficacia laboral no es muy favorable la opinión docente.

Tabla 11. Pregunta 2 Profesores.

2. ¿Considera que el SGC, implementado en su colegio tiene alguna de las siguientes fallas?		
Incrementa los tiempos de trabajo en diversas tareas de su quehacer laboral.	167	84%
Tiene algunos formatos, plantillas y/o formularios innecesarios o poco eficientes.	172	86%
Muestra más un enfoque empresarial que formativo.	132	66%
No tiene fallos de ningún tipo.	0	0%
OTRO ¿Cuál?	0	0%
	200	100%

Figura 9. Estadística Segunda Pregunta Profesores.

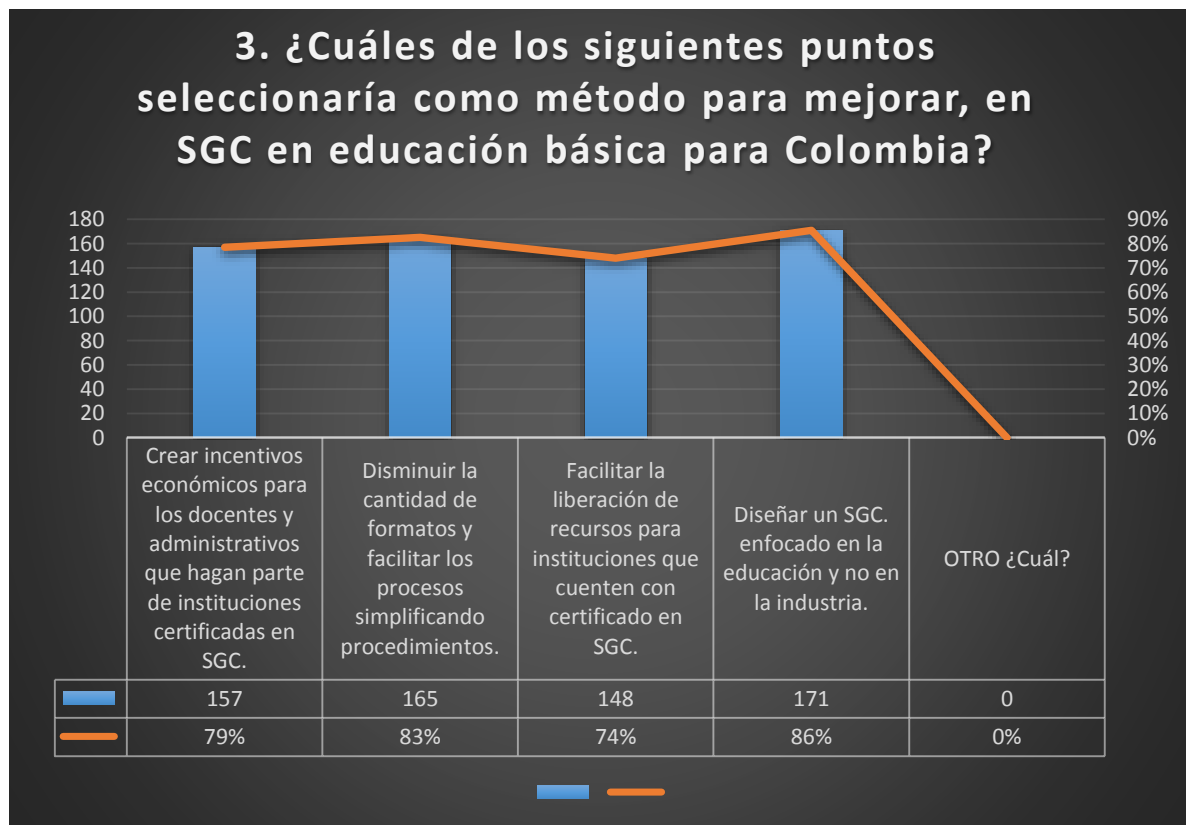


Se observa que en su mayoría los docentes reconocen fallos del sistema y que puede mejorar, sobre todo en la respuesta (a) ya que es uno de los más críticos respecto al tiempo que se requiere para realizar una tarea dentro del SGC ISO 9001.

Tabla 12. Pregunta 3 Profesores.

3. ¿Cuáles de los siguientes puntos seleccionaría como método para mejorar, en SGC en educación básica para Colombia?		
Crear incentivos económicos para los docentes y administrativos que hagan parte de instituciones certificadas en SGC.	157	79%
Disminuir la cantidad de formatos y facilitar los procesos simplificando procedimientos.	165	83%
Facilitar la liberación de recursos para instituciones que cuenten con certificado en SGC.	148	74%
Diseñar un SGC enfocado en la educación y no en la industria.	171	86%
OTRO ¿Cuál?	0	0%
TOTAL	200	100%

Figura 10. Estadística Tercera Pregunta Profesores



Para la pregunta tres la muestra expuso una opinión más amplia en cuanto a mejoras posibles que pueden motivar a cada uno de los partícipes de un SGC a mejorar y demuestra de este modo la curva por encima de los anteriores interrogantes de la encuesta.

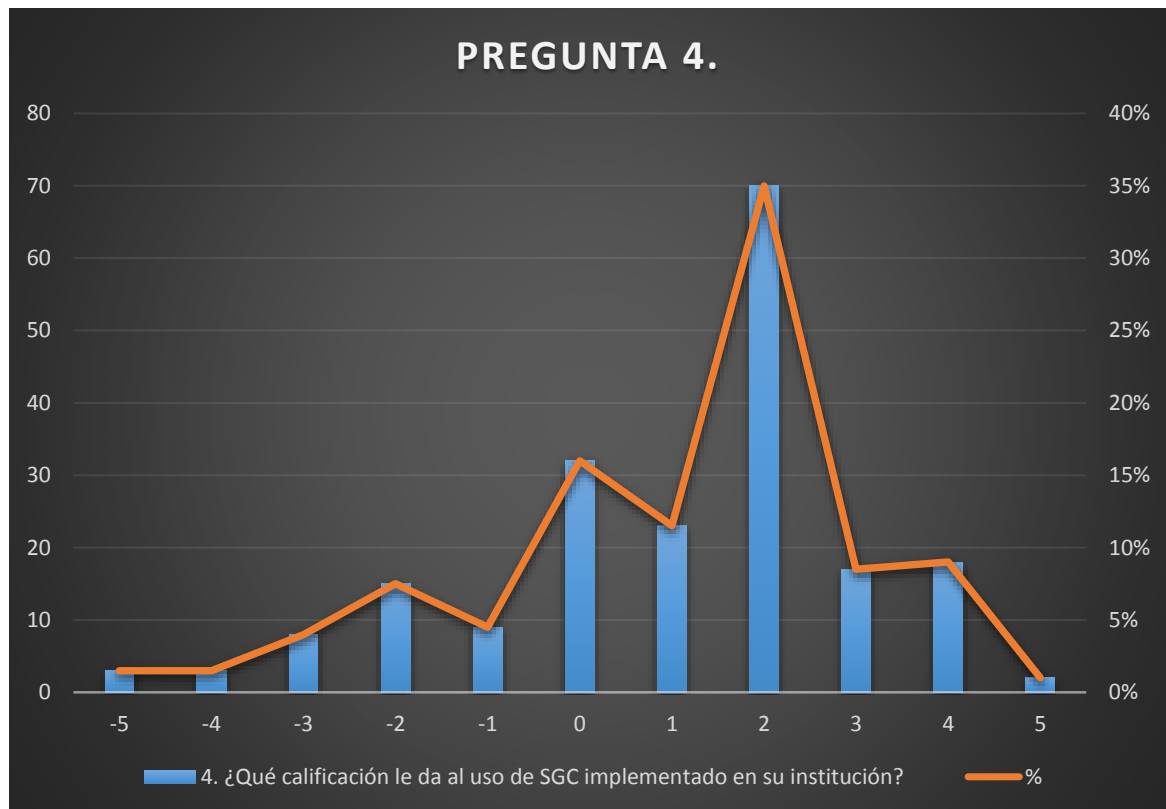
➤ **Segunda sección. P.**

Profesores.

Tabla 13. Valoración Pregunta 4 profesores.

VALORACION \ ÍTEM	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
4. ¿Qué calificación le da al uso de SGC implementado en su institución?	3	3	8	15	9	32	23	70	17	18	2	200
%	2%	2%	4%	8%	5%	16%	12%	35%	9%	9%	1%	100%

Figura 11. Estadística Cuarta Pregunta Profesores



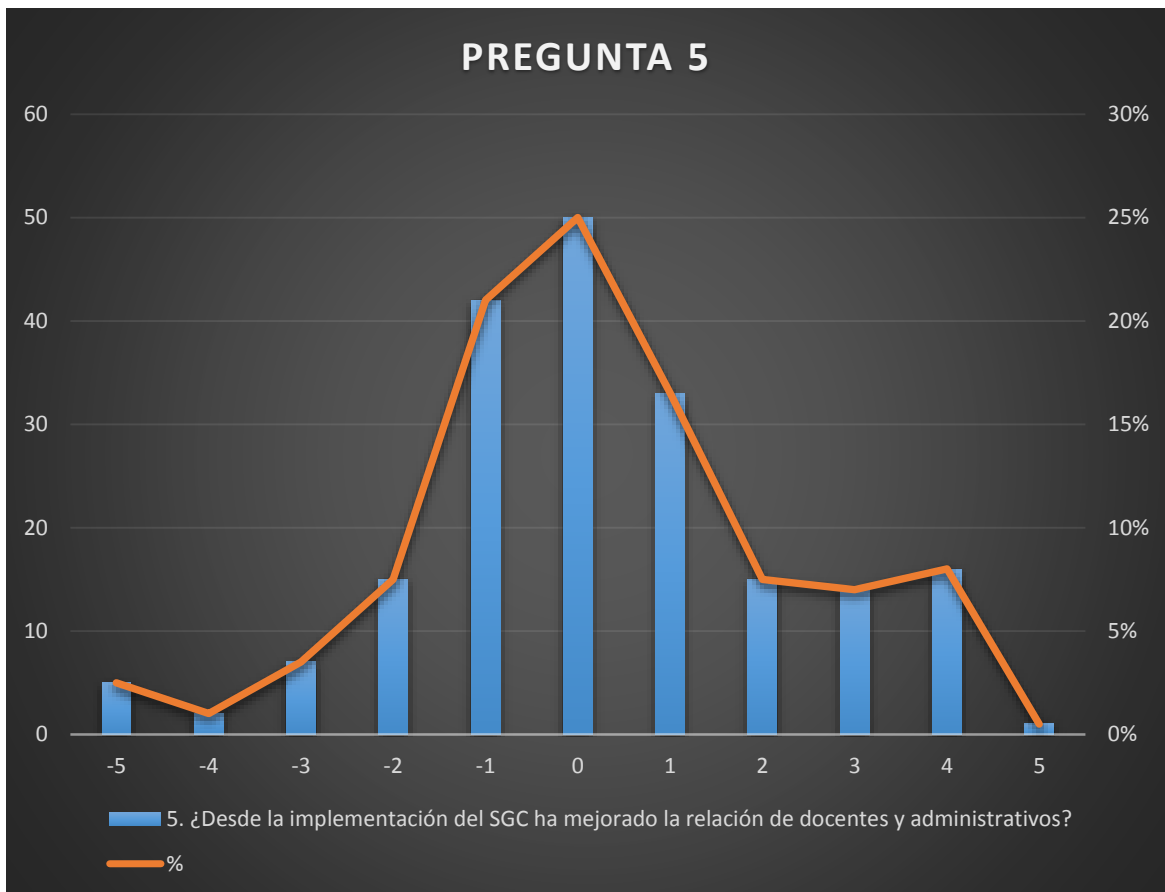
La sumatoria total de esta encuesta es de 92 puntos lo cual define una calificación positiva. Sin embargo no alcanza al 50% de los puntos posibles lo cual no la deja en término de excelencia.

En la aplicación de un SGC y su ciclo PHVA es necesario verificar este tipo de porcentajes y realizar acciones correctivas.

Tabla 14. Valoración Pregunta 5 Profesores

VALORACION ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
5. ¿Desde la implementación del SGC ha mejorado la relación de docentes y administrativos?	5	2	7	15	42	50	33	15	14	16	1	200
%	3%	1%	4%	8%	21%	25%	17%	8%	7%	8%	1%	100%

Figura 12 Estadística Quinta Pregunta Profesores

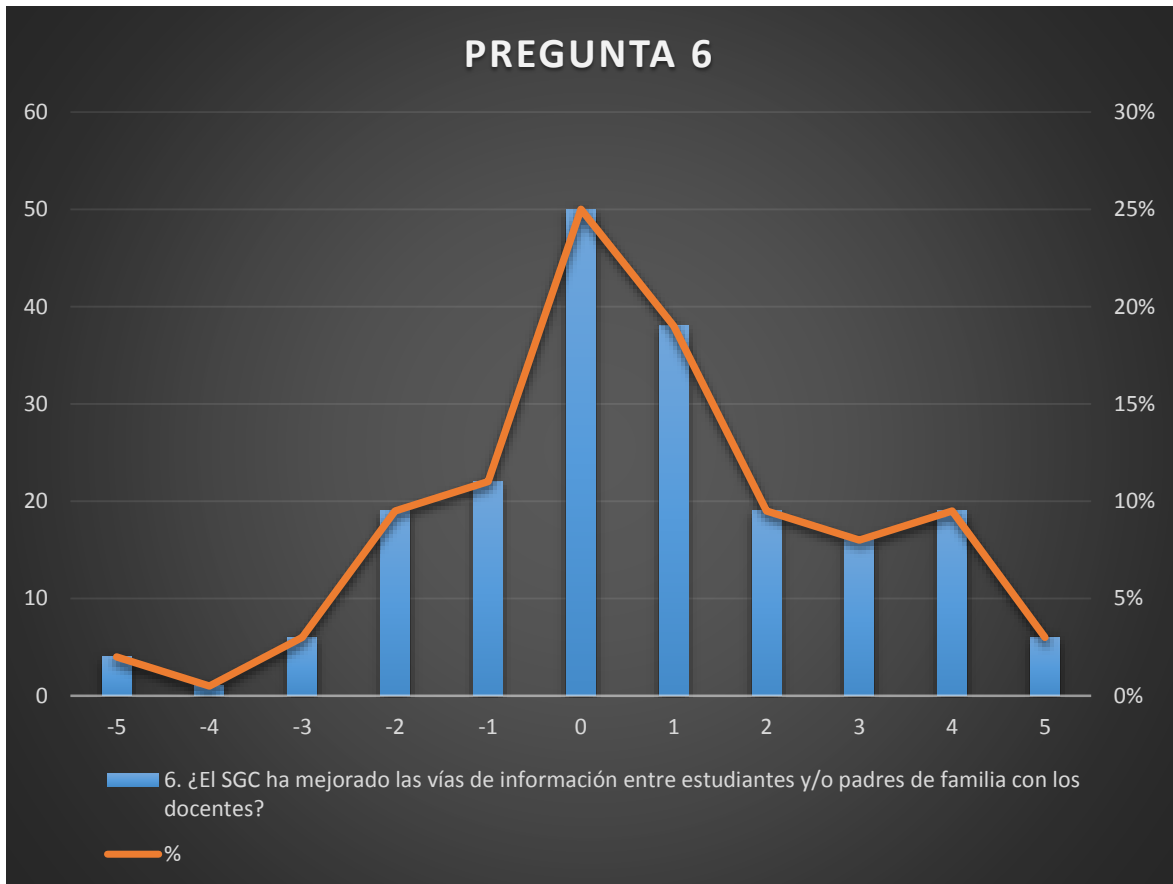


La puntuación para esta pregunta arrojó un total de 8 mientras que la curva muestra que la relación entre docentes y administrativos no cambió de forma general, lo anterior no necesariamente quiere decir que se encontraba en condiciones adversas antes de su uso sino que estas permanecen constantes, indiferente a la aplicación del ISO 9001.

Tabla 15. Valoración Pregunta 6 Profesores

VALORACION ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
6. ¿El SGC ha mejorado las vías de información entre estudiantes y/o padres de familia con los docentes?	4	1	6	19	22	50	38	19	16	19	6	200
%	2%	1%	3%	10%	11%	25%	19%	10%	8%	10%	3%	100%

Figura 13 Estadística Sexta Pregunta Profesores

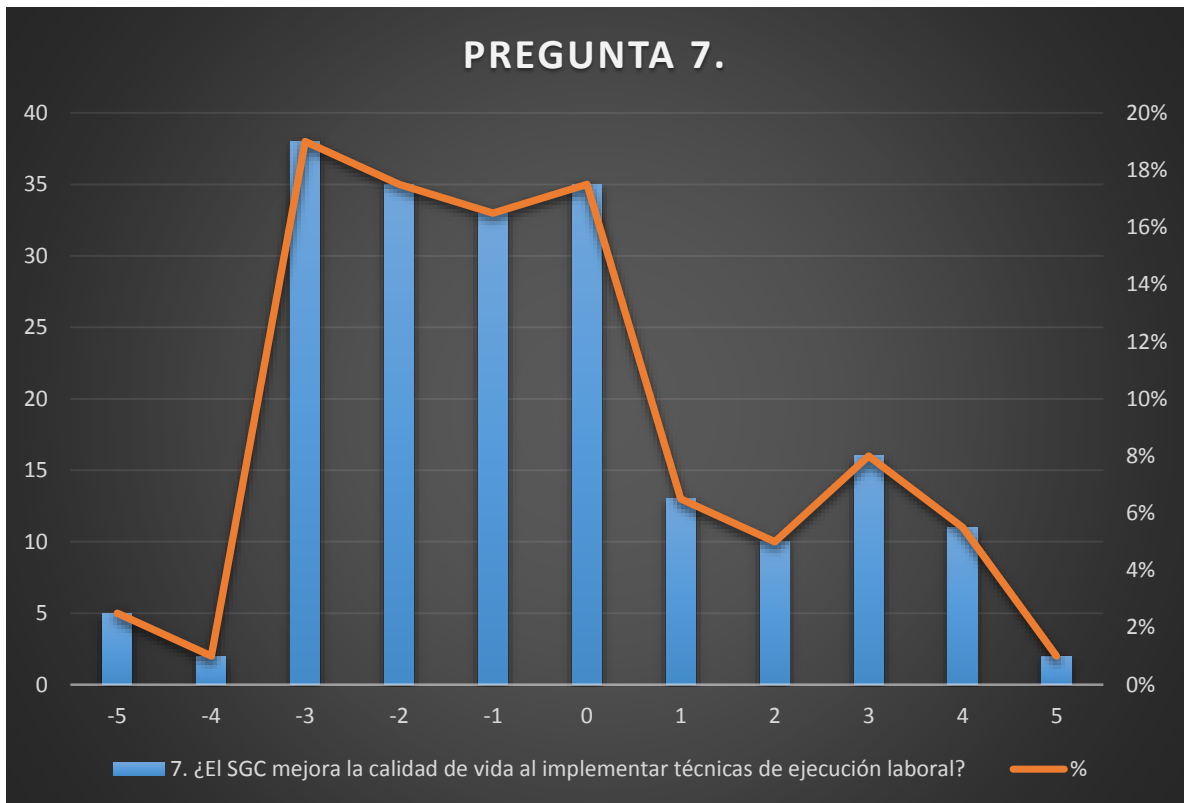


Al igual que en la anterior pregunta se denota que la curva permanece estable en cuanto muestra que los cambios no son significativos ya que la puntuación general es de 46 lo cual representa un margen inferior al 25% de la posibilidad de cambio tanto de forma positiva como de manera negativa.

Tabla 16. Valoración Pregunta 7 Profesores

VALORACION ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
7. ¿El SGC mejora la calidad de vida al implementar técnicas de ejecución laboral?	5	2	38	35	33	35	13	10	16	11	2	200
%	3%	1%	19%	18%	17%	18%	7%	5%	8%	6%	1%	100%

Figura 14 Estadística Séptima Pregunta Profesores



La calificación general de esta pregunta arrojó un número de -61 puntos lo cual es preocupante pues se puede decir que la percepción de calidad de vida relacionada

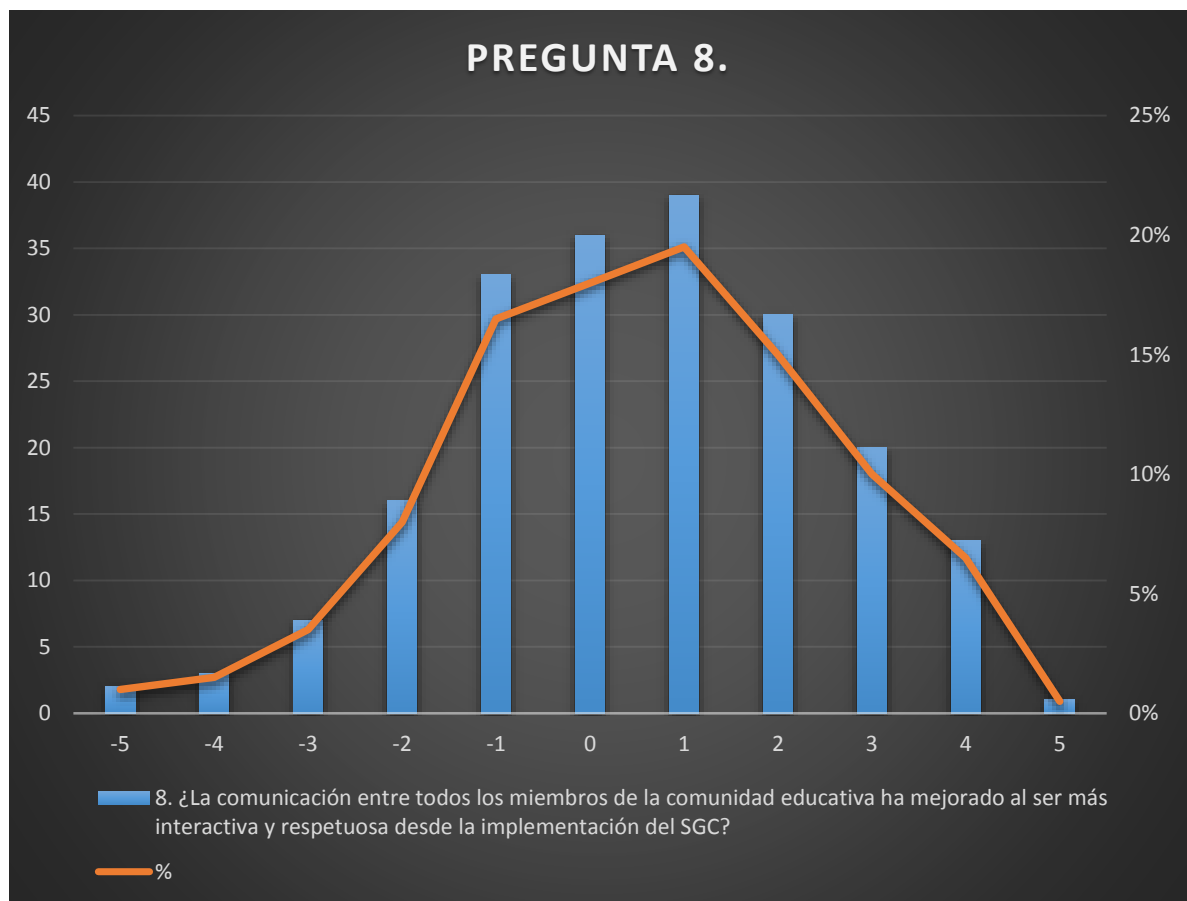
con la subsistencia laboral es inferior desde que se implanta el SGC siendo así que la mayor curva se muestra en -3 y la mediana de este punto se encuentra en -2.

Se tendrá muy en cuenta a la hora de realizar las conclusiones y recomendaciones finales a esta investigación.

Tabla 17. Valoración Pregunta 8 Profesores

VALORACION	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
8. ¿La comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa ha mejorado al ser más interactiva y respetuosa desde la implementación del SGC?	2	3	7	16	33	36	39	30	20	13	1	200
%	1%	2%	4%	8%	17%	18%	20%	15%	10%	7%	1%	100%

Figura 15 Estadística Octava Pregunta Profesores



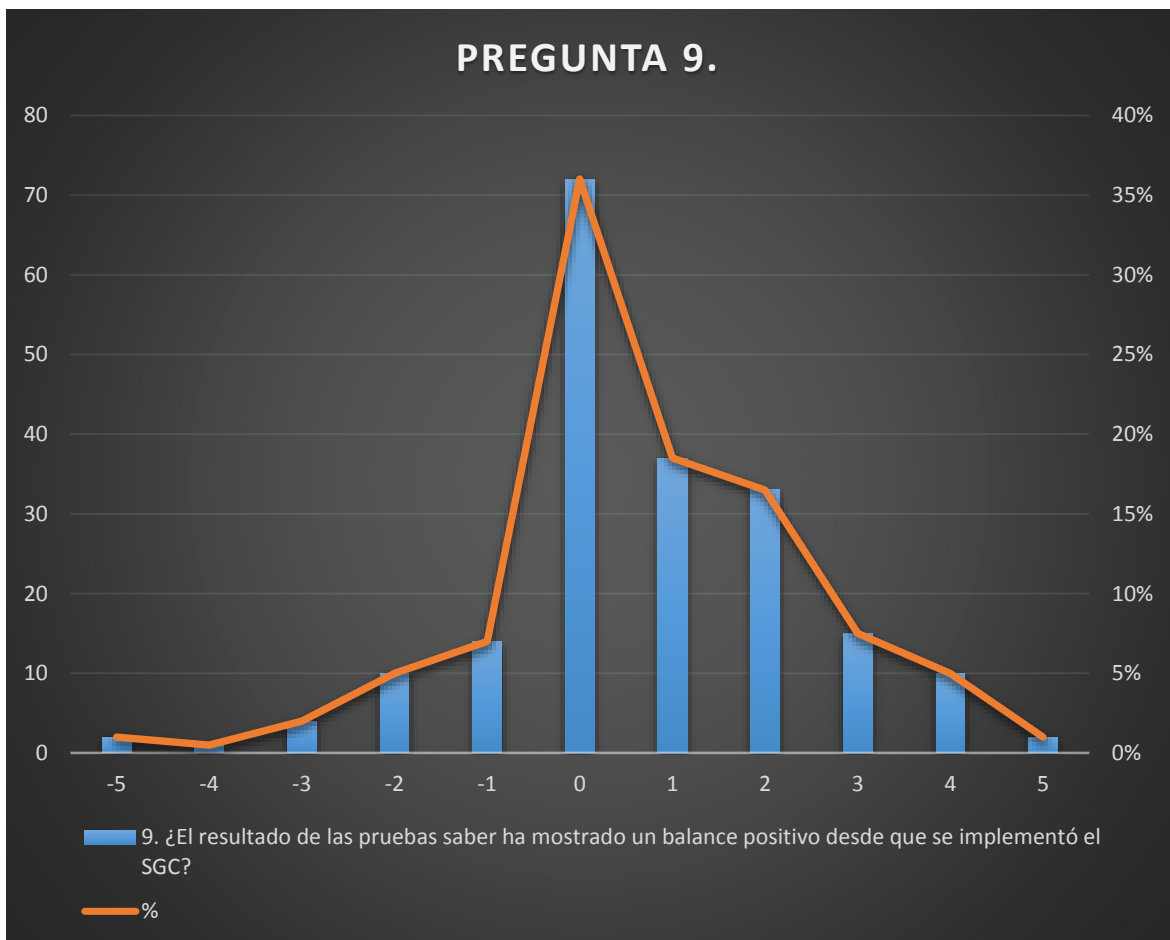
Hay una constante en cuanto a la comunicación arrojando un número positivo de 42 puntos lo cual es muy similar a las preguntas 5 y 6 con las que tiene relación debido a que conciernen en las vías de comunicación entre los miembros de la comunidad.

Del mismo modo que no hay cambios abruptos desde su implementación si se muestra una tendencia a la mejora de este importante recurso para la buena gestión de una institución y la formación adecuada de los educandos.

Tabla 18. Valoración Pregunta 9 Profesores

VALORACION ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
9. ¿El resultado de las pruebas saber ha mostrado un balance positivo desde que se implementó el SGC?	2	1	4	10	14	72	37	33	15	10	2	200
%	1%	1%	2%	5%	7%	36%	19%	17%	8%	5%	1%	100%

Figura 16 Estadística Novena Pregunta Profesores

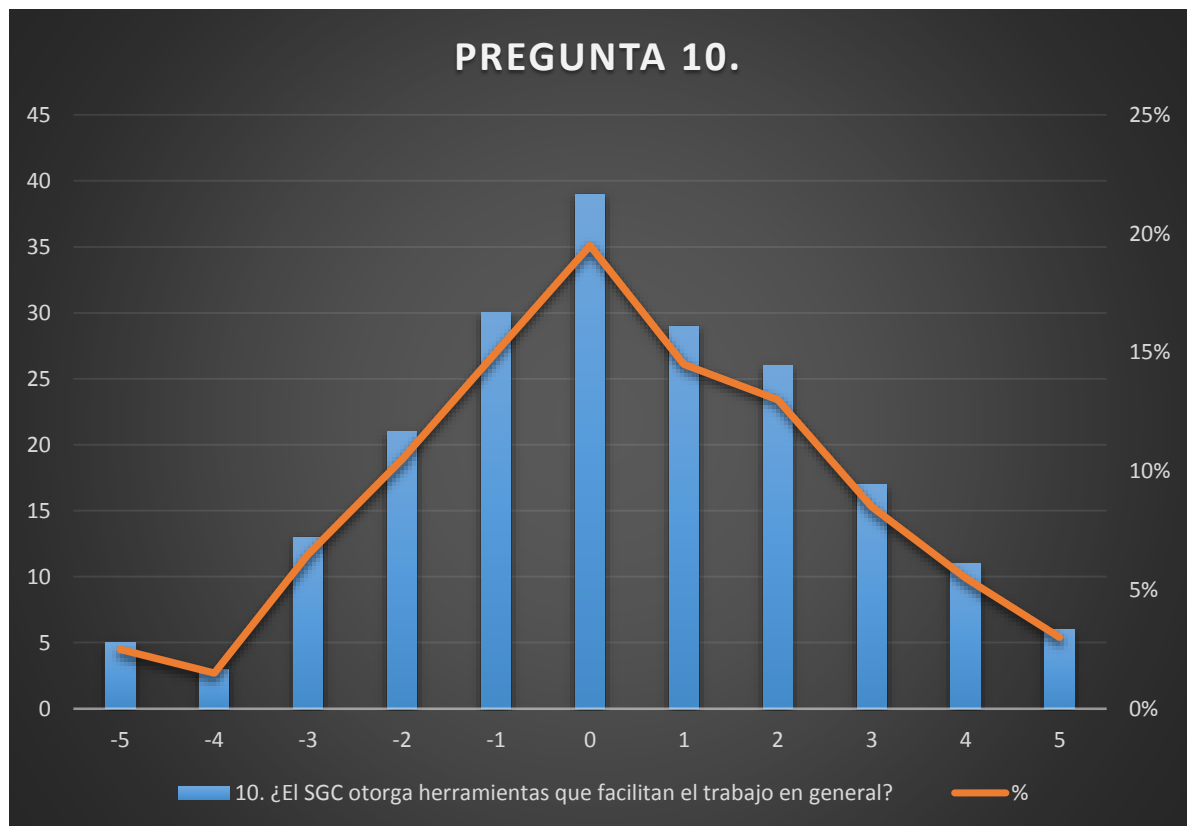


La calificación total para esta pregunta fue de 66 puntos por ello se define que no hay relación de mejora absoluta en las pruebas saber desde que se certifica una institución de calidad. Empero se puede notar una curva positiva lo cual a largo plazo si se asegura que la mejora de calificaciones en pruebas externas como las pruebas saber si ocurre de forma continua pero sin mayor aceleración.

Tabla 19. Valoración Pregunta 10 Profesores

VALORACION ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
10. ¿El SGC otorga herramientas que facilitan el trabajo en general?	5	3	13	21	30	39	29	26	17	11	6	200
%	3%	2%	7%	11%	15%	20%	15%	13%	9%	6%	3%	100%

Figura 17. Estadística Decima Pregunta Profesores



La puntuación total de esta pregunta fue de 17 lo cual define un cambio muy pequeño de manera positiva la curva muestra el pico más alto en cero.

Tercera sección. P.

Tabla 20. Pregunta Abierta Profesores.

TIPO DE MANIFIESTO	NUMERO	%
CRITICA	128	64%
RECOMENDACIÓN	56	28%
RECONOCIMIENTO	16	8%
TOTAL	200	100%

Figura 18. Estadística Tercera Sección.



Se observa un gran número de críticas y muy pocas recomendaciones es viable comprender las razones por las cuales en su mayoría los docentes no aprecian este tipo de modelos gerenciales aplicados a la educación.

Tabla 21. MANIFIESTO DOCENTE.

ALGUNOS MANIFIESTOS DE DOCENTES.	
Crítica	Los sistemas de gestión de calidad de los colegios, sobre todo en los privados, debería estar más enfocado en el ámbito educativo que en el pensamiento de hacer empresa y generar más ingresos a la institución por número de estudiantes.
Crítica	El SGC ISO 9001 no muestra calidad educativa sino calidad administrativa.
Crítica	Simplemente la experiencia demuestra que la aplicación de estos inventos no sirven en las clases.
Crítica	No sirve
Crítica	El Iso 9001 es bueno para la administración pero pésimo para su uso dentro del aula de clase.
Crítica	No es útil como recurso pedagógico.
Crítica	El iso no es una institución educativa es un organismo empresarial por ello no debería intervenir en educación básica y media.
Crítica	Eso no sirve porque sencillamente no certifica calidad educativa sino que certifica que se están llevando controles en el quehacer docente
Crítica	La ingeniera de calidad siempre pide cosas imposibles y eso es con todos los profesores. Cree que calidad es ponerse metas inalcanzables.
Crítica	En el ámbito educativo la norma debe tener un enfoque más formativo y menos empresarial. De igual forma se deben reducir la cantidad de formatos que maneja.
Crítica	El SGC no es viable a largo plazo con forme se está practicando, ya que incrementa las horas extras sin que sean remuneradas.
Crítica	Los SGC diseñados para la industria no deben ser los mismos que se apliquen para la educación y menos si es publica, pues esto le quita el valor misional que debe tener cada colegio.
Crítica	Solo se preocupa por una buena impresión del cliente y no tiene en cuenta el empleado.
Crítica	No da libertad al docente de enseñar lo que requiere el estudiante para ser un buen ciudadano sino que solo importa cumplir con las pruebas saber...
Crítica	No deja trabajar con eficiencia.
Crítica	La calidad educativa no debe medirse en cuanto al manejo de recursos sino en cuanto a la calidad de ciudadanos formados en la ética y conocimiento de las leyes.
Crítica	Una empresa que no sabe nada de pedagogía No debe calificar colegios.
Crítica	No es correcto que se diga que un colegio tiene calidad y tenga promoción automática...

Tabla 21 (continuación)

Crítica	Los certificados de calidad aplican procesos de gestión sin embargo si el colegio es bueno o no no importa, igual se le da el sello sin que la institución demuestre en pruebas saber que si está funcionando.
Crítica	Tengo 4 años de experiencia en educación a parte de este colegio y siempre me había alcanzado el tiempo para preparar clase y aun así tener vida familiar, pero desde que empecé a trabajar en un colegio con "calidad" mi vida es llegar a trabajar en la mañana y llegar a casa a preparar formatos y enviar informes por Internet y hacer talleres y mi esposo y yo ya no tenemos vida.
Crítica	Pasamos 5 años estudiando pedagogía, métodos de evaluación, matemática y como enseñarla, y llega un auditor externo con cero experiencia a opinar y exigir estupideces y sobre todo a sugerir metodologías que solo sirven para él. Pero si uno dice que no entonces imponen no conformidad.
Crítica	El ISO 9001 no es viable a largo plazo dentro de un colegio, porque constantemente se tienen que presentar mejoras y cuando se alcanza una eficiencia se busca implementar nuevos formatos hasta que todo se convierte en procesos de papelería, y luego los estudiantes se pierden.
Crítica	Así como en las citas médicas de hoy día, el medico pasa más tiempo escribiendo en vez de estar examinando al paciente, así ocurre con los profesores en los colegios, pasamos más tiempo llenando formatos que educando.
Crítica	Si los SGC buscan ser eficientes en una empresa, y la eficiencia se puede definir como la mejor forma de hacer un trabajo en el menor tiempo posible, entonces la ISO 9001 no es funcional ya que exige más horas de trabajo para un mismo fin pero como no se pueden incrementar los costos en la institución entonces se incurre en la explotación laboral exigiendo más de lo que se paga.
Crítica	El problema de la educación en general es que todo el mundo opina y no se tienen en cuenta los aportes que los profesores pueden dar, prefieren creerle a un psicólogo que comparte con niños unas 4 horas semanales en vez de prestar atención a los docentes que compartimos un mínimo de 30 horas semanales no con uno sino con más de 30 niños por hora. Entonces las tendencias educativas se ven truncadas porque no tienen bases reales.
Crítica	No es útil para el trabajo de aula.
Crítica	Destruye la psicología del docente al exigirle más de lo que humanamente se puede dar. Por eso es que en los colegios privados con estas normas la cantidad de renunciadas es muy alta.
Crítica	La falla de la calidad educativa no reside en formatos sino en la falta de autoridad social que tienen los profesores hoy día.
Crítica	No sirve como profesor no me parece bueno.

Tabla 21 (continuación)

Crítica	Es completamente contrario a la pedagogía.
Crítica	Si un ingeniero hace recomendaciones sobre cómo dar una clase es como si un mecánico le dijera a un médico como administrar un consultorio clínico.
Crítica	No es bueno que nos preocupemos como docentes solo por el cumplimiento de formatos, pero la cantidad de requerimientos que tiene el SGC no deja espacio para nada más...
Crítica	En nuestro colegio el director de calidad es un Ing, industrial que no tiene ni idea de que se vive dentro del aula de clases.
Recomendación	Las auditorías deben ser realizadas por gente idónea que conozca de educación y tenga experiencia en salones de clase.
Recomendación	Los auditores deben ser profesores con maestrías o doctorados.
Recomendación	Un SGC ejecutado en una institución educativa debe estar enfocado en garantizar que se brinde una educación de calidad a los estudiantes. En este sentido, sus procesos y procedimientos deben girar en torno a la planificación, realización, supervisión y mejoramiento continuo de un modelo que propicie la adquisición por parte de los educandos de unas competencias básicas en cada nivel. El resultado final debe ser una educación integral que le permita a los individuos salir y tener éxito en cualquier ámbito de la sociedad en el que se quieran desempeñar.
Recomendación	Los SGC-en educación deben ser ideados por el MEN basándose en experiencias positivas de educación superior...
Recomendación	Las empresas certificadoras deben de contratar personal idóneo con experiencia en la educación básica y media
Recomendación	Contraten docentes para realizar las auditorías.
Recomendación	Pienso que un sello de calidad en educación debe tener en cuenta si un colegio permanece en un nivel muy superior durante 3 años consecutivos, además de la calidad de vida de sus empleados sea buena para que puedan dar una excelente educación, y por último que se destaque en proyectos sociales que aporten realmente a la ciudadanía.
Recomendación	De realizar un sello de calidad se debe buscar la opinión de pares docentes.
Recomendación	Se deben buscar las buenas prácticas de aula en colegios públicos para ser replicadas a nivel nacional, porque si seguimos buscando referencias educativas en colegios privados que cuentan con facilidades como exigencias de compras de libros o tables para sus hijos y con tutores a domicilio y padres de familia con niveles de educación superior, entonces no habrán igualdad de condiciones en cuanto a los colegios del país.

Recomendación	La educación no debe tener como fin la satisfacción del cliente pues la mayoría de padres de familia en Colombia no tienen educación superior así que es probable que lo que el cliente quiere no necesariamente sea lo que el cliente necesita, por ello recomiendo que la calidad educativa debe tener como máximo fin satisfacer las necesidades sociales generales de la nación y no de individuos.
Recomendación	Los docentes deben tener capacidades jurídicas menores, para poder castigar estudiantes que no sirvan como personas en una sociedad.
Recomendación	Los colegios deben ser certificados si cumplen con lo siguiente mínimamente: <ol style="list-style-type: none"> 1. contratar personal licenciado o normalista 2. Las directivas deben respaldar las decisiones de los docentes ya que son personas capacitadas y expertos en temas de educación. 3. recursos de sanción contra abusos humillaciones insultos o bulling por parte de estudiantes o padres de familia hacia los docentes o directivas. 4. permanecer en superior o muy superior en las pruebas saber al menos 2 años consecutivos. 5. remunerar adecuadamente al personal. 6 cumplir con todas las normas y leyes que protegen al infante y adolescente. <p>Todo esto se puede realizar solo es cuestión de voluntad.</p>
Recomendación	Debe plantearse un nuevo método tomando como punto de referencia la educación de nuestro país y la realidad de nuestros estudiantes porque actualmente nuestro modelo educativo ha sido la fiel copia de otros países que están totalmente desfasados de nuestra realidad, viendo a nuestros estudiantes como productos y no como personas.
Recomendación	tener en cuenta que el SGC es para el mejoramiento de la calidad educativa y tener una buena relación tanto estudiante profesor, como profesor directivo administrativo, ya que muchos en estos casos no están acatando este punto.
Reconocimiento	Funciona.
Reconocimiento	Es bueno para rectores y pagadores y no más.
Reconocimiento	Es lo mejor que le ha pasado al colegio
Reconocimiento	El SGC fortalece a las instituciones educativas siendo constante la actualización docente y directiva en temas necesarios para el proceso educativo.

Es muy importante resaltar la opinión de quienes realmente se encuentran en el día a día con la enseñanza de niveles de educación básica.

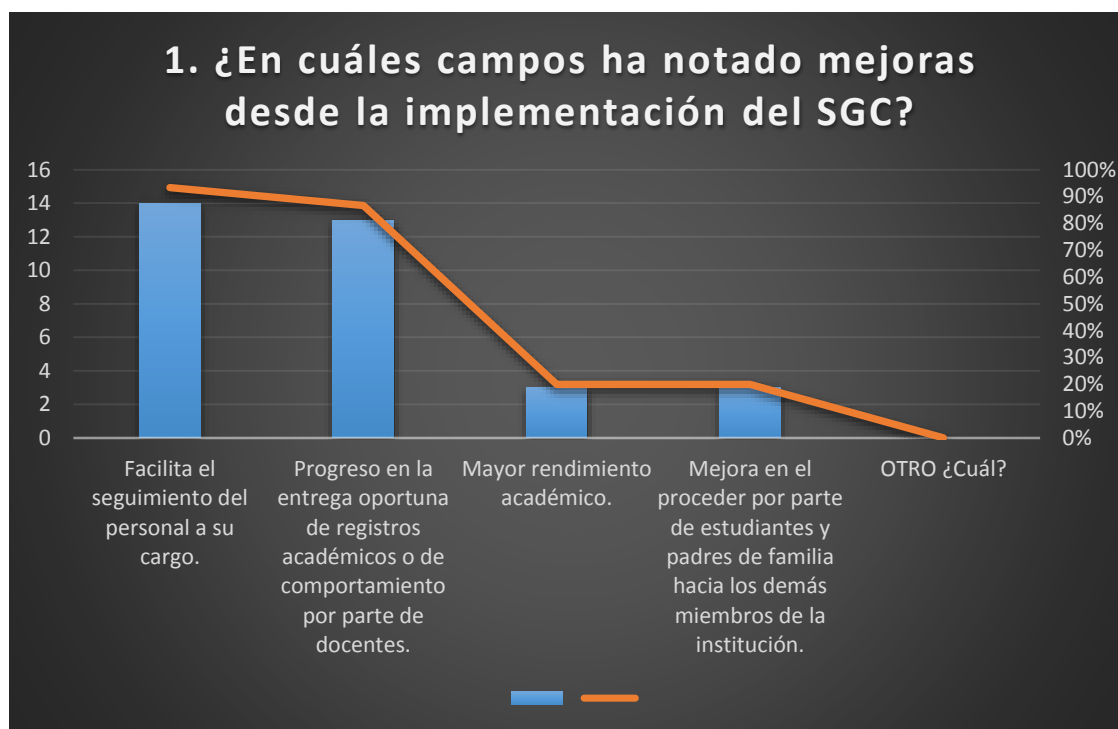
Primera sección. C.

Coordinadores.

Tabla 22. Pregunta 1 Coordinadores.

1. ¿En cuáles campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?		
Facilita el seguimiento del personal a su cargo.	14	93%
Progreso en la entrega oportuna de registros académicos o de comportamiento por parte de docentes.	13	87%
Mayor rendimiento académico.	3	20%
Mejora en el proceder por parte de estudiantes y padres de familia hacia los demás miembros de la institución.	3	20%
OTRO ¿Cuál?	0	0%
TOTAL	15	

Figura 19 Estadística Primera Pregunta Coordinadores.

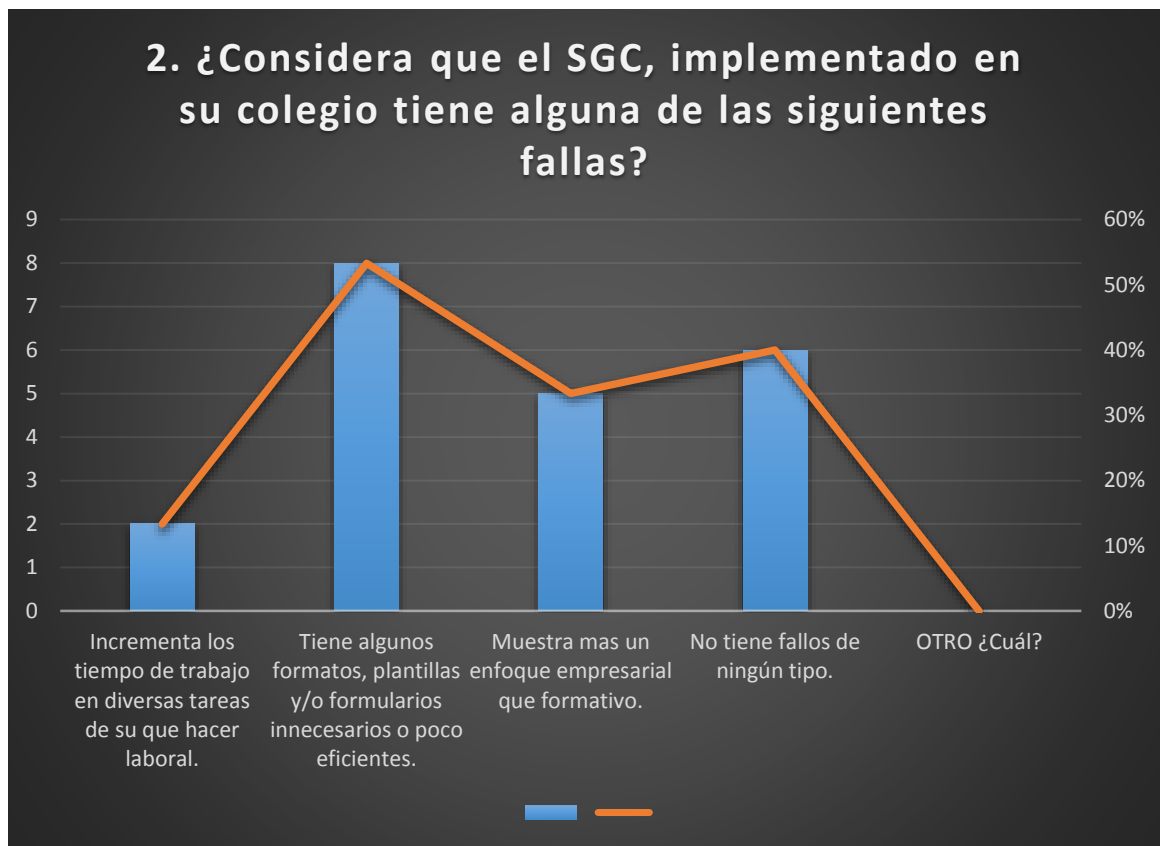


Al igual que para los docentes este punto demuestra que la mayor virtud del SGC es que facilita la entrega oportuna de informes y por ello mismo su seguimiento. En cuanto a rendimiento académico los coordinadores reconocen un mayor valor que los profesores sin embargo hay una respuesta que compete a los coordinadores que no se utilizó con los profesores, en esta respuesta que hay una aceptación cercana al 20%.

Tabla 23 Pregunta 1 Coordinadores.

2. ¿Considera que el SGC, implementado en su colegio tiene alguna de las siguientes fallas?		
Incrementa los tiempo de trabajo en diversas tareas de su que hacer laboral.	2	13%
Tiene algunos formatos, plantillas y/o formularios innecesarios o poco eficientes.	8	53%
Muestra mas un enfoque empresarial que formativo.	5	33%
No tiene fallos de ningún tipo.	6	40%
OTRO ¿Cuál?	0	0%
TOTAL	15	

Figura 20. Estadística Segunda Pregunta Coordinadores



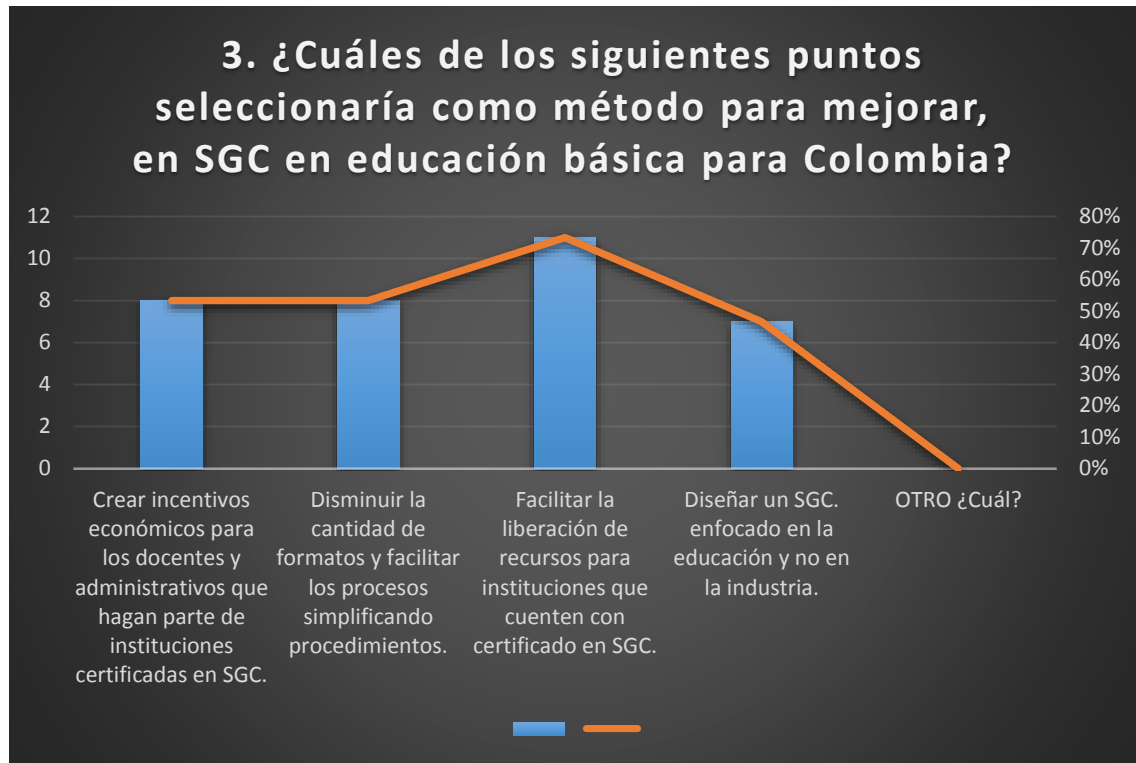
Contrario a los docentes, la percepción de incremento en las horas de trabajo por parte de coordinadores no es muy relevante, mientras que ambos concuerdan en altos porcentajes que existen formatos innecesarios, del mismo modo que tiene un enfoque empresarial.

Sin embargo y es importante decirlo hay un 40% de coordinadores que considera que no existen fallos en el ISO 9001.

Tabla 24 Pregunta 2 Coordinadores.

3. ¿Cuáles de los siguientes puntos seleccionaría como método para mejorar, en SGC en educación básica para Colombia?		
Crear incentivos económicos para los docentes y administrativos que hagan parte de instituciones certificadas en SGC.	8	53%
Disminuir la cantidad de formatos y facilitar los procesos simplificando procedimientos.	8	53%
Facilitar la liberación de recursos para instituciones que cuenten con certificado en SGC.	11	73%
Diseñar un SGC enfocado en la educación y no en la industria.	7	47%
OTRO ¿Cuál?	0	0%
TOTAL	15	

Figura 21. Estadística Tercera Pregunta Coordinadores



La curva es mas variada que en cuanto los profesores dado que para muchos coordinadores es importante que se facilite la liberación de recursos en sus instituciones, aclarando que ellos no son quienes manejan presupuesto sin embargo si son quienes más relacionan las necesidades directas con el área administrativa.

Segunda sección. C.

Tabla 25 Valoración Pregunta 4 Coordinadores.

ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
4. ¿Qué calificación le da al uso de SGC implementado en su institución?	0	0	0	0	1	2	0	2	0	7	3	15
%	0%	0%	0%	0%	7%	13%	0%	13%	0%	47%	20%	100%

Figura 22. Estadística Cuarta Pregunta Coordinadores

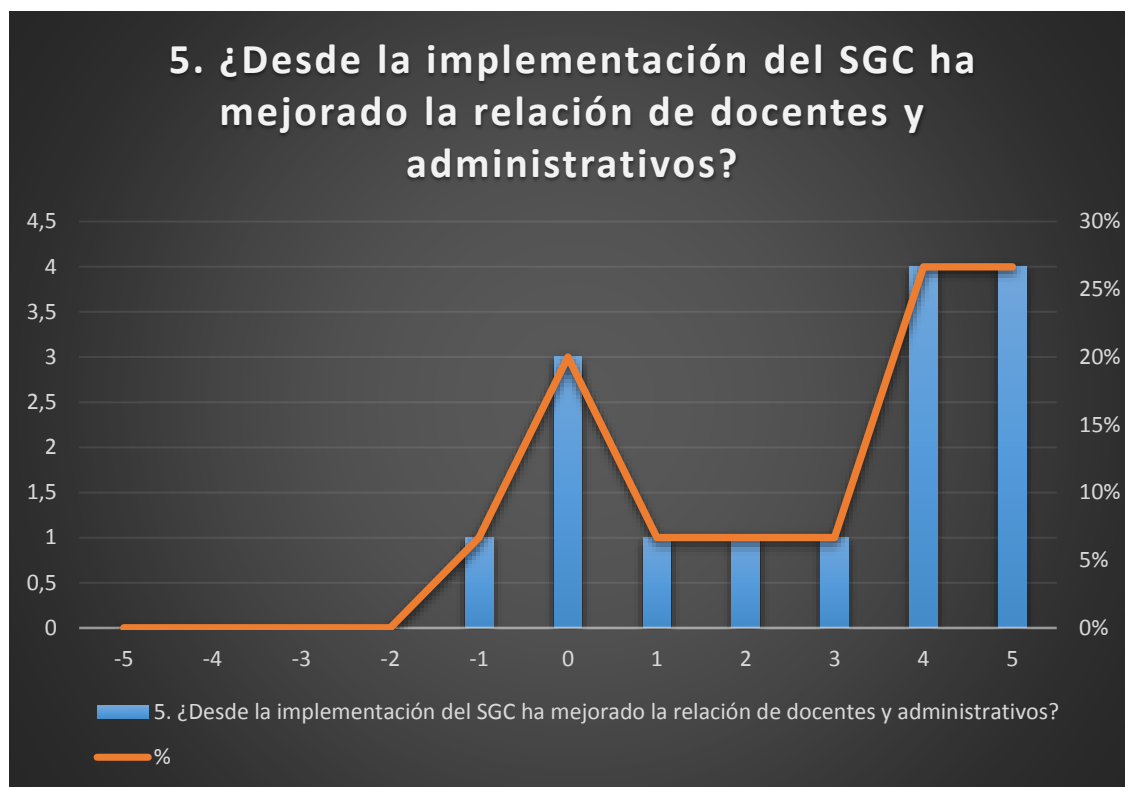


Aunque la curva parece muy variada la tendencia es muy positiva, el criterio de los coordinadores suma una puntuación en esta pregunta de 11 puntos lo cual es más del 75% del cálculo posible para la muestra tomada.

Tabla 26. Valoración Pregunta 5 Coordinadores.

VALORACION ÍTEM	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
	5. ¿Desde la implementación del SGC ha mejorado la relación de docentes y administrativos?	0	0	0	0	1	3	1	1	1	4	4
%	0%	0%	0%	0%	7%	20%	7%	7%	7%	27%	27%	100%

Figura 23 Estadística Quinta Pregunta Coordinadores

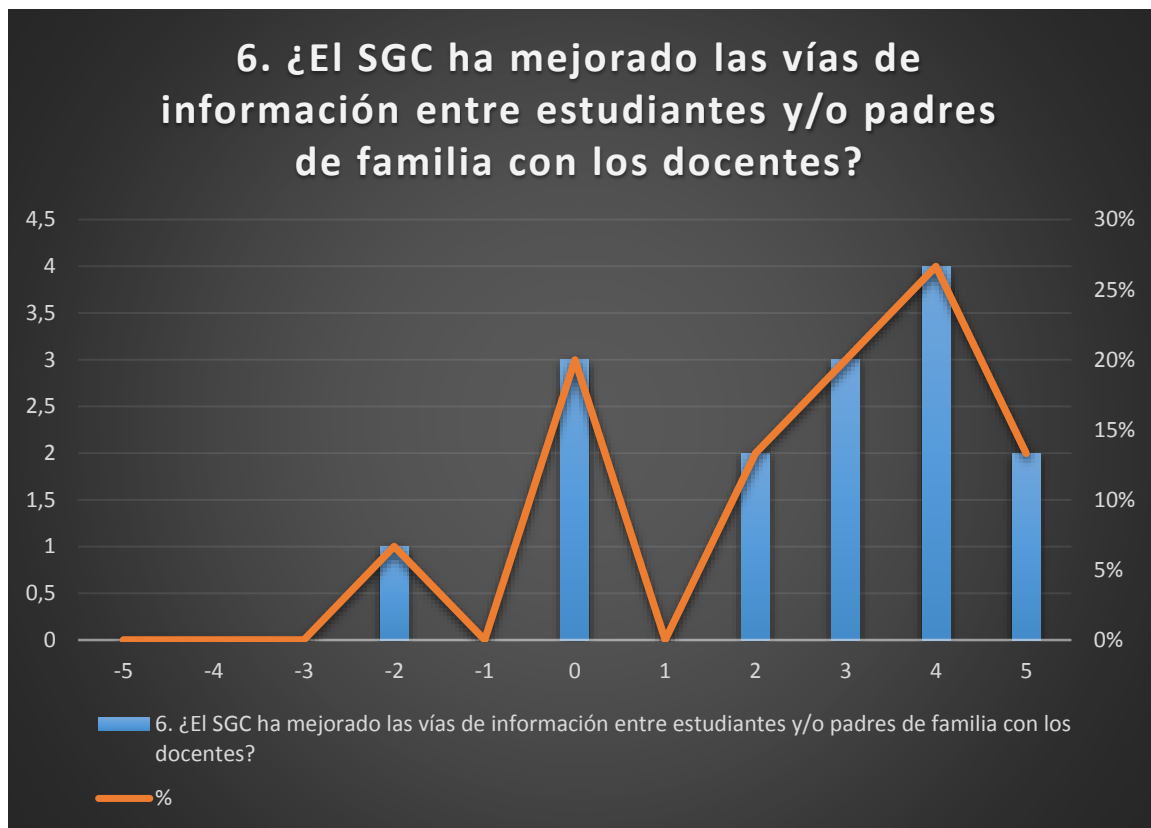


La calificación de esta pregunta es de 10 puntos lo cual indica una apreciación muy positiva.

Tabla 27 Valoración Pregunta 6 Coordinadores.

VALORACION ÍTEM	VALORACION											TOTAL
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	
6. ¿El SGC ha mejorado las vías de información entre estudiantes y/o padres de familia con los docentes?	0	0	0	1	0	3	0	2	3	4	2	15
%	0%	0%	0%	7%	0%	20%	0%	13%	20%	27%	13%	100%

Figura 24. Estadística Sexta Pregunta Coordinadores

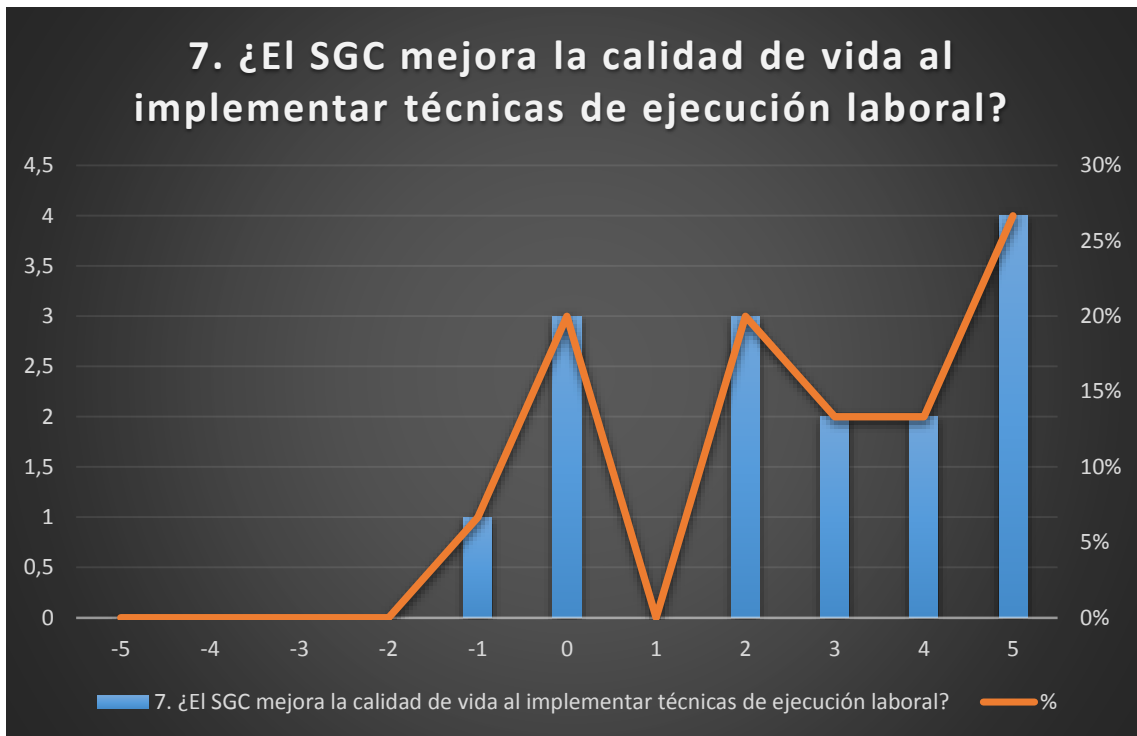


Más tendencias positivas se logran captar en cuanto a las calificaciones que dan los coordinadores respecto a la que se evidenció con los profesores para esta pregunta se muestra una sumatoria de 10 puntos.

Tabla 28. Valoración Pregunta 7 Coordinadores.

VALORACION	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
7. ¿El SGC mejora la calidad de vida al implementar técnicas de ejecución laboral?	0	0	0	0	1	3	0	3	2	2	4	15
%	0%	0%	0%	0%	7%	20%	0%	20%	13%	13%	27%	100%

Figura 25. Estadística Séptima Pregunta Coordinadores



La calificación absoluta de este punto es de uno 10 puntos mostrando el mayor pico en la cuantía máxima de 5 puntos para un total del 28% tan solo en este ítem.

Tabla 29. Valoración Pregunta 8 Coordinadores.

VALORACION	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
8. ¿La comunicación entre todos los miembros de la comunidad educativa ha mejorado al ser más interactiva y respetuosa desde la implementación del SGC?	0	0	0	0	1	2	1	1	3	4	3	15
%	0%	0%	0%	0%	7%	13%	7%	7%	20%	27%	20%	100%

Figura 26. Estadística Octava Pregunta Coordinadores



Se evidencia una puntuación total de 10/15 lo cual es muy positivo la tendencia de la percepción de estos sistemas de calidad por parte de coordinadores sigue siendo muy superior a la que se tiene por parte docentes.

Tabla 30. Valoración Pregunta 9 Coordinadores.

VALORACION ÍTEM	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
	9. ¿El resultado de las pruebas saber ha mostrado un balance positivo desde que se implementó el SGC?	0	0	0	0	1	7	0	2	1	2	2
%	0%	0%	0%	0%	7%	47%	0%	13%	7%	13%	13%	100%

Figura 27. Estadística Novena Pregunta Coordinadores



En este punto el cambio no se evidencia sino que se mantiene la percepción del mejoramiento en pruebas saber. Ya que la puntuación es de tan solo 6/15. Pero se observa una tendencia a la mejora del mismo modo que se ve en el punto relativo a los docentes.

Tabla 31 Valoración Pregunta 10 Coordinadores.

ÍTEM \ VALORACION	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	TOTAL
	10. ¿El SGC otorga herramientas que facilitan el trabajo en general?	0	0	1	1	0	1	1	1	1	5	4
%	0%	0%	7%	7%	0%	7%	7%	7%	7%	33%	27%	100%

Figura 28 Estadística Decima Pregunta Coordinadores



Se permanece en 10 puntos la calificación al igual que en la mayoría de la apreciación dada por los coordinadores en esta encuesta.

Tercera sección. C.

TIPO DE MANIFIESTO	NUMERO	%
CRITICA	3	20%
RECOMENDACIÓN	2	13%
RECONOCIMIENTO	10	67%
TOTAL	15	100%



Al contrario de lo sucedido con los docentes, los coordinadores demuestran un 67% de reconocimiento lo cual indica que si es funcional para estos cargos administrativos.

Tabla 32 MANIFIESTO COORDINADORES

MANIFIESTO DE COORDINADORES	
Crítica	Deberían consultarnos como hacer un buen plan de gestión.
Crítica	No es bueno a largo plazo educar una sociedad entrenada para dar resultados económicos y no para ser buenos ciudadanos.
Crítica	No es funcional para la dirección académica porque solo aumenta el número de plantillas y no se puede hacer nada que esté por fuera de la norma ISO 9001
Recomendación	Crear un propio modelo educativo, ya no más copias ajustadas a nuestra sociedad.
Recomendación	Recomiendo retirar de inmediato ese certificado.
Reconocimiento	Es útil
Reconocimiento	Es buena su aplicación en los colegios.
Reconocimiento	Es excelente para trabajar con los profesores y estudiantes
Reconocimiento	Gracias a su uso hemos mejorado en calidad.
Reconocimiento	Es lo mejor que se le haya ocurrido a la rectora.
Reconocimiento	Aunque tiene rechazo por parte de algunos docentes, en lo general es bueno. Organiza hasta el más mínimo detalle.
Reconocimiento	Nuestra institución se jacta de decir que es la mejor y en parte el Iso es una causa de ello
Reconocimiento	Es muy buena para organización y centralización de ordenes
Reconocimiento	La norma es aplicable en todo lo que se refiera a gestión.
Reconocimiento	la contribución de la norma a las labores académicas organiza por medio de formatos y plantillas todos los procesos del colegio.

Tercera sección. R.

➤ Rectores.

- Manifiesto 1. Reconocimiento.

Desde que se aplicó el ISO 9001 las evidencias desarrolladas por medio de los procesos favorecieron en gran medida el control de recursos de la institución y el mejoramiento del talento humano.

- Manifiesto 2. Reconocimiento.

Cada uno de los procesos que se manejan en esta institución, han sido regulados por nuestros auditores internos preparándonos para cualquier auditoría externa.

- Manifiesto 3. Reconocimiento.

Los hallazgos encontrados por los auditores externos aunque en muchos casos han generado no conformidades, todos han mejorado nuestra capacidad de trabajo como institución.

- Manifiesto 4. Recomendación.

Todas las formas de mejora son más positivas si contienen un rango de meritocracia por eso siempre es bueno premiar las buenas practicas.

- Manifiesto 5 Recomendación.

Las auditorías externas deberían ser realizadas por dos profesionales, un par académico y un ingeniero industrial o gerente. Para que de este modo haya mayor relación con los que se auditan.

- Manifiesto 6 Reconocimiento.

Nosotros somos la primera institución en adquirir la ISO 9001 en Santander, desde entonces hemos tenido mayor reconocimiento por parte de la sociedad.

5.2.2 Entrevistas

En aras de facilitar el desarrollo de esta investigación, se plasman a continuación algunos apartes de las entrevistas realizadas.

Si el lector desea escuchar, ver o leer, las entrevistas completas, favor picar el link: <http://hazarte.blogspot.com.co/>.

1. ¿Qué son en su opinión las pruebas saber 3-5-7 y 9?
2. El ministerio de educación afirma que las pruebas saber contribuyen al mejoramiento de la educación ¿Qué opina al respecto? (por favor explique su respuesta)
3. Muchos docentes afirman que las pruebas saber de básica primaria y secundaria no buscan medir el desempeño de la institución en general sino que califica más el ejercicio docente ¿Qué piensa usted de esta afirmación y porque?
4. El Icfes es quien diseña las pruebas saber, esta institución explica que las preguntas que se utilizan para evaluar a un niño residente en Bogotá son las mismas que se utilizan para evaluar a un niño del sector rural. Sin tomar en cuenta las experiencias de vida que difieren entre uno y el otro. ¿Qué opina usted de la forma en que se formulan las preguntas?
5. El ministerio de educación solo evalúa de tercero a noveno las competencias en matemática lenguaje y ciencias. Esto es criticado por algunos pedagogos que opinan que se deja en el olvido otras áreas del conocimiento y así mismo desconoce a nivel del MEN las demás inteligencias del ser humano. ¿Opina usted que las pruebas son suficientes o insuficientes porque?
6. ¿Cree que las pruebas saber no tiene errores o por el contrario pueden mejorar? De ser así ¿de qué forma?

7. ¿Qué aporte le daría a la educación básica en general para mejorar la calidad de los ciudadanos que se forman en las instituciones educativas?

5.2.2.1 Entrevistados

- Magister Javier Flórez:
Docente – Sindicalista.

Pregunta 3.

-Yo considero que es necesario asegurar las condiciones docentes, para que este tipo de prácticas dejen de seguir ocurriendo pues es bien sabido por muchos en el sindicato que hay rectores que califican con apreciaciones bajas a los docentes del 1278-

Pregunta 5.

-He sido profesor de religión 20 años y me he percatado que lo que esta sociedad más necesita es formar personas en la ética y espiritualidad que hoy día no se tiene en cuenta, a razón de las peticiones de la OCDE a la que Colombia quiere ingresar, estamos dejando a un lado niños que tienen mayores capacidades para el futbol o que podrían ser buenos sacerdotes o quizá músicos todo porque es necesario evaluar solo matemática y literatura-

Pregunta 7.

-Si en mis manos estuviera el poder lucharía por un estatuto unificado para que los docentes del área privada tengan los mismos derechos que los del área publica pues los primeros son contratados por prestación de servicios y no tienen derecho a vacaciones lo cual es muy desgastante para cualquier ser humano-

- Teniente / Licenciada Andrea Parra
Rectora Colegio De Nuestra Señora De Fátima.

Pregunta 2.

-No es del todo cierto, porque educación va más allá de lo que se enseña en las aulas y supera por mucho el conocimiento que se pide para resolver las pruebas saber, yo pienso que deberían mejorar la visión de calidad educativa-

Pregunta 4.

-Debemos preparar a los jóvenes del país a para que sean ciudadanos capaces de movilizarse en cualquier parte y trabajar en el campo o en la ciudad con forme lo decida en su vida, no veo mal que se pregunten las mismas cosas en el amazonas que en Cartagena, pues estamos como lo dije preparando ciudadanos colombianos y no regionalizados-

Pregunta 7.

-Yo quisiera que se evaluara en las pruebas saber a todos y cada uno de los estudiantes de un colegio y que se acabara, eso de que en el colegio 'tal' se escojan los estudiantes que los van a representar, esto está mal porque no muestra la realidad y la forma en que se está llevando las clases en ese colegio-

- Diana Duran.
Licenciada en Español y Literatura

Pregunta 2.

-Eso es posible pues se están unificando las metas evaluativas del país.-

Pregunta 3.

-Es real en muchos colegios despiden o no renuevan contratos a causa de las calificaciones de las pruebas saber.-

Pregunta 4.

-No debe ser así porque se puede evaluar un mismo desempeño con dos enunciados completamente diferentes, muy seguramente si se diseña un enunciado para un niño del atlántico uno del centro o de los llanos difícilmente pueda responder con facilidad.-

- Francy Castañeda.
Licenciada en Educación Básica
Colegio Andrés Páez de Sotomayor

Pregunta 4.

-Cuando yo fui profesora en Quinales una vereda del Playón me encontré preparando las pruebas saber de 5 y había una pregunta sobre unos semáforos, yo dije “estos niños difícilmente habrán bajado al Playón y acá les están preguntado por semáforos” ¿Qué ocurriría si a un niño de Bogotá le preguntaran sobre cercas de fincas o sobre ganado? muy seguramente muchos resultados concluyen que la educación de rural es mala porque los estudios o evaluaciones se diseñan desde la ciudad. Deben de regionalizar algunas preguntas para medir bien las capacidades de los niños.-

Pregunta 7.

Los estudiantes ya no tienen identidad debe haber más educación social y menos académica más danza más música más lúdicas para que los niños crezcan sin la influencia de la competencia desleal.

Daniel Flórez
Licenciado en Matemática.

Pregunta 7

Se debe incentivar más la práctica que la teoría y hacer que los niños tengan más incentivos para investigar que para memorizar y aprobar mecánicamente unas pruebas escritas.

6. CONCLUSIONES

Este estudio recoge las opiniones y relacionadas con calidad educativa por parte de los docentes coordinadores y rectores de educación básica por ello se concluye:

- Se define que el actual modelo de gestión de calidad importado es poco útil para el aula de clase. Mientras que si es funcional para los que dentro de un colegio hacen parte de la administración.
- Obtener un certificado en ISO 9001 no implica necesariamente un galardón por calidad educativa como se observa en el capítulo 5.
- Es necesario que el ministerio de educación comienza a ampliar la precepción de calidad y se enfoque más en la formación de ciudadanos que en el resultado de evaluaciones.
- Al realizar el análisis general y unificando de las encuestas, entrevistas y los comparativos de cuadros Excel del ministerio, se denota que los docentes necesitan ser escuchados por encima de los que son únicamente teóricos de la educación, pues en las dos fases con sus secciones se demuestra que los aportes que pueden darse desde la práctica son muy útiles para las generalidades educativas.
- La visión que tienen los docentes, directivos y administrativos de educación básica sobre la incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en la mayoría de los casos es contraria entre ellos, sin embargo en cuanto a las Pruebas Saber cómo base para la certificación de la calidad educativa, en la mayoría de los casos están de acuerdo en que se puede mejorar y no necesariamente cambiar de fondo, pues se va por buen camino.
- Los elementos fundamentales de un SGC son contrarios a los requerimientos laborales de un docente, sin embargo es muy positiva la aplicación en quehacer rectoral y directivo.
- Se logra plasmar el rechazo generalizado por estas prácticas de calidad por parte de los docentes del área metropolitana.
- Los parámetros legales para la para la certificación en calidad se encuentran en el decreto 4738 y son meramente administrativos.

7. RECOMENDACIONES.

- Eliminar el exceso de formatos que limitan la capacidad laboral del docente.
- Reconocer gerencialmente a los profesores las horas necesarias para que un SGC funcione correctamente.
- Incluir en los parámetros de certificación de calidad, programas artísticos y culturales que contribuyan a la identidad regional y nacional.
- Crear a futuro un SGC basado en las buenas prácticas docentes y no solo en el área administrativa.
- Las auditorías pueden mejorar si se realizan por pares académicos.
- Incentivar programas de aprovechamiento del tiempo libre como son las bandas, orquestas, grupos de teatro entre otros.
- Rescatar y recuperar el respeto social hacia el docente reconociendo su aporte al país.
- Las empresas acreditadoras que certifiquen la formación básica deberían rendir cuentas al Ministerio De Educación Nacional y no Al Ministerio De Comercio Industria Y Turismo.

BIBLIOGRAFIA

- Calidad educativa: un análisis sobre LA ACOMODACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL A LA VALORACIÓN EN EDUCACIÓN, REVISTA TENDENCIAS PEDAGÓGICAS, #21 DE 2013- MADRID.
 - BOLETÍN #3 ICONTEC. BOGOTÁ COLOMBIA. 2014.
 - CALIDAD EDUCATIVA: UN ANÁLISIS SOBRE LA ACOMODACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL A LA VALORACIÓN EN EDUCACIÓN, REVISTA TENDENCIAS PEDAGÓGICAS, #21 DE 2013- MADRID.
 - CONSTITUCIÓN NACIONAL DE COLOMBIA
 - DOCUMENTO ISO/TC 176/SC 2/N 524R6. GINEBRA SUIZA, 2008.
 - EL DECRETO 529 DE 2006.
 - [HTTP://WWW.VIRTUAL.UNAL.EDU.CO/CURSOS/HUMANAS/MTRIA_EDU/2021082/UND1/ANEXOS/SIETESABERES.PDF](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/humanas/mtria_edu/2021082/UND1/ANEXOS/SIETESABERES.PDF)
 - LA EDUCACIÓN EN EL CONTEXTO NEOLIBERAL, EDIT SCRIBD. ABRIL 30 DEL 2002.
 - LEY 115 DEL 94
 - NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 4 EDIT. GINEBRA SUIZA, 2008.

ANEXOS

a. ANEXOS DE ENCUESTA

Estudio Sobre S.G.C. En Educación Básica Colombiana - Profesores

La información tiene plena confidencialidad, los nombres de quienes respondan no serán emitidos en el libro que compendiará la investigación. Por lo anterior esta encuesta se expresa en calidad de anónimo.

...

De la pregunta 1 a la 3 por favor responda según su perceptiva; puede seleccionar varias respuestas.

Nota: SGC hace referencia a sistema de gestión de calidad.

1. ¿En cuáles campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?

- Facilita el seguimiento académico y disciplinario de sus estudiantes.
- Progreso en la entrega oportuna de informes y formatos de índole institucional.
- Mayor rendimiento académico y mejor comportamiento por parte de estudiantes.
- El tiempo requerido para el cumplimiento de la jornada laboral extraescolar o no presencial, ha disminuido gra
- Otro...

Estudio Sobre S.G.C. En Educación Básica Colombiana - Rectores

La información tiene plena confidencialidad, los nombres de quienes respondan no serán emitidos en el libro que compendiará la investigación. Por lo anterior esta encuesta se expresa en calidad de anónimo.

De la pregunta 1 a la 4 por favor responda según su perceptiva; puede seleccionar varias respuestas.

Nota: SGC hace referencia a sistema de gestión de calidad.

1. ¿Porqué implementó el SGC en la institución educativa?

- Facilita el seguimiento del personal a su cargo.
- Posibilita un mayor control en el manejo de los recursos de la institución.
- Mejora su desempeño administrativo.

Estudio Sobre S.G.C. En Educación Básica Colombiana - Coordinadores

La información tiene plena confidencialidad, los nombres de quienes respondan no serán emitidos en el libro que compendiará la investigación. Por lo anterior esta encuesta se expresa en calidad de anónimo.

De la pregunta 1 a la 3 por favor responda según su perceptiva; puede seleccionar varias respuestas.

Nota: SGC hace referencia a sistema de gestión de calidad.

1. ¿En cuáles campos ha notado mejoras desde la implementación del SGC?

- Facilita el seguimiento del personal a su cargo.
- Progreso en la entrega oportuna de registros académicos o de comportamiento por parte de docentes.
- Mayor rendimiento académico.
- Mejora en el proceder por parte de estudiantes y padres de familia hacia los demás miembros de la institución
- Otro...

	Estudio Sobre S.G.C. En Educación Básica Colombiana	R.F. 01
		Versión: 01
		Páginas 1

SOLICITUD DE APLICACIÓN

Dr. Holger Alfredo Cruz Bueno
Secretario De Educación De Bucaramanga

La Universidad Industrial de Santander UIS, en búsqueda de realizar aportes al desarrollo político, cultural, social y económico del país con base en los principios de misión y visión institucionales y encaminada en la práctica del acuerdo No. 240 del 2008, se encuentra ejecutando un proyecto de investigación, encabezado por el estudiante Eduard Horacio Gutiérrez Suárez quien está cursando décimo semestre de Licenciatura en Música.

Dicha investigación se realiza teniendo en cuenta las necesidades vigentes de parte del Ministerio de Educación Nacional de crear un sistema de gestión de calidad conforme a los requerimientos de la enseñanza colombiana en sus niveles de básica primaria y secundaria.

La investigación tiene una etapa informativa y de recolección de información en la que se aplicarán encuestas en diversos colegios destacados por su gerencia y la aplicación de un sistema PHVA o un SGC con el fin de encontrar fortalezas y debilidades en cada una de las técnicas aplicadas por dichas instituciones.

Por lo anterior solicito muy atentamente se permita la aplicación de estas herramientas de consulta dentro de las instituciones certificadas de Bucaramanga.

Agradecidamente:

Eduard Horacio Gutiérrez Suárez.
Código-UIS 2041987
Móvil: **311 811 8680**

Fecha de recibido: ____ ____

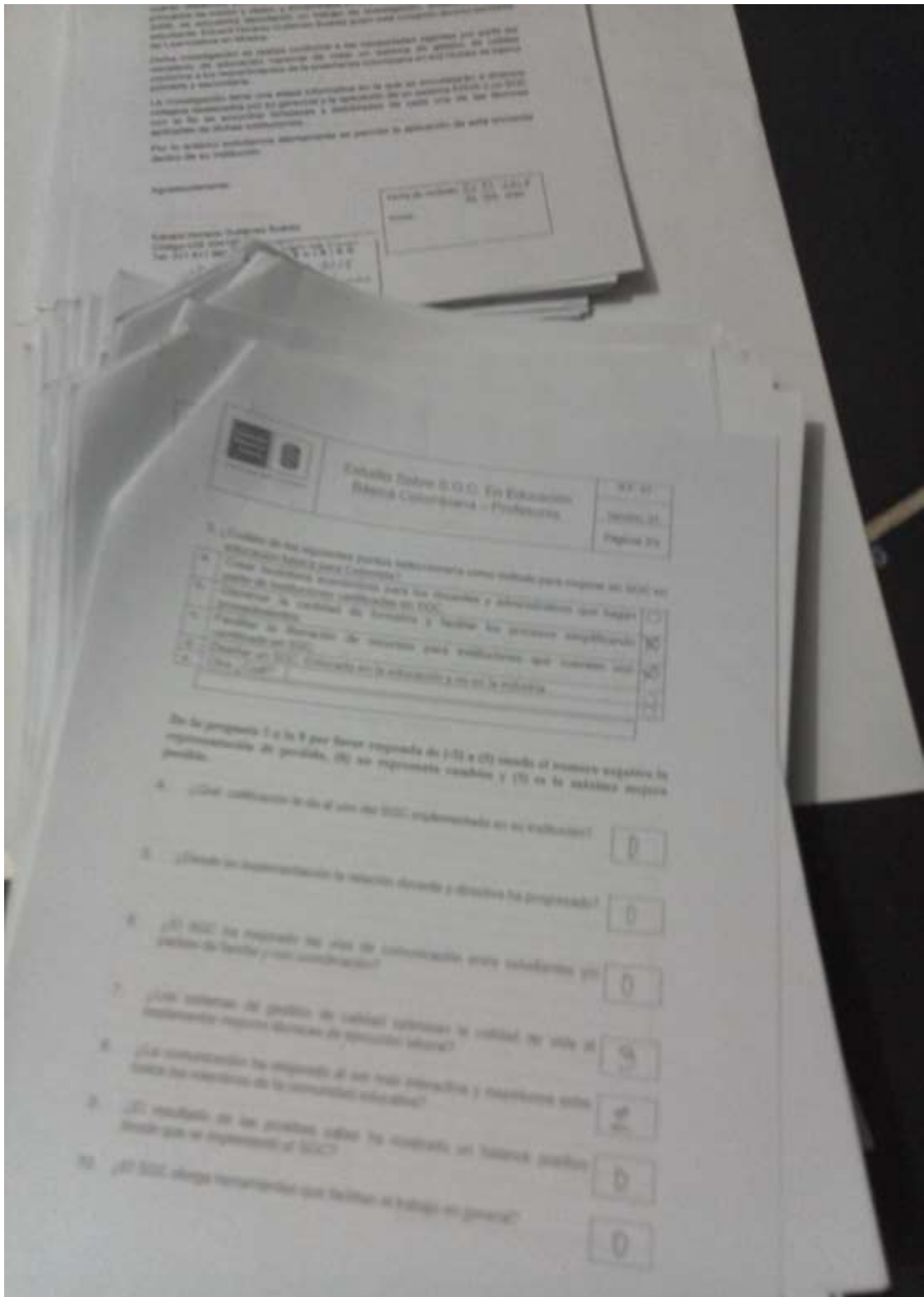
_____ dd. mm.

aaaa.

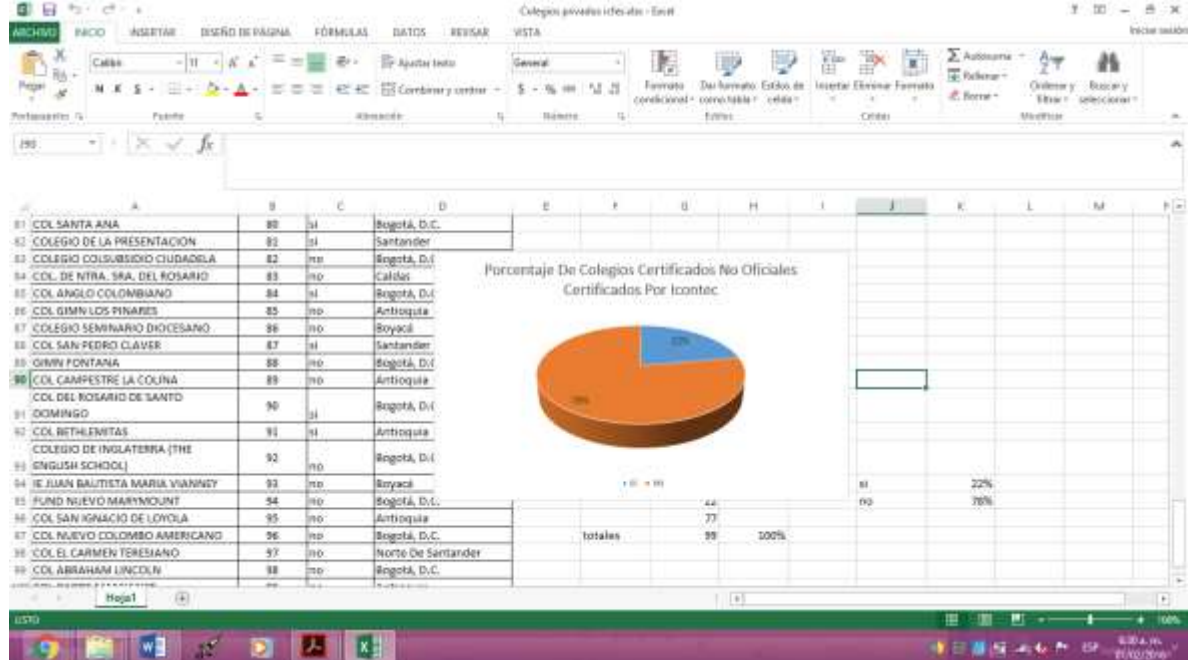
Firma:

Seguir [hipervínculo](#).

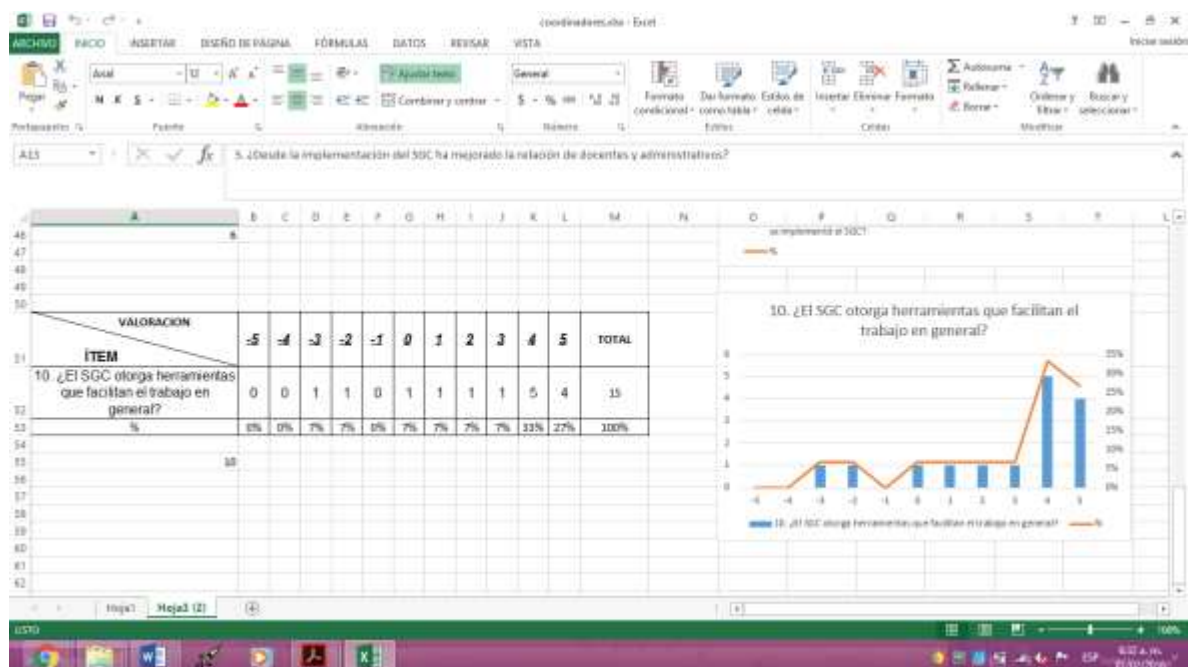
Análisis físico.



Tablas de excel:



Seguir [hipervínculo](#) para ver todas las tablas



b. ANEXOS DE ENTREVISTAS

Análisis del proyecto con el secretario de educación.



Reunión en la sala de juntas de la secretaría de educación



con la Rectora del Colegio Nuestra Señora del Fátima.

Entrevista





Proceso: GESTIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN PÚBLICA		No. Consecutivo 047
Macroproceso: Gestión Estratégica	Código General 4000	Código de la Serie /o- Subserie (TRD) 4000-73-04



Bucaramanga 28 de enero de 2016

Señores
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
Bucaramanga

ASUNTO: PROYECTO DE GRADO: ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN SELLO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN BÁSICA COLOMBIANA

Cordial saludo

La Secretaría de Educación Municipal de Bucaramanga considera de gran valor para los procesos administrativos y pedagógicos en las instituciones educativas los resultados esperados del proyecto de grado denominado "ESTUDIO PARA LA CREACIÓN DE UN SELLO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN BÁSICA COLOMBIANA" presentado por el estudiante Eduard Horacio Gutiérrez Suarez identificado con cedula 1098613591 de Bucaramanga, del cual recibimos información sobre los objetivos y la metodología aplicada.

Esperamos poder conocer a los resultados de la investigación.

Amablemente,


HOLGUER ALFERDO CRUZ BUENO
Secretario de Educación de Bucaramanga

Proyecto: Leonor Duarte / Líder de Programas
Revisó: Olga Marcela Pabón/ Asesora despacho



Oficina de Estrategia y Gestión de la Calidad
Calle 14, Edificio 1400-73
Bucaramanga, Santander
Teléfono: 054 4000-73-04
www.bucaramanga.gov.co