

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARTOLOMÉ DE LAS CASAS**

MARICELA NUÑEZ OROBIO



**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
VALLE DEL CAUCA
2014**

**DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARTOLOMÉ DE LAS CASAS**

MARICELA NUÑEZ OROBIO

**Modalidad de Trabajo de Grado:
MONOGRAFÍA**

**Trabajo de Grado realizado para optar al título de:
Administradora de Empresas**

**Directora:
JULIANA ACEVEDO ESCALANTE
Administradora de Empresas**



**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PACÍFICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
VALLE DEL CAUCA
2014**

Nota de Aceptación

**Firma de la Directora
Juliana Acevedo Escalante
Administradora de Empresas**

Firma del Jurado

Buenaventura, 19 de junio de 2014

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico primeramente a Dios por estar presente en mí.

A mi madre por su apoyo incondicional, en mi trayectoria como estudiante, por apoyarme en todas mis decisiones especialmente estudiar en la Universidad del Valle Sede Pacífico la carrera de Administración de Empresas.

A mi hijo Luis Jeasson Montaña Núñez por su apoyo.

A la Universidad del Valle Sede Pacífico por darme la oportunidad de alcanzar una de mis metas, y permitirme adquirir los conocimientos para superarme como persona y a la vez como estudiante.

Finalmente a mí misma por continuar a pesar de los obstáculos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme lograr esta meta en mi vida.

Al profesor Gilberto Morales Pinto por guiarme durante toda la carrera.

Al Coordinador del programa académico de Administración de Empresas, profesor Alexander Herrera Londoño por el apoyo que me brindó como estudiante.

A mi Directora Juliana Acevedo Escalante Coordinadora de Calidad de la Universidad del Valle Sede Pacífico, por su gran esfuerzo para la elaboración de este trabajo de grado.

A los profesores que durante toda la carrera me transmitieron sus conocimientos.

A los funcionarios de cada una de las dependencias de la Universidad del Valle Sede Pacífico.

A los funcionarios de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas: su Rector, Coordinador, Secretaria, profesores y colaboradores, por brindarme la información requerida para la elaboración de este trabajo de grado.

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS	17
2.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3. JUSTIFICACIÓN	18
4. MARCO DE REFERENCIA	20
4.1 MARCO CONTEXTUAL	20
4.1.1 Historia de Buenaventura	20
4.1.2 Entorno Geográfico	20
4.1.3 Educación	21
4.1.4 Modelos Educativos Exitosos en el Mundo	21
4.1.5 Sistema Educativo Colombiano	22
4.1.6 Presentación de la Institución	23
4.2 MARCO LEGAL	25
4.2.1 Ley General de la Educación	26
4.3 MARCO NORMATIVO	27
4.3.1 Normograma	27
4.3.2 Norma ISO 9001: 2008	28
4.3.3 Guía Técnica Colombiana 200	28
4.4 MARCO TEÓRICO	28
4.4.1 Reseña Histórica de la Calidad	28
4.4.2 Gurús de la Calidad	30
4.4.3 Calidad en los Procesos	32
4.4.4 Calidad en los Sistemas de Gestión	32
4.4.5 Calidad en el Sistema Educativo	32
4.5 MARCO CONCEPTUAL	33
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	36
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
5.1.1 Métodos de Investigación	36

5.2	FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	36
5.2.1	Fuentes de Información	36
		37
5.2.1.3	Población y Muestra	
6.	DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN	38
6.1	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD	38
6.1.1	Caracterización	38
6.1.2	Resultados	39
6.2	CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA	55
7.	CONCLUSIONES	63
8.	RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFÍA	66
	ANEXOS	69

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Índice de Desarrollo Humano – Educación: Cuadro comparativo de Colombia y otros Países.	15
Tabla 2. Comparativo por IDH – Educación: Regiones del Mundo	15
Tabla 3. Evolución Cronológica del Concepto de Calidad	29
Tabla 4. Aportes de las filosofías de algunos autores a la calidad	30
Tabla 5. Género	38
Tabla 6. Distribución por dependencia	38
Tabla 7. Pregunta N°1	39
Tabla 8. Pregunta N°2	40
Tabla 9. Pregunta N°3	41
Tabla 10. Pregunta N°4	41
Tabla 11. Pregunta N°5	42
Tabla 12. Pregunta N°6	43
Tabla 13. Pregunta N°7	44
Tabla 14. Pregunta N°8	45
Tabla 15. Pregunta N°9	46
Tabla 16. Pregunta N°10	46
Tabla 17. Pregunta N°11	47
Tabla 18. Pregunta N°12	48
Tabla 19. Pregunta N°13	49
Tabla 20. Pregunta N°14	50
Tabla 21. Pregunta N°15	51
Tabla 22. Pregunta N°16	52
Tabla 23. Pregunta N°17	53
Tabla 24. Pregunta N°18	53
Tabla 25. Resumen estado de cumplimiento requisitos GTC 200	55

LISTA DE GRÁFICAS

	Página
Gráfica 1. Distribución por Género	38
Gráfica 2. Funcionarios Encuestados por Área	39
Gráfica 3. Conocimiento Política de Calidad	39
Gráfica 4. Comprensión de la Política de Calidad	40
Gráfica 5. Difusión Política de Calidad	41
Gráfica 6. Cumplimiento Misión y Visión	42
Gráfica 7. Contribución al Logro de la Política de Calidad	43
Gráfica 8. Conocimiento Misión de la Institución	44
Gráfica 9. Conocimiento Visión de la Institución	45
Gráfica 10. Conocimiento Mapa de Procesos	45
Gráfica 11. Conocimiento del proceso en que participa	46
Gráfica 12. Condiciones Normativas relacionadas con el procedimiento	47
Gráfica 13. Responsable de Procesos	48
Gráfica 14. Organigrama de la IEBC	49
Gráfica 15. Alta Dirección al Cumplimiento del Objeto Social	50
Gráfica 16. Conocimientos y habilidades de los directivos	51
Gráfica 17. Comunicación de las Políticas por la Alta Dirección	52
Gráfica 18. Trato de los directivos a los colaboradores	53
Gráfica 19. Conocimientos y habilidades colaboradores	53
Gráfica 20. Participación de los colaboradores en los diferentes procesos	55

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Página
Ilustración 1. Mapa de Ubicación Buenaventura	20
Ilustración 2. Niveles de Educación Básica y Media en Colombia	23
Ilustración 3. Organigrama Institución Educativa Bartolomé de las Casas	24
Ilustración 4. Mapa de Procesos Institución Educativa Bartolomé de las Casas	25
Ilustración 5. Pirámide de Kelsen	27
Ilustración 6. Ciclo PHVA	31
Ilustración 7. Trilogía de la Calidad	31
Ilustración 8. Clasificación de la Educación	34
Ilustración 9. Clientes del Sector Educativo	35

LISTA DE ANEXOS

	Página
Anexo A. Encuesta	69

INTRODUCCIÓN

A través de la expedición de leyes y normas relacionadas con la educación, Colombia se ha ido adaptando paulatinamente a las tendencias mundiales relacionadas con el tema.

La participación de Colombia en pruebas como la PISA¹ permite hacer reflexiones sobre la calidad en la educación:

“PISA 2006 aporta valiosos elementos para el análisis y la reflexión sobre el sistema educativo colombiano y plantea serios retos a la política de mejoramiento de la calidad. ¿Cómo mejorar los resultados generales de los estudiantes? ¿Cómo hacer que cada vez más estudiantes logren los niveles medios de desempeño y dejen de hacer parte de los niveles inferiores donde no alcanzan las mínimas competencias científicas? ¿Cómo hacer que los buenos resultados se extiendan, no sólo a una fracción, sino a toda o a la mayoría de la población? ¿Cómo lograr que las instituciones tengan mayor injerencia en el desempeño de los estudiantes y, por esta vía, contrarrestar el efecto de las preocupantes condiciones de vulnerabilidad social y pobreza?”²

Estos importantes retos, hacen que las instituciones educativas ya sean públicas o privadas, incluyan en su plan estratégico o plan de desarrollo la gestión de calidad en sus procesos, el cual será la carta de navegación para cumplir con los objetivos que se proyectan; la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad basado en la norma ISO “Organización Internacional de Estandarización”, constituye una herramienta valiosa para tal fin.

Por lo anterior el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta útil para la evaluación de los objetivos institucionales en términos de satisfacción de usuarios o beneficiarios del servicio.

Toda entidad con o sin ánimo de lucro debe orientar su gestión administrativa, a través de procesos, procedimientos, actividades y tareas de manera documentada para lograr un control sobre todo lo que está relacionado con el funcionamiento de la organización.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en instituciones

¹ PISA: Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes, tiene por objeto evaluar hasta qué punto los alumnos cercanos al final de la educación obligatoria han adquirido algunos de los conocimientos y habilidades necesarios para la participación plena en la sociedad del saber. (OECD)

² Colombia: qué y cómo mejorar a partir de la prueba PISA [versión electrónica]. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Periódico “Al Tablero”. Consultado el 15 de abril de 2014. <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-162392.html>

educativas permite que la organización se oriente a través de éste y gestione cada uno de sus procesos de una forma mejor, aplicando eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos como herramienta para direccionar la entidad adecuadamente.

El presente trabajo se elaboró con el propósito de realizar un diagnóstico en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas, que permita identificar cuál es el estado de avance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución frente a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008 y a su vez a través de un cuestionario de autoevaluación de calidad aplicado a los funcionarios de la Institución (área administrativa y docentes), indagar sobre el conocimiento que tienen estos sobre aspectos relacionados con el mismo. Por último se pretende realizar recomendaciones para la mejora.

Finalmente, esta investigación está estructurada de la siguiente manera: se inicia con el **problema de investigación**, el cual muestra el objeto estudio del presente trabajo, el cual está contenido por la descripción del problema, formulación del mismo y sistematización, seguido de los **objetivos**; el general cuyo propósito es definir la finalidad de la investigación, los objetivos específicos, los cuales permiten la realización del objetivo general y la justificación, en la cual se dan a conocer los razones por las cuales fue importante que se realizara el trabajo.

A continuación, se elaboran los **marcos de referencia**, los cuales están conformados por el marco contextual, legal, normativo, teórico, y conceptual. En cada uno de ellos se mencionan conceptos, perspectivas teóricas acerca del tema a tratar y las leyes y normas que lo soportan. Luego se define cada uno de los aspectos que hacen parte de la **metodología de investigación**: tipo de investigación, métodos, fuentes de información, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la fase final se muestran los **resultados del cuestionario de autoevaluación de calidad** y la caracterización del personal encuestado. Para concluir con el **diagnóstico** las **recomendaciones** y **conclusiones** del trabajo.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRPCIÓN DEL PROBLEMA

El Gobierno Nacional dentro del Plan de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario” establece que con el fin de mejorar la competitividad de las instituciones educativas oficiales, deben adoptarse sistemas de calidad, eficiencia administrativa y mejoramiento permanente para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano³.

De igual manera, la necesidad en la que se encuentran las instituciones educativas de apropiarse de la responsabilidad que conlleva la realización efectiva de las diferentes actividades es ocasionada por la exigencia de la autoevaluación, la administración del riesgo y el mejoramiento continuo. La implementación de aspectos como el desarrollo de la gestión por procesos, el ejercicio de la autorregulación que facilita el manejo de la información, el control, el conocimiento y divulgación de la gestión en toda la entidad son herramientas que contribuyen a la organización y funcionamiento efectivo de dichas instituciones.

Quizá con base en lo anterior, se estableció el documento conocido como GTC200 (Guía Técnica Colombiana) liderado por el Ministerio de Educación Nacional e ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación con el fin de promover y apoyar el mejoramiento de la gestión educativa en establecimientos de este tipo a través de la adopción de modelos internacionales de gestión de calidad, enfocados en la prestación del servicio educativo.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo proporciona datos importantes sobre el estado de algunos aspectos relevantes relacionados con la educación:

Tabla 1. Índice de Desarrollo Humano – Educación: Cuadro comparativo de Colombia y otros Países.

Ranking IDH 2012	Nombre	Tasa Alfabetización 2005-2010	Población Educación Secundaria 2010	Satisfacción Calidad Educativa 2011
1	Noruega	..	95,2	..
85	Brasil	90,3	49,5	53,7
85	Jamaica	86,6	72,6	73,7

³ Plan de Desarrollo, Presidente de la República de Colombia, Álvaro Uribe Vélez (2002 – 2006).

Ranking IDH 2012	Nombre	Tasa Alfabetización 2005-2010	Población Educación Secundaria 2010	Satisfacción Calidad Educativa 2011
87	Armenia	99,6	94,4	45,7
88	Santa Lucía	..	..	..
89	Ecuador	91,9	36,6	74,5
90	Turquía	90,8	34,5	54,3
91	Colombia	93,4	43,1	71,7
92	Sri Lanka	91,2	73,9	77,9
93	Algeria	72,6	24,1	67,1
94	Tunisia	77,6	37	54,8
95	Tonga	99	74	..
186	Nigeria	28,7	5,1	55,3

FUENTE: PNUD, Informe de Desarrollo Humano 2013 “El Ascenso del Sur: Progreso Humano en un Mundo Diverso. <https://data.undp.org/dataset/Table-8-Education/mvtz-nsye>

De acuerdo con lo anterior, Colombia (91) se encuentra en puestos intermedios en el ranking por debajo de países de la región como Brasil (85) y Ecuador (89). El índice de alfabetización se encuentra en 93,4% y tan sólo el 43,1% de la población cuenta con educación secundaria. En términos de satisfacción con la calidad educativa el país se encuentra en un nivel “aceptable” (71,7%).

Tabla 2. Comparativo por IDH – Educación: Regiones del Mundo

Nombre	Tasa Alfabetización 2005-2010	Población Educación Secundaria 2010	Satisfacción Calidad Educativa 2011
Estados Árabes	74,5	38,4	50
Pacífico y Este de Asia	93,8	..	..
Europa y Asia Central	98,1	83,5	51,8
Latinoamérica y el Caribe	91,3	50,4	..
Sur de Asia	62,8	39,2	73,3
África Sub-Sahariana	63	29,7	52
Nivel Mundial	81,3	57,7	64,2

FUENTE: PNUD, Informe de Desarrollo Humano 2013 “El Ascenso del Sur: Progreso Humano en un Mundo Diverso. <https://data.undp.org/dataset/Table-8-Education/mvtz-nsye>

Esta realidad exige políticas integrales direccionadas hacia todos los componentes del sector educativo que permitan superar el rezago en esta materia.

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad permite que todos procesos del Colegio Bartolomé de las Casas sean debidamente documentados, para

tener una orientación clara acerca de cómo se van a realizar cada una de sus actividades permitiendo en algún momento tomar acciones necesarias para el mejoramiento de los mismos.

La Institución Educativa Bartolomé de las Casas ha realizado algunas tareas en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la GTC:200, los cuales hasta el momento no se encuentran finalizados en su totalidad, por eso se amerita que se desarrolle la presente investigación tendiente a plantear acciones necesarias para finalizar dicho proceso.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo con lo mencionado en la descripción del problema surge el siguiente interrogante que permitirá desarrollar el presente trabajo de grado.

¿Cómo realizar un diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Educativa Bartolomé de las Casas que permita establecer recomendaciones para finalizar su fase de implementación en el marco de la GTC: 200?

1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son los aspectos básicos que debe incluir el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas para cumplir con los requisitos de la de la GTC: 200?
- ¿Cuáles son los procedimientos de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas que intervienen en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la GTC: 200?
- ¿Qué estrategias permitirán la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas?

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar a partir del diagnóstico el nivel de avance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas con base en la GTC 200.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de avance que presenta la Institución Educativa Bartolomé de las Casas con respecto a los factores que intervienen en la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer los requisitos de la GTC 200 que actualmente se están aplicando en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas.
- Establecer recomendaciones para continuar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas.

3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones de cualquier índole requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes. Es la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, una de las herramientas para que se puedan enfrentar dichos retos.

El presente trabajo busca que mediante la consolidación de un Sistema de Gestión de Calidad, la Institución Educativa Bartolomé de las Casas mejore sus procesos de manera continua, teniendo en cuenta que las actividades que se realizan en dicha institución deben ser estandarizadas de tal manera que le permita orientarse a la hora de planificar, medir y mejorar sistemáticamente sus procesos.

La entidad educativa, debe orientar sus procesos a la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, no sólo dentro de un contexto de mejoramiento de gestión institucional, sino también, que permita cumplir con lo dispuesto en el documento GTC 200 de 2008, establecido por el Ministerio de Educación Nacional y e ICONTEC como un derrotero para todas las entidades educativas colombianas interesadas en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la Norma ISO 9001: 2008.

Implementar un SGC en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas, permitirá lograr coherencia entre sus actividades, sus procesos y su estrategia institucional. Habrá eficiencia y eficacia en su quehacer, permitiendo que se cumplan los objetivos y metas que establezca la Institución, esto con el fin de que sus estudiantes logren un desarrollo personal que les permita aportar sus conocimientos al desarrollo de la comunidad.

La elaboración de este trabajo de grado representa la aplicación de los conocimientos adquiridos en la Universidad del Valle, y a su vez contribuye a la mejora de los procesos de la IEBC presentando sugerencias como herramienta para llevar a cabo de una forma más sistemática, las actividades diarias orientadas a la formación integral de los educandos.

Finalmente, el presente trabajo brinda pautas sobre la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en el marco de la Norma ISO 9001: 2008 en

establecimientos de educación formal, en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, siendo éste parte integral de la Planeación Educativa en la actualidad.

Es importante mencionar que la Fundación de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano” se encuentra certificada en lo que corresponde a la Norma Técnica de Calidad sin ser incluido su proceso educativo, perteneciendo a esta la Institución Educativa Bartolomé de las Casas, la cual actualmente está realizando acciones que permitan la implementación del SGC a cabalidad para posteriormente ser incluidos en dicha certificación.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1. MARCO CONTEXTUAL

4.1.1. Historia de Buenaventura⁴

Buenaventura fue fundada el 14 de julio de 1540, por **Juan de Ladrilleros**, teniente del adelantado **Pascual de Andagoya**, en cumplimiento de una orden de éste, venido a América con Vasco Núñez de Balboa en 1515, en tierras habitadas por los indios buscajáes y noamáes en la isla de Cascajal situada en la bahía de Buenaventura, una de las más seguras para la llegada y salida de barcos de gran calado, sobre el Pacífico. El nombre se debe a que la fundación ocurrió el día de la conmemoración a San Buenaventura y a la tranquilidad de las aguas de la bahía. Desde los años 50 se le reconoce como el primer puerto marítimo del país.

4.1.2. Entorno Geográfico⁵

Buenaventura se encuentra localizado al costado izquierdo de la cordillera Occidental sobre la costa Pacífica. Limita al norte con el departamento del Choco, al sur con el Cauca, al Oriente con los municipios Calima, Dagua, Cali y Jamundí, y por el Occidente con el océano Pacífico

Ilustración 1. Mapa de Ubicación Buenaventura



FUENTE: <http://es.weather-forecast.com/locations/Buenaventura>. Consultado 5 de febrero de 2014

⁴ SUAREZ R, Félix. Buenaventura: Una Ciudad Puerto, Globalizante, Diversa y Multicultural [Versión electrónica]. Consultado el 4 de enero de 2014. http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/53/25/64/PDF/AT17_Suarez.pdf

⁵ VILORIA DE LA HOZ, Joaquín. Economías del Pacífico Colombiano, Colección de Economía Regional Banco de la República, p. 61,67-68.

4.1.3. Educación

En la cobertura de educación, según datos del 2004, los resultados mostraron estar muy lejos de los niveles óptimos. En básica primaria la cobertura neta llega al 86%, mientras que en educación secundaria y media, el panorama es mucho más desalentador, con coberturas del 49% y del 23%, respectivamente. Por otro lado, la calidad de la educación básica y media, medida a través de las pruebas SABER, está por debajo del promedio departamental y nacional. Para el mismo año, en el caso de los exámenes del ICFES, se encontró que el 68% de los colegios se clasificó con desempeño bajo e inferior, el 23% medio y el restante 9% con desempeño alto y superior.⁶

4.1.4. Modelos Educativos Exitosos en el Mundo

Cada país de acuerdo con su cultura utiliza un modelo educativo diferente. Es importante tener en cuenta que existen factores que permiten lograr una educación de mejor calidad. Por ello se deben identificar las variables que impiden que este propósito se lleve a cabo. El Estado colombiano debe procurar cambios estructurales en el sistema educativo que permitan entregar a la sociedad estudiantes con mejores niveles de rendimiento.

El Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos PISA, (por sus siglas en inglés) de la OCDE, es una evaluación estandarizada a nivel internacional que fue desarrollada conjuntamente por las economías participantes, como lo son Austria, Corea, España, Hungría, Irlanda, Italia, México y Noruega. Sus resultados recientes han demostrado, una vez más, que las potencias del planeta no son las que tienen mejores modelos educativos. Los líderes, como Finlandia y Corea del Sur, hacen reevaluar muchos de los esquemas existentes en países como Colombia.

De acuerdo con la OCDE, Corea y Finlandia son los países de miembros de este organismo de mayor rendimiento, con puntuaciones medias de 539 y 536 puntos, respectivamente. Sin embargo, Finlandia es el que siempre ha encabezado las listas.

“Finlandia es uno de los líderes mundiales en cuanto al rendimiento académico de los estudiantes de secundaria, condición que ha mantenido durante la última década. Hay varios factores que inciden en este éxito: un consenso político

⁶ PÉREZ V, Gerson Javier. Documentos de Trabajo sobre Economía Regional No.91: Historia, Geografía y Puerto como Determinantes de la Situación Social de Buenaventura. Banco de la República, abril de 2007.p. 28.

para educar a todos los niños en un sistema escolar común; la expectativa de que todos pueden alcanzar niveles altos; la búsqueda decidida de la excelencia en la enseñanza; unos recursos financieros modestos y un clima de confianza entre los educadores y la comunidad”, (OCDE).

Los puntos sobre los que ha basado el cambio son varios y dan una idea que los sistemas escolares del mundo pueden tener en cuenta.

- Las escuelas ofrecen más que educación, pues son consideradas instituciones de servicio completo.
- Apoyo a los niños con necesidades especiales y no a la exclusión.
- No a los estándares, si a la flexibilidad.
- Factores sociales y culturales.
- Existe un currículo nacional en Finlandia, en el cual los docentes pueden decidir libremente lo que van a enseñar y el modo de hacerlo.
- Escuelas pequeñas, para todos.
- Calidad excepcional de los maestros
- Menos horas de trabajo.⁷

4.1.5. Sistema Educativo Colombiano

En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

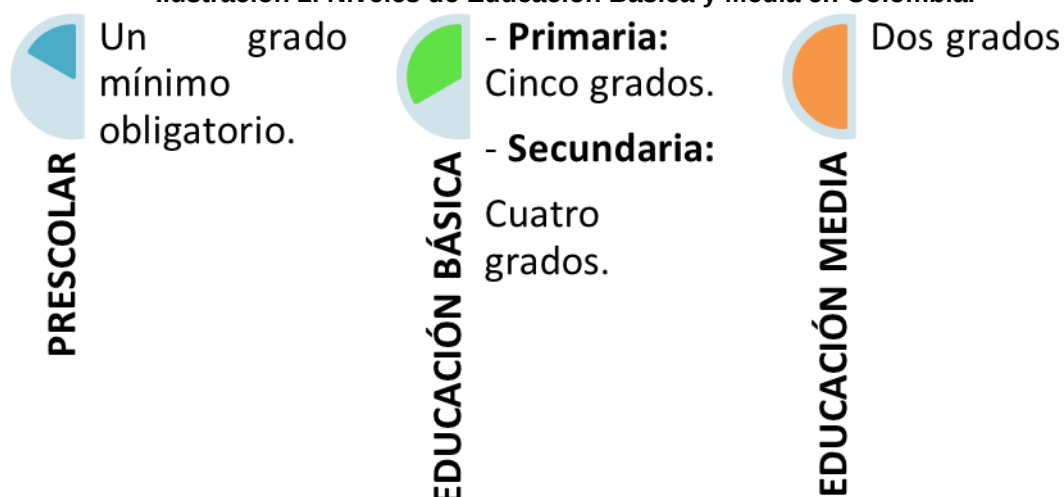
En nuestra Constitución Política se dan las notas fundamentales de la naturaleza del servicio educativo. Allí se indica, por ejemplo, que se trata de un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo 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. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.⁸

El sistema de educación en Colombia está conformado de la siguiente manera:

⁷ Finlandia: ¿el modelo educativo más exitoso del mundo? [Versión electrónica]. Artículo, publicado el 10/20/2011. Consultado el 4 de enero de 2014. http://el_modelo_educativo_mas_exitoso_del_mundo/finlandia_el_modelo_educativo_mas_exitoso_del_mundo.asp

⁸ Sistema Educativo Colombiano [Versión electrónica]. Ministerio de Educación Nacional. Actualizado el 9 de junio de 2010. Consultado el 5 de enero de 2014. <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-233839.html>

Ilustración 2. Niveles de Educación Básica y Media en Colombia.



FUENTE: Elaboración propia basado en: Niveles de Educación Básica y Media. Ministerio de Educación. <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-233834.html>

4.1.6. Presentación de la Institución

4.1.6.1. Reseña Histórica Colegio Bartolomé de las Casas

La Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura “Fabio Grisales Bejarano” adquiere la Institución Educativa Bartolomé de las Casas desde el año 2000 cuando lo compra a la Caja de Compensación Familiar COMFAMAR.

Esta, es una Institución académica con énfasis en inglés e informática; el cual fue establecido por la Fundación cuando asume la dirección del colegio, cuyo propósito inicial fue beneficiar a los hijos de los trabajadores portuarios que laboran en el muelle sin vinculación fija. Actualmente su Gerente Social es el abogado Luis Antonio Benavides Zapata.

A continuación se presenta el direccionamiento estratégico⁹ de la institución:

Misión

“Somos una Institución Educativa de la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, de alta calidad y solidez, con educación personalizada, formadora en competencias básicas, ciudadanas, laborales con talento humano idóneo, tecnología de punta en los niveles de preescolar, básica y media técnica en gestión portuaria, logística integral y operación de transporte multimodal, integrando en el proceso formativo al sector productivo, estudiantes, padres de familia y profesores.”

⁹ Información Institucional, Institución Educativa Bartolomé de las Casas.

Visión

“Para el año 2018 el Colegio Bartolomé de las Casas será un Colegio competitivo, que responda activamente a los retos de excelencia educativa que demanda la sociedad, fortaleciendo su grupo familiar, liderando procesos de transformación social, con educadores proactivos, investigadores y dispuestos al cambio.”

Política de Calidad

“La Institución Educativa Bartolomé de las Casas, es una Institución comprometida con una educación pertinente y de calidad en el Municipio de Buenaventura, con énfasis en el idioma Inglés y en Sistemas de Información y Comunicación (Informática) con personal idóneo en capacitación permanente y continuada, que nos permite la prestación adecuada de los servicios a la comunidad, en la consecución de una educación integral.”

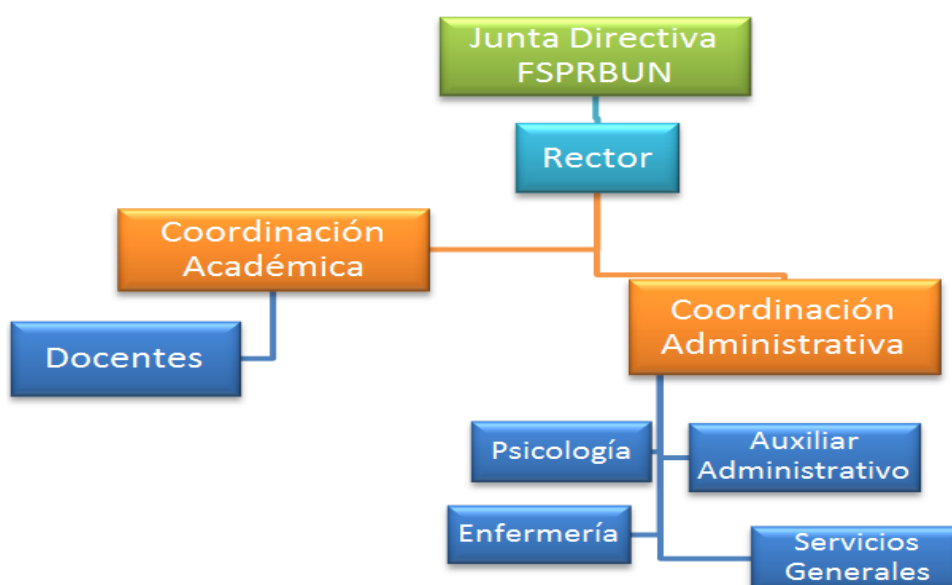
Objetivos de Calidad

- Mantener el índice de satisfacción de los estudiantes en niveles iguales o superiores al 80% y en padres de familia en niveles iguales o superiores al 90%
- Fortalecer el bienestar y la formación integral de la comunidad educativa de la institución.
- Documentar todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1.6.2. Estructura Organizacional

Dado que no existe organigrama institucional se presenta a continuación una propuesta con base en la información brindada por la Institución:

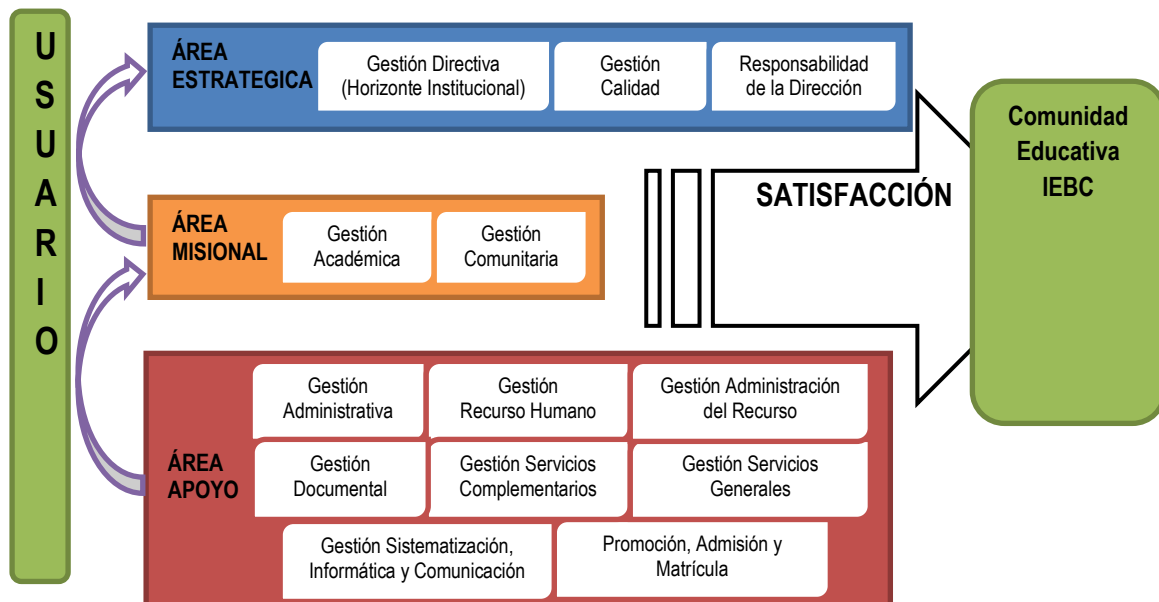
Ilustración 3. Organigrama Institución Educativa Bartolomé de las Casas



FUENTE: Elaboración Propia.

4.1.6.3. Mapa de Procesos

Ilustración 4. Mapa de Procesos Institución Educativa Bartolomé de las Casas



FUENTE: Institución Educativa Bartolomé de las Casas.

4.2. MARCO LEGAL

La educación en Colombia debe ser considerada la base fundamental para el desarrollo intelectual, personal de todo ser humano y por ende el de una sociedad. Por ello la Constitución Política de Colombia define a continuación:

Artículo 67. 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.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

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.¹⁰

4.2.1 Ley General de la Educación

La Educación General de Colombia está regida mediante la **Ley 115 de febrero 8 de 1994**, por lo cual el **Congreso de la República de Colombia Decreta:**

Artículo 1ro, que la Educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, su dignidad, sus derechos y sus deberes.

La Educación 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.

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

[...] Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo. El Estado deberá atender los factores que favorecen, calidad, mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo¹¹.

Otras normas relacionadas:

- **Decreto No. 230 del 11 de Febrero de 2002**, “Por el cual se dictan normas en materia de currículo, evaluación y promoción de los

¹⁰ CONGRESO DE LA REPUBLICA, COLOMBIA, Constitución Política de Colombia. p.17. [Versión electrónica]. Consultado el 16 febrero 2013. Presidencia de la República. <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>.

¹¹ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 115 de Febrero 8 de 1994. [Versión electrónica]. Por la cual se expide la Ley general de educación. Congreso de la República de Colombia. Consultado el 9 de febrero 2014. http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

educandos y evaluación institucional.”

- **Decreto No. 1860 del 3 de 1994**, “Por el cual se reglamenta parcialmente la **Ley 115 de 1994**, en aspectos pedagógicos y organizativos generales”

4.3. MARCO NORMATIVO

4.3.1. Normograma

Herramienta que permite a las organizaciones ya sean públicas o privadas direccionar sus acciones teniendo en cuenta las normas externas e internas de la organización para delimitar sus funciones según su objeto social¹².

De acuerdo con el concepto anterior, se describe a continuación la pirámide de Kelsen, señalando el tipo de normas según su jerarquía:

Ilustración 5. Pirámide de Kelsen



Fuente: Elaboración propia basado en: RODRÍGUEZ, Libardo (2008). Derecho Administrativo. General y colombiano. 16° edición. Editorial Temis. p.24.

¹² EL NORMOGRAMA. ¿Qué es, para qué sirve, cómo estructurarlo, como usarlo? [Versión electrónica]. Consultado 9 de enero de 2014. <http://www.ayrgestion.com/index.php/publicaicones/editorial/128-rene-francisco-abello>

4.3.2. Norma ISO 9001: 2008

Determina los requisitos que debe cumplir una organización para implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

4.3.3. Guía Técnica Colombiana 200¹³

La intención principal de esta guía es fortalecer este enfoque en los establecimientos educativos, para que su implementación aporte a la satisfacción de los beneficiarios del servicio educativo, con estándares de calidad conforme al marco legal vigente, en línea con las necesidades y las expectativas de la comunidad educativa. Todo lo anterior con miras a generar procesos educativos que aseguren en el estudiante las competencias necesarias para adoptar a su desarrollo personal en lo social, económico y cultural, y llevar a cabo, de esta manera sus proyectos de vida. Este enfoque invita a integrar los procesos administrativos, educativos, directivos y financieros, como la llave maestra con dicho procesos debidamente planificados y aplicados con el único propósito de llevar a la realidad el proyecto educativo institucional de cada establecimiento y una retroalimentación constante con herramientas de evaluación institucional, seguimiento a los procesos y al servicio educativo como tal.

4.4. MARCO TEÓRICO

4.4.1. Reseña Histórica de la Calidad

Desde el origen de la humanidad la calidad siempre ha estado presente, el hombre en la búsqueda de facilitar el uso de las cosas y de convertir más práctico su diario vivir, cada día ha emprendido acciones que le permiten perfeccionar sus métodos de solución a todas las situaciones a las cuales se ve enfrentado.

El surgimiento de las empresas ha permitido que la calidad pase por algunas etapas, permitiendo mediante la calidad la satisfacción de las necesidades de los clientes, los cuales influyen para la mejora continua de los servicios. Por ello es importante tener en cuenta las perspectivas de estos, para ofrecer un servicio adecuado de acuerdo a sus necesidades.

[...] Las organizaciones identificaron que para obtener los resultados deseados

¹³ MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, GTC 200. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001 en Establecimientos de Educación Inicial y Formal en los Niveles de Preescolar, Básica y Media. ICONTEC Editorial. [Versión electrónica]. Consultado el 10 de febrero de 2013.

<http://www.libreriapaidos.com/DI1PPUB0190992/GTC+200.+Gu%C3%ADa+para+la+implementaci%C3%B3n+de+la+norma+ISO>

en cuanto a la realización de un producto o la prestación de un servicio, se deben implementar sistemas de gestión que permitan el mejoramiento continuo de la gestión, para que mediante este se puedan satisfacer las necesidades de los usuarios , ofreciendo calidad en los productos o servicios¹⁴.

Etapas de la Calidad

La calidad ha pasado por varias etapas las cuales han permitido su evolución a lo largo del tiempo:

Tabla 3. Evolución Cronológica del Concepto de Calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
ARTESANAL	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	- Satisfacer al cliente. - Satisfacción del artesano, por el trabajo bien hecho. - Crear un producto único
REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	Producir en grandes cantidades sin importar la calidad de los productos.	- Satisfacer una gran demanda de bienes. - Obtener beneficios.
ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA	Técnicas de control de la calidad por inspección y métodos estadísticos, que permiten identificar los productos defectuosos.	- Satisfacción de los estándares y condiciones técnicas del producto.
SEGUNDA GUERRA MUNDIAL	Asegurar la calidad de los productos (armamento), sin importar el costo, garantizando altos volúmenes de producción en el menor tiempo posible.	- Garantizar la disponibilidad de un producto eficaz en las cantidades y tiempos requeridos.
POSGUERRA OCCIDENTE	Producir en altos volúmenes, para satisfacer las necesidades del mercado.	- Satisfacer la demanda de bienes causada por la guerra.
POSGUERRA JAPÓN	Fabricar los productos bien al primer intento	- Minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad. - Satisfacer las necesidades del cliente. - Generar competitividad.
DÉCADA DE LOS SETENTA	Sistemas y procedimientos en el interior de la organización para evitar productos defectuosos.	- Satisfacción del cliente. - Prevenir errores. - Reducción de costos. - Generar competitividad.
DÉCADA DE LOS NOVENTA	La calidad en el interior de todas las áreas funcionales de la empresa.	- Satisfacción del cliente. - Prevenir errores. V 5 - Reducción de costos. - Participación de todos los empleados de la empresa. - Generar competitividad.

¹⁴ CUBILLOS, M. y ROZO, D. Concepto de Calidad: Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad; 2009. Revista 48 Universidad de la Salle. p. 89.

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
ACTUALIDAD	Capacitación de líderes de calidad que potencialicen el proceso.	- Satisfacción del cliente. - Prevenir errores. - Reducción sistemática de costos. - Equipos de mejora continua. - Generar competitividad. - Aumento de las utilidades.

FUENTE: CUBILLOS RODRÌGUEZ, María Constanza y ROZO RODRÌGUEZ, Diego. [Versión electrónica]. El Concepto de Calidad: Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad. Revista 48 Universidad de la Salle. p. 89. Consultado el 2 enero de 2014].
<http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260/1153>

4.4.2. Gurús de la Calidad

La siguiente tabla ilustra los diferentes aportes de personajes importantes que contribuyeron al establecimiento de estrategias, metodologías, estándares referentes a la calidad. (Summers. C.S, 2006), afirma que aunque existan diferencias entre sus filosofías coinciden en que en la organización debe crearse y sostenerse la eficiencia.

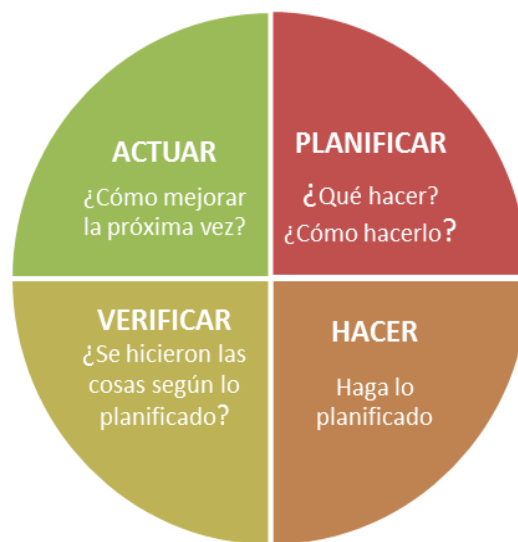
Tabla 4. Aportes de las filosofías de algunos autores a la calidad

Autor	Año	Aportes
EDWAR DEMING	(1900– 1993)	✚ Estableció 14 principios los cuales permiten que las organizaciones mejoren en sus procesos. ✚ La Mejora Continua, representada mediante el ciclo PHEA, (Planificar, Hacer, Estudiar, Actuar
JOSEPH JURAN	(1904 – 2008)	✚ La calidad se obtiene a través de tres aspectos importantes, definidos como la Trilogía de Calidad que son: Planificación de la calidad, control de la calidad, mejoramiento de la calidad
KAORU ISHIKAWA	(1915 – 1989)	✚ Círculos de la Calidad, representados mediante herramientas como Diagrama Causa – Efecto, Diagramas de Pareto, Diagramas de Dispersión, entre otros.
PHILIP CROSBY	(1926- 2001)	La calidad la resume en cuatro principios absolutos: ✚ Define la calidad en términos de conformidad con los requerimientos. ✚ Cero Defectos: fabricación correcta de los productos desde el primer intento. ✚ Medición de calidad: costos de la calidad

Fuente: SUMMERS, S. y DONNA, C. 2006. Administración de la Calidad. Editorial Pearson Educación. p. 14-17- 27-30.

La siguiente gráfica representa el Ciclo PHVA, metodología de amplio uso en el logro de la mejora continua de cualquier proceso de la organización, desde el nivel administrativo hasta el nivel operativo.

Ilustración 6. Ciclo PHVA



Fuente: Normas Fundamentales Sobre Gestión de la Calidad y Documentos de Orientación para su Aplicación. ICONTEC: 2010.Tercera Edición. Editorial Kimpres. p.13

La siguiente gráfica ilustra los tres procesos universales de la administración de la calidad, cada uno de ellos enfocado en cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes en el momento de la realización del producto o servicio.

Ilustración 7. Trilogía de la Calidad



Fuente: Elaboración propia.

4.4.3. Calidad en los Procesos

Gestión de Procesos

(Sanguesa, 2006). Afirma que la dirección de las organizaciones cambia desde una perspectiva vertical a una perspectiva horizontal logrando que las organizaciones se gestionen no como un grupo de funciones independientes entre los departamentos sino como un sistema el cual está formado por procesos con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

4.4.4. Calidad en los Sistemas de Gestión

Familia ISO 9000

La familia ISO 9000 surge de la necesidad de gestionar mejor los procesos de la organización. Hoy en día, las instituciones empresariales y educativas se han concientizado de la importancia gestionar sus procesos con eficiencia. Por lo cual se han dado a la tarea de aplicar la norma ISO 9001 en la organización de sus procesos y procedimientos, la cual permite que las empresas e instituciones educativas sean certificadas de acuerdo a los capítulos de la misma. La norma ISO 9000 se publicó por primera vez en 1987, la cual representa la normatividad más importante y extendida en el área de la calidad.

4.4.5. Calidad en el Sistema Educativo

(Sandoval Parra, 1998) Plantea que en la educación también se debe aplicar el concepto de calidad. Menciona que en la educación el concepto de calidad se refiere al rendimiento escolar, la capacidad que tienen los profesores de transmitir sus conocimientos a los estudiantes, los resultados que deben obtener los estudiantes en el establecimiento educativo y en pruebas estandarizadas, lo cual permite un alto rendimiento en el aprendizaje y la capacidad de gestión por parte del establecimiento educativo para lograr el aprendizaje de los estudiantes. Por lo anterior establece que la calidad en la educación es originada de factores como: baja deserción, buen rendimiento en las calificaciones, dotación de los establecimientos escolares, maestros calificados, entre otros.

Finalmente de acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional, “una educación de calidad supone que todas las personas pueden adquirir y ampliar competencias que les faciliten convivir pacífica y productivamente, indistintamente de su condición social, económica o cultural”.

Los Secretarios de Educación a nivel local deben tener plena conciencia de que los niños, niñas y jóvenes son el objetivo principal de la educación, toda vez que ellos y sus familias depositan en ésta sus expectativas de vida para desarrollar características personales que les garanticen un futuro mejor.

4.4.6 Teoría Neoclásica de la Administración

Proceso Administrativo

(Fayol, 1916) plantea cuatro funciones básicas administrativas, planear, organizar, dirigir y controlar, considerándolas como un todo integrado, las cuales están interrelacionadas.

Tabla 5. Proceso administrativo

PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
Definir misión	Dividir el trabajo	Designar a las personas	Definir estándares
Formular objetivos	Designar las actividades	Coordinar esfuerzos	Monitorear el desempeño
Definir los planes para alcanzarlos	Agrupar las actividades en órganos y puestos	Comunicar	Evaluar el desempeño
Programar las actividades	Designar recursos	Motivar	Acción correctiva
	Definir autoridad y responsabilidad	Liderar	
		Orientar	

Fuente: CHIAVENATO, Idalberto. 2006. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial McGraw-Hill. Tercera Edición p. 137-138.

4.4.7 Teoría General de Sistemas

Según (Bertalanffy, 2006) la finalidad de la TGS (Teoría General de Sistemas) no es dar solución a los problemas, sino establecer teorías y formular conceptos para aplicarlos empíricamente. Afirma que se deben estudiar los sistemas de forma global, teniendo en cuenta todas las interdependencias con sus partes.

4.5. MARCO CONCEPTUAL

❖ **Alta Dirección**¹⁵

Puede estar representada por: órganos de gobierno de carácter colegiado en los que participan representantes de los distintos estamentos de la comunidad educativa, como son los consejos directivos y académicos en los establecimientos educativos de carácter oficial. En los establecimientos educativos de carácter privado pueden además de las instancias antes mencionadas, la alta dirección está constituida por las juntas de socios, consejos de dirección, consejo de propietarios.

❖ **Eficiencia Organizacional**

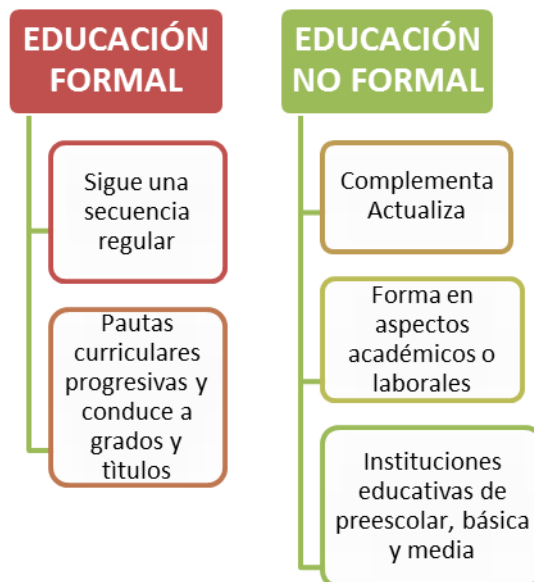
Capacidad de crear y mantener de manera continua una filosofía enfocada en el cliente o usuario, basada en mejora de los procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos para ofrecer productos y servicios de calidad.

❖ **Establecimiento Educativo**

Conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de educación. El establecimiento educativo puede ser de educación formal o no formal. En la educación no formal, el servicio principalmente busca complementar, actualizar y formar en aspectos académicos, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos por el marco legal vigente.

¹⁵ Guía Técnica Colombiana (GTC 200). [Versión Electrónica]. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001 en Establecimientos de Educación Inicial y Formal en los Niveles de Preescolar, Básica y Media. Consultado 8 de enero de 2014. <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/GTC200-GUIA-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-ISO-9001-EN-INST-EDUCATIVA.pdf>

Ilustración 8. Clasificación de la Educación



FUENTE: Guía Técnica Colombiana (GTC 200). [Versión Electrónica]. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001 en Establecimientos de Educación Inicial y Formal en los Niveles de Preescolar, Básica y Media. Consultado 8 de enero de 2014. <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/GTC200-GUIA-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-ISO-9001-EN-INST-EDUCATIVA.pdf>

❖ Proceso

(Sanguesa, 2006), Dentro de un sistema de gestión se deben ejecutar procesos, los cuales están conformados por “cualquier actividad, o conjunto de actividades secuenciales”, donde se deben utilizar elementos de entrada y a su vez transformarlos en salidas, permitiendo la realización del proceso. Un proceso esta conformado por entradas, salidas, recursos, procedimientos, clientes del proceso, indicador, propietario del proceso.

❖ Proyecto Educativo Institucional o su equivalente

Documento que contiene la propuesta de educación que realiza un establecimiento educativo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros, define las competencias a desarrollar a través dela formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.¹⁶

¹⁶ Ibíd.

❖ **Usuarios del Servicio Educativo**

Los usuarios de un establecimiento educativo son los beneficiarios directos e indirectos del mismo, se presentan a continuación:

Ilustración 9. Clientes del Sector Educativo



FUENTE: Guía Técnica Colombiana (GTC 200). [Versión Electrónica]. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001 en Establecimientos de Educación Inicial y Formal en los Niveles de Preescolar, Básica y Media. Consultado 8 de enero de 2014. <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/GTC200-GUIA-PARA-LA-IMPLEMENTACION-DE-ISO-9001-EN-INST-EDUCATIVA.pdf>

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para realizar el estudio del que trata el presente trabajo, se optó por la Investigación Descriptiva. Esta investigación consistió en realizar un diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Educativa Bartolomé de las Casas en el marco de la Norma ISO 9001:2008.

También identificar el nivel de avance que presenta la Institución con respecto a los factores que influyen en la aplicación del Sistema de Gestión. Permitiendo evaluar cuál es el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios tanto los del área administrativa como los del área operativa de la Institución con respecto al Sistema de Gestión y establecer estrategias que permitieran implementar mejoras.

5.1.1. Métodos de Investigación

El método de investigación utilizado para el desarrollo del presente documento fue el trabajo de campo, ya que la recolección de los datos se realizó en el Colegio Bartolomé de las Casas, fuente principal para obtener información, mediante la aplicación de un instrumento que identificara cuales son los requisitos de la norma que actualmente se están aplicando en la IEBC, a través de la entrevista a algunos responsables de los procesos y la realización de una encuesta.

También se utilizó el método de observación, el cual permitió por ejemplo, a la hora de realizar la encuesta identificar actitudes y posturas de los encuestados frente a algunas afirmaciones.

Actualmente, la Institución Educativa Bartolomé de las Casas cuenta con un Manual de Calidad en el cual se encuentran algunos requisitos que se deben cumplir para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Documento que también fue tenido en cuenta para el diagnóstico.

5.2. FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.2.1. Fuentes de Información

La principal fuente de información es la información recabada en el contacto con las personas que laboran en la Institución, tanto directivos como personal de apoyo. Esta búsqueda de información se realizó a través de entrevistas, observación y encuestas.

5.2.1.1. Fuentes Primarias

-  Cuestionario a funcionarios.
-  Observación.
-  Información institucional.

5.2.1.2. Fuentes Secundarias

-  Revisión bibliográfica.
-  Páginas de internet.
-  Bases de datos

Se diseñó un cuestionario de autoevaluación de calidad, para medir el nivel de conocimiento y entendimiento de los aspectos relacionados con la calidad en la institución, en el cual se formularon 18 preguntas relacionadas con el conocimiento que tienen los funcionarios con respecto al Sistema de Gestión de Calidad. Las preguntas incluyen temas de política de calidad de la institución, conocimiento de la misión, visión y procesos de la institución, normas relacionadas con el procedimiento que se ejecutan, conocimiento de la estructura organizacional y funciones del responsable de la dirección.

La valoración incluye las categorías:

- “Muy Alto”
- “Alto”
- “Medio”
- “Bajo”
- “Muy Bajo”
- “NS/NR”

5.2.1.3 Población y Muestra

Para la recolección de datos se contó con todo el personal de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas, es decir que se realizó un censo con la población total, la cual corresponde a los 28 colaboradores que integran la Institución, de los cuales 20 corresponden al personal docente y 8 al administrativo.

6. DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

6.1.RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD

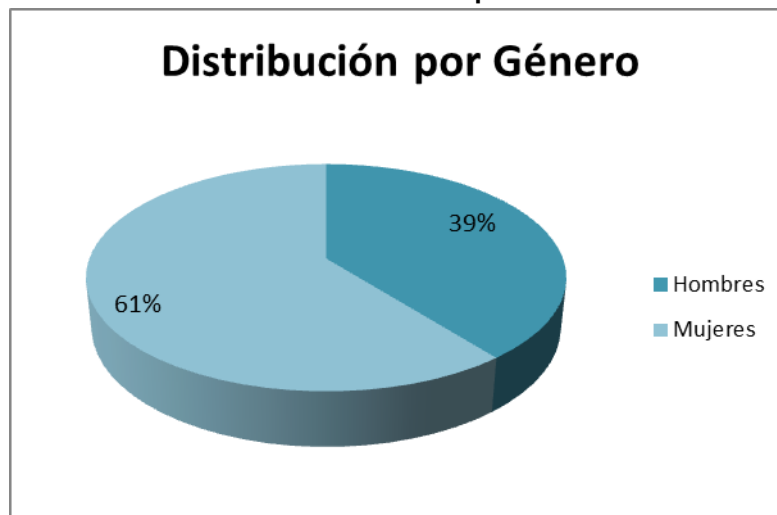
6.1.1. Caracterización

❖ Género

Tabla 5. Género

GÉNERO		
Género	Frecuencia	%
Hombres	11	39%
Mujeres	17	61%
TOTAL	28	100%

Gráfica 1. Distribución por Género

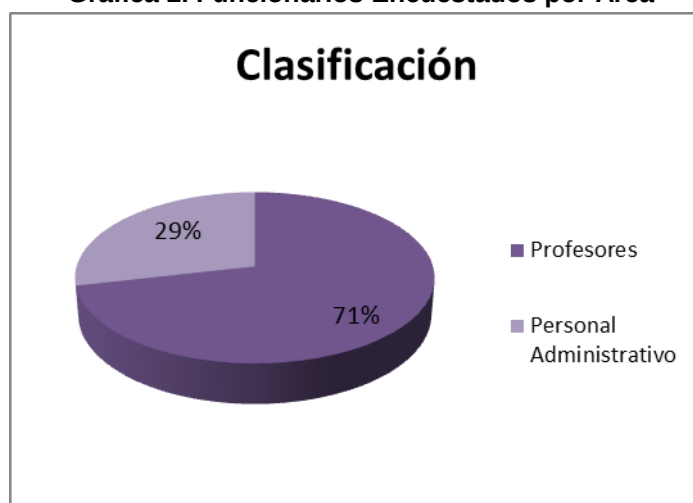


❖ Dependencia

Tabla 6. Distribución por dependencia

CLASIFICACIÓN		
Estamento	Frecuencia	%
Profesores	20	71%
Personal Administrativo	8	29%
TOTAL	28	100%

Gráfica 2. Funcionarios Encuestados por Área



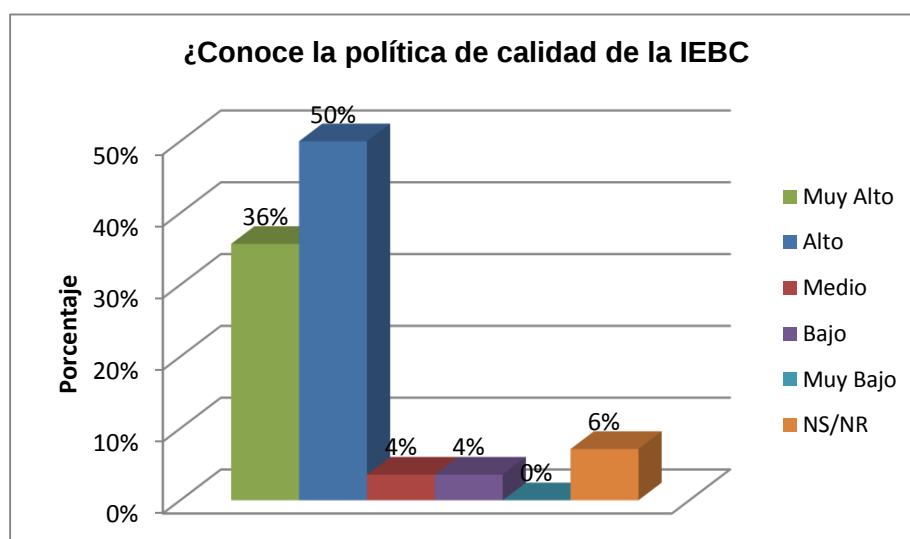
6.1.2. Resultados

A continuación se ilustrarán los gráficos que corresponden a los resultados obtenidos en el Cuestionario de Autoevaluación de Calidad aplicado en la IEBC:

Tabla 7. Pregunta N°1

PREGUNTA 1	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
¿Conoce la política de calidad de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas?	10	14	1	1	0	2
	36%	50%	4%	4%	0%	6%
Promedio	4,3					
Desviación	0,6					

Gráfica 3. Conocimiento Política de Calidad

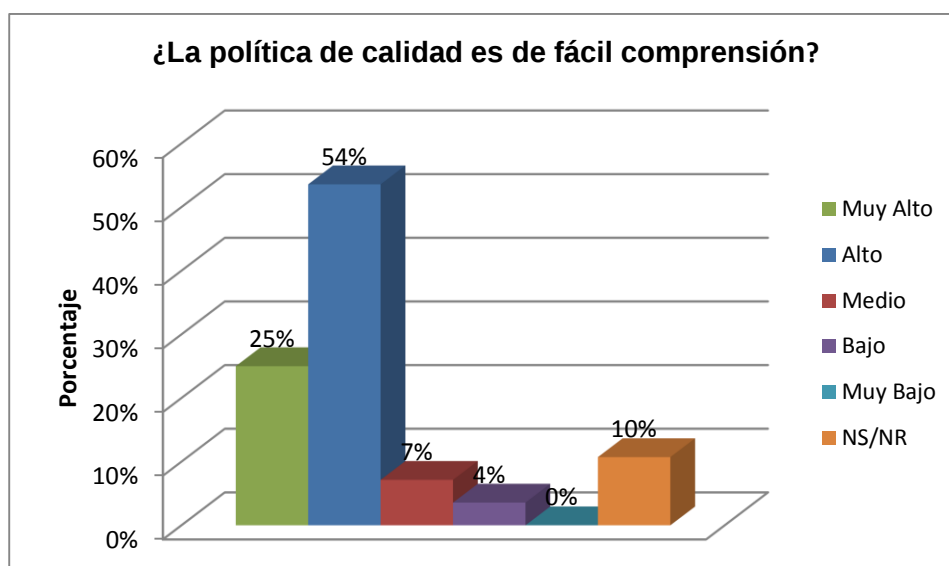


De 28 personas encuestadas el 36% equivalente a 10 personas argumenta tener un grado *"muy alto"* de conocimiento de la política de calidad de la IEBC, el 50% de los encuestados presenta un conocimiento *"alto"* en dicho aspecto y el 4% equivalente a una persona se encuentra en un nivel *"medio"* y *"bajo"* de conocimiento de la política de Calidad. El 6% de los encuestados equivalente a 2 personas *"No sabe o no responde"* a esta variable. Es importante mencionar que la política de calidad de la institución se encuentra documentada.

Tabla 8. Pregunta N°2

PREGUNTA 2	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
La política de calidad es de fácil comprensión	7	15	2	1	0	3
	25%	54%	7%	4%	0%	10%
Promedio	4,1					
Desviación	0,5					

Gráfica 4. Comprensión de la Política de Calidad

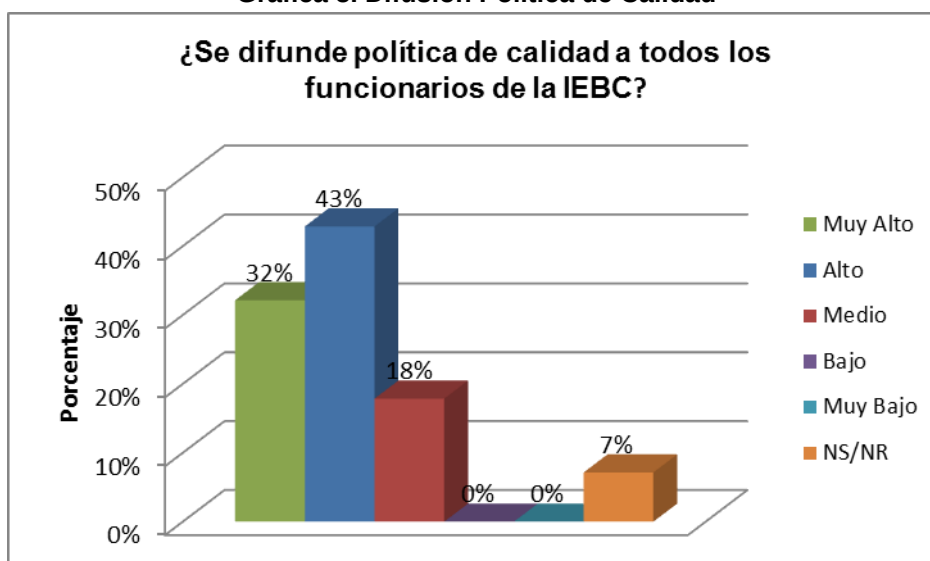


La mayor proporción de encuestados (54%), equivalente a 15 personas considera que la política de calidad es de fácil comprensión en un *"alto"* grado, seguida en su orden por *"muy alto"* con un 25%. A continuación se ubica *"no sabe/no responde"* con un 10%. Es posible que en este nivel de respuesta se encuentren las personas que argumentan no estar capacitadas en temas de Gestión de la Calidad. Finalmente, un 7% y 4% argumenta que la política es de fácil comprensión en *"medio"* y *"bajo"* grado respectivamente.

Tabla 9. Pregunta N°3

PREGUNTA 3	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Se difunde política de calidad a todos los funcionarios de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas	9	12	5	0	0	2
	32%	43%	18%	0%	0%	7%
Promedio	4,2					
Desviación	0,6					

Gráfica 5. Difusión Política de Calidad

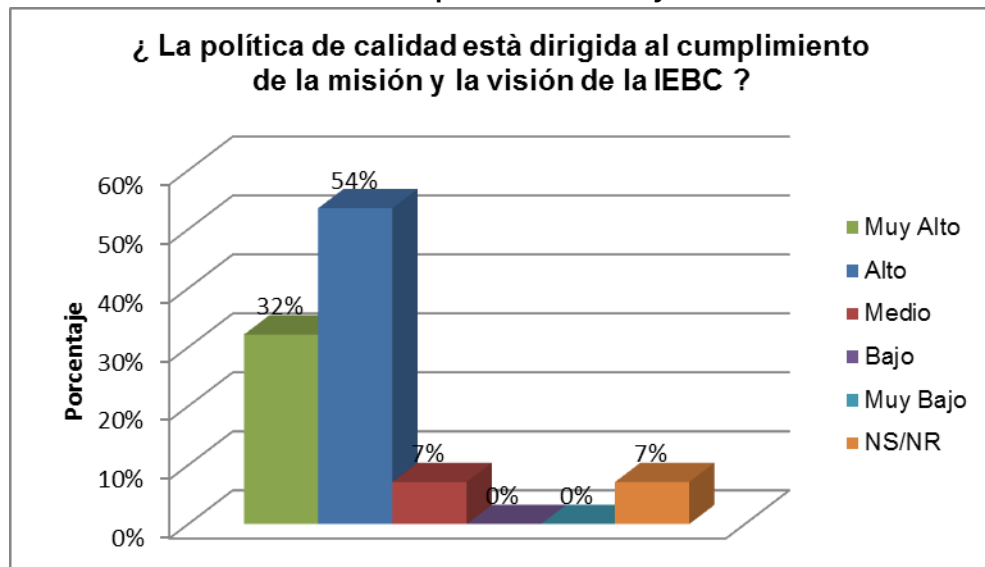


El 32% valora como "muy alto" el nivel de difusión de la política de calidad en la institución, con una mayor proporción se encuentra la escala "alto" con un 43% equivalente a 12 personas, 5 personas (18%) se ubican en un nivel "medio" de difusión de la política y el 7% "NS/SR". Al difundirse la política de calidad a todos los funcionarios de la institución el establecimiento educativo se direcciona hacia el mejoramiento de sus resultados.

Tabla 10. Pregunta N°4

PREGUNTA 4	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
La política de calidad está dirigida al cumplimiento de la misión y la visión de la IEBC	9	15	2	0	0	2
	32%	54%	7%	0%	0%	7%
Promedio	4,3					
Desviación	0,5					

Gráfica 6. Cumplimiento Misión y Visión

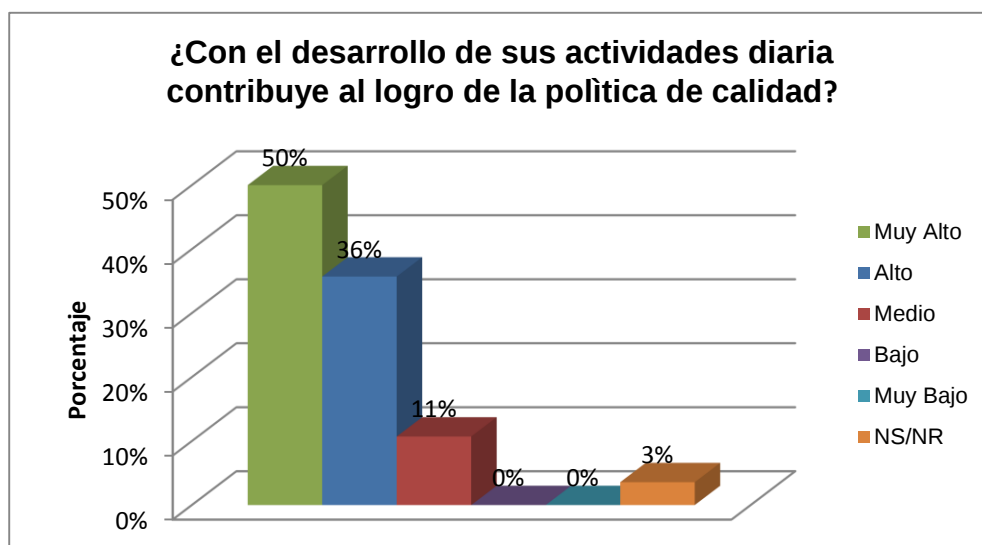


El 32% considera que la política de calidad está dirigida al cumplimiento de la misión y visión de la IEBC, ubicándose en un nivel "muy alto", el 54% se encuentra en un nivel "alto", el 7% equivalente a 2 personas en un nivel "medio", y el 7% no tiene conocimiento al respecto por lo cual no "sabe o no responde". Se logró identificar cierto grado de confusión entre los respondientes dada la relación de la política de calidad de la Institución Educativa con la de la Fundación SPRBUN "Fabio Grisales Bejarano".

Tabla 11. Pregunta N°5

PREGUNTA 5	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Con el desarrollo de sus actividades diarias contribuye al logro de la política de calidad	14	10	3	0	0	1
	50%	36%	11%	0%	0%	3%
Promedio	4,4					
Desviación	0,6					

Gráfica 7. Contribución al Logro de la Política de Calidad

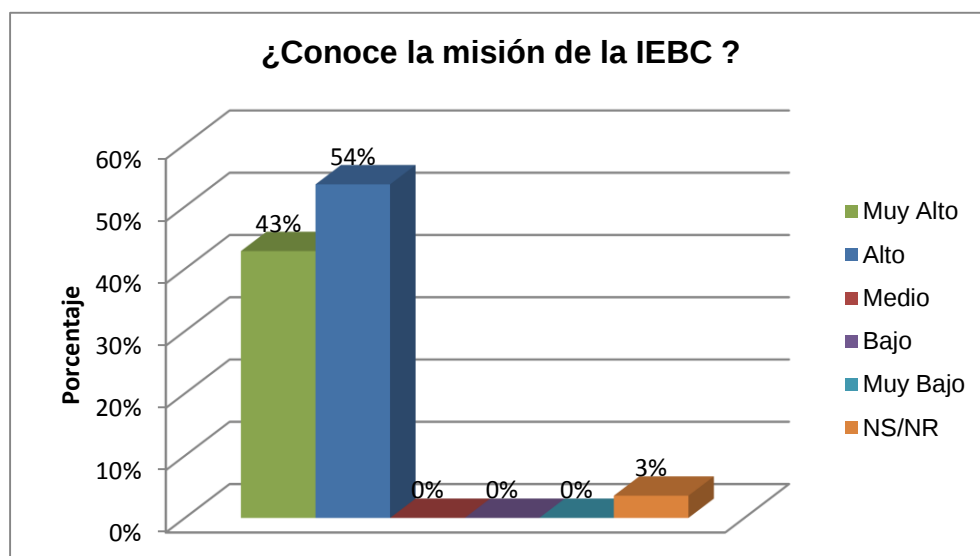


El 50% de las personas encuestadas opinan que con el desarrollo de sus actividades diarias contribuyen al logro de la política de calidad, se encuentran en una escala "*muy alta*", el 36% manifiestan lo mismo estando en un nivel "*alto*", el 11% equivalente 3 personas están en un nivel "*medio*", el 3% "*no saben o no responden*" frente a este interrogante. El personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad para dar cumplimiento a la política de calidad y a las metas establecidas por la institución.

Tabla 12. Pregunta N°6

PREGUNTA 6	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Conoce la misión de la IEBC	12	15	0	0	0	1
	43%	54%	0%	0%	0%	3%
Promedio	4,4					
Desviación	0,5					

Gráfica 8. Conocimiento Misión de la Institución

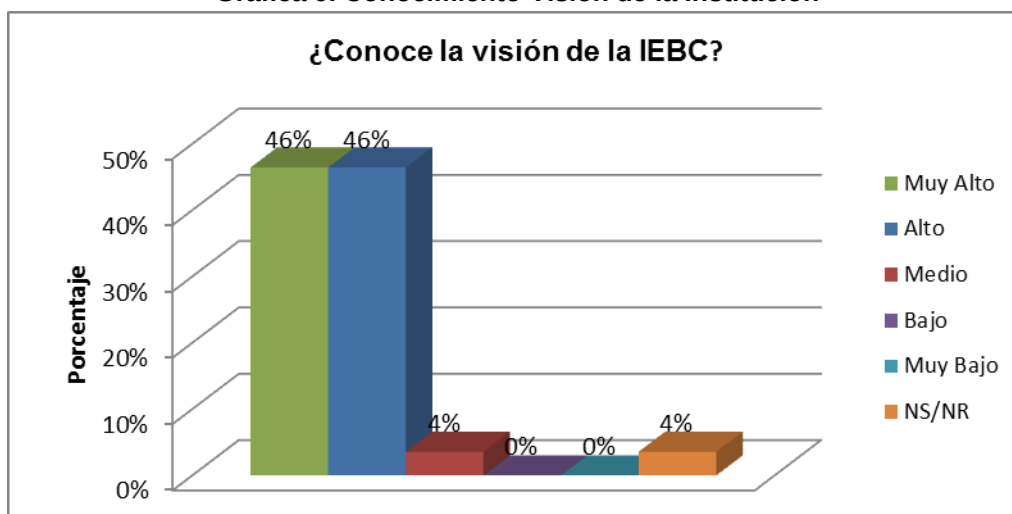


De 28 personas encuestadas el 43% equivalente a 12 personas conoce la misión de la IEBC, dando como resultado una valoración "*muy alta*", el 54% equivalente a 15 personas conoce la misión de la IEBC, dando como resultado un puntaje alto. El 3% equivalente a 1 persona no sabe no responde. Algunos docentes presentan cierta confusión referente a la misión de la institución con respecto a la de la Fundación SPRBUN. Al momento de la encuesta el personal presentó cierta confusión con respecto a si la misión, visión y política de calidad de la Institución era la misma de la Fundación de la Sociedad Portuaria. Algunos afirmaban que si era la misma otros sostuvieron que no, lo cual origina conflictos en el sentido de pertenencia en la institución.

Tabla 13. Pregunta 7

PREGUNTA 7	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Conoce la visión de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas	13	13	1	0	0	1
	46%	46%	4%	0%	0%	4%
Promedio	4,4					
Desviación	0,5					

Gráfica 9. Conocimiento Visión de la Institución

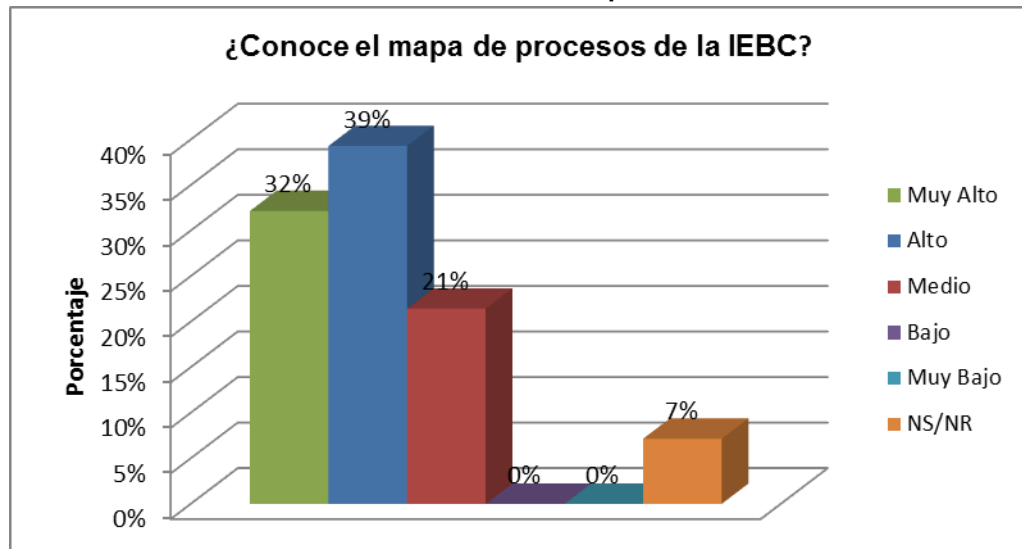


El 46% de los encuestados equivalente a 13 personas conoce la visión de la IEBC, en un grado *"muy alto"*, el otro 46% se ubica en un *"alto"* grado, el 4% se encuentra en un rango *"medio"* de conocimiento, el 4% restante *"no sabe o no responde"*.

Tabla 14. Pregunta N°8

PREGUNTA 8	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Conoce el mapa de procesos de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas	9	11	6	0	0	2
	32%	39%	21%	0%	0%	8%
Promedio	4,1					
Desviación	0,6					

Gráfica 10. Conocimiento Mapa de Procesos

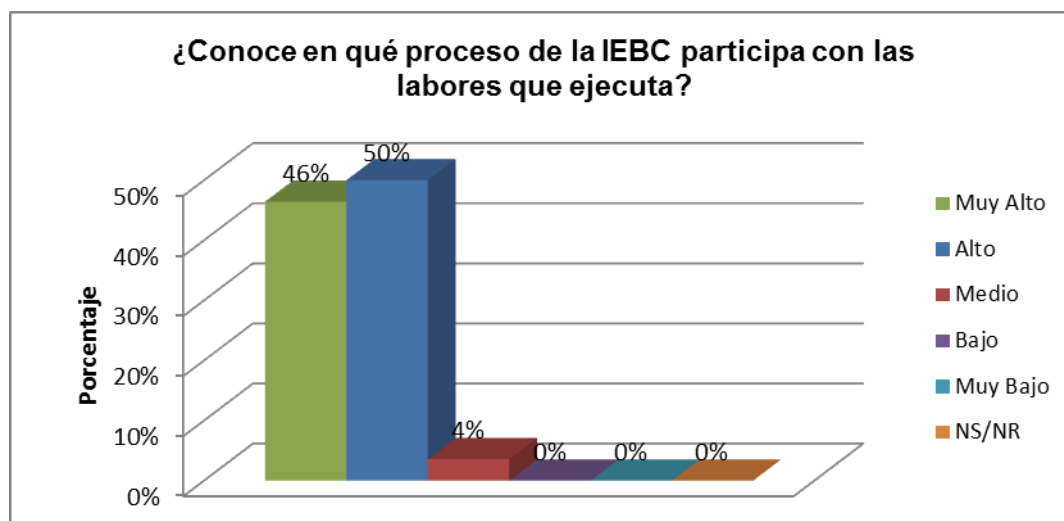


El 32% de la población responde que si conoce el mapa de procesos de la IEBC en una medida "*muy alta*", igualmente el 39% presenta un grado "*alto*" de conocimiento, el 21% equivalente a 6 personas manifiesta tener conocimiento del mapa de procesos en un nivel "*medio*", el resto de los encuestados equivalente al 8% "*no sabe o no*" responde. La mayor parte de la población encuestada tiene presente los procesos misionales, estratégicos, de apoyo entre otros.

Tabla 15. Pregunta N°9

PREGUNTA 9	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Conoce en qué proceso de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas participa con las labores que ejecuta	13	14	1	0	0	0
	46%	50%	4%	0%	0%	0%
Promedio	4,4					
Desviación	0,5					

Gráfica 11. Conocimiento del proceso en que participa

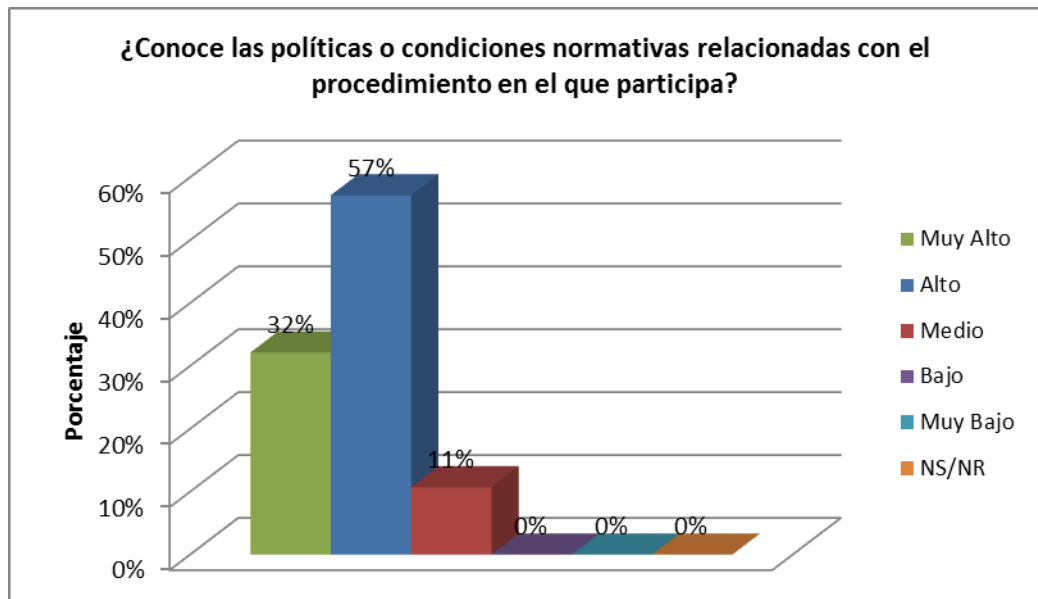


El 46% de la población encuestada afirma tener un conocimiento *"muy alto"* del proceso en el que participa. En *"alto"* el 50% del personal conoce en qué proceso participa. El 4% restante equivalente a una persona está en un nivel *"medio"*.

Tabla 16. Pregunta N°10

PREGUNTA 10	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Conoce las políticas o condiciones normativas relacionadas con el procedimiento en el que participa	9	16	3	0	0	0
	32%	57%	11%	0%	0%	0%
Promedio	4,2					
Desviación	0,5					

Gráfica 12. Condiciones Normativas relacionadas con el procedimiento

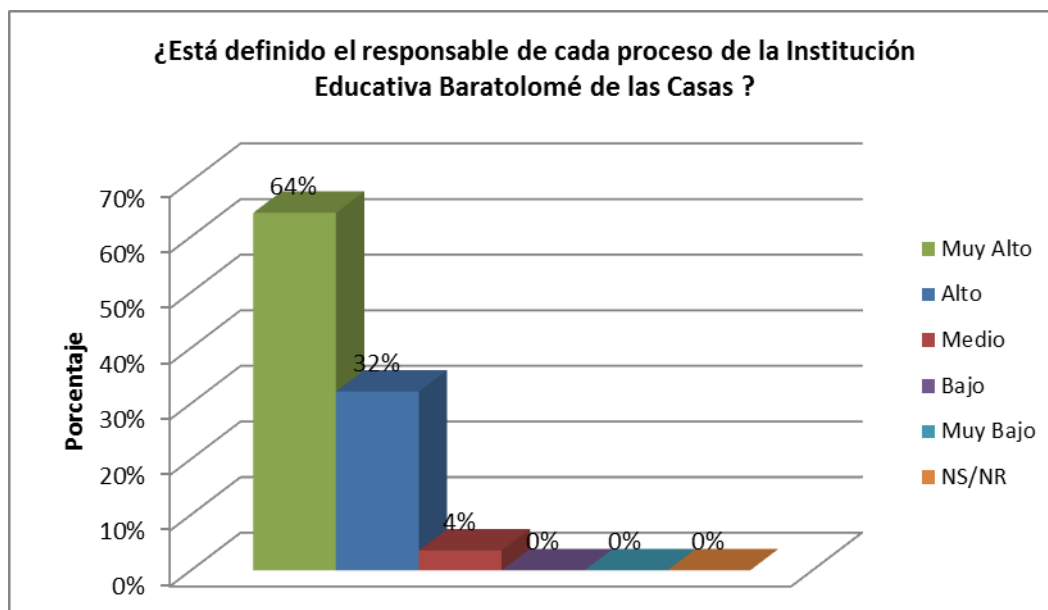


El 32% tiene conocimiento "*muy alto*" de las políticas relacionadas con el procedimiento en el que participa. El 57% está en un grado "*alto*" de conocimiento. Un 11% equivalente a 3 personas están en un nivel "*medio*" de conocimiento.

Tabla 17. Pregunta N°11

PREGUNTA 11	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Está definido el responsable de cada proceso de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas	18	9	1	0	0	0
	64%	32%	4%	0%	0%	0%
Promedio	4,6					
Desviación	0,5					

Gráfica 13. Responsable de Procesos

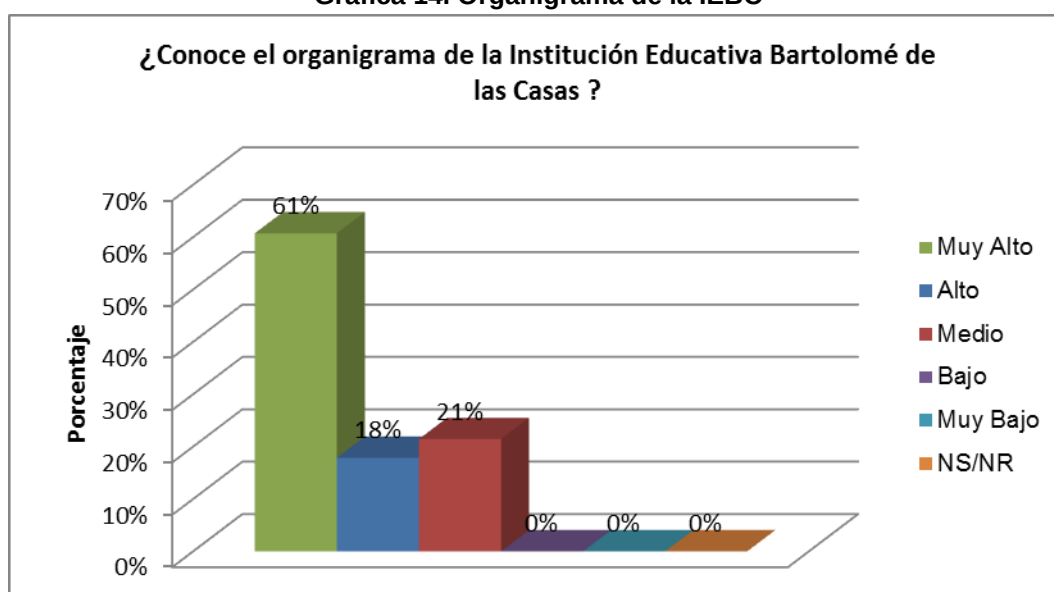


El 64% afirma que se encuentra definido el responsable de cada proceso en un grado "muy alto". Igualmente un 32% en "alto". El 4% equivalente a 1 persona se encuentra en un nivel "medio".

Tabla 18. Pregunta N°12

PREGUNTA 12	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Conoce el organigrama de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas	17	5	6	0	0	0
	61%	18%	21%	0%	0%	0%
Promedio	4,4					
Desviación	0,7					

Gráfica 14. Organigrama de la IEBC

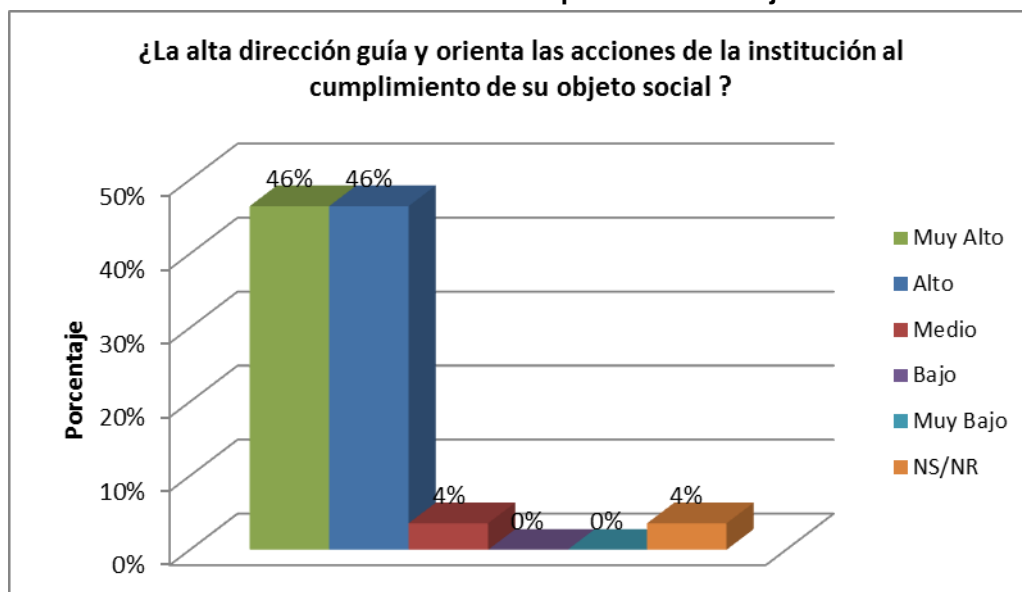


El 61% conoce el organigrama, nivel "*muy alto*". El 18% también afirma conocerlo pero en un grado "*alto*". El 21% equivalente a 6 personas en un nivel "*medio*". Pese a los resultados anteriores, actualmente el organigrama de la Institución no se encuentra definido.

Tabla 19. Pregunta 13

PREGUNTA 13	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
La alta dirección guía y orienta las acciones de la institución al cumplimiento de su objeto social	13	13	1	0	0	1
	46%	46%	4%	0%	0%	4%
Promedio	4,4					
Desviación	0,5					

Gráfica 15. Alta Dirección al Cumplimiento del Objeto Social



El 46% responde con un grado "*muy alto*" y "*alto*" cada uno, con respecto al presente interrogante y un 4% equivalente a una persona en una escala "*media*". Esto significa que la alta dirección tiene un direccionamiento estratégico que permite que sus colaboradores actúen con el fin de lograr los requerimientos necesarios para el cumplimiento de su objeto social. De igual manera la alta dirección comunica la importancia de cumplir con los requisitos de calidad de los beneficiarios (comunidad estudiantil) así como requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio educativo, y establece objetivos medibles que permiten el cumplimiento de la política de calidad educativa.

Tabla 20. Pregunta N°14

PREGUNTA 14	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Los directivos tienen los conocimientos y habilidades para dirigir las áreas bajo su responsabilidad	22	5	1	0	0	0
	79%	18%	3%	0%	0%	0%
Promedio	4,8					
Desviación	0,4					

Gráfica 16. Conocimientos y habilidades de los directivos

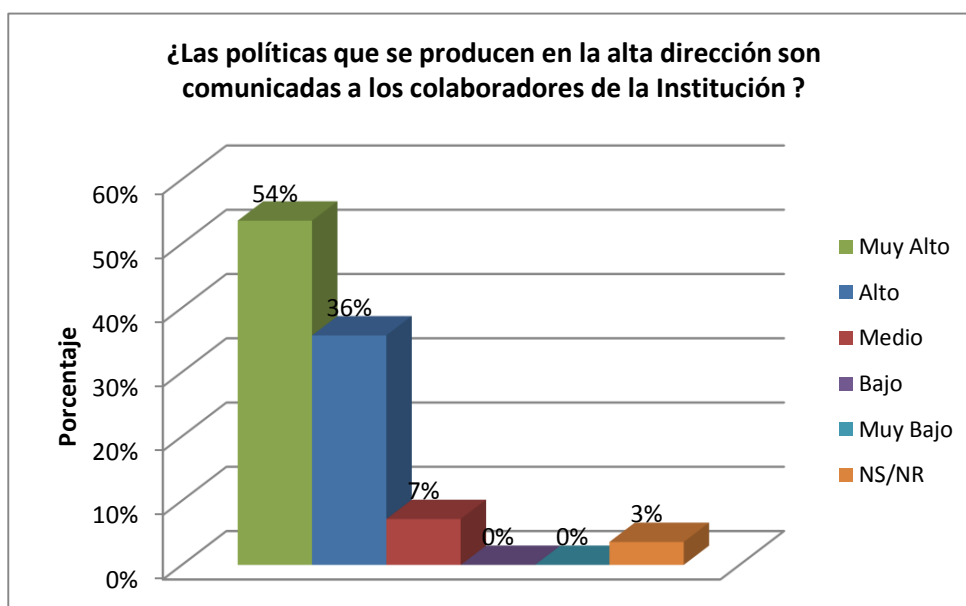


De la población encuestada el 79% responde con un grado "*muy alto*", de igual manera un 18% en un "*grado alto*", el 3% restante en un nivel "*medio*". Se deben utilizar metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos.

Tabla 21. Pregunta N°15

PREGUNTA 15	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Las políticas que se producen en la alta dirección son comunicadas a los colaboradores de la Institución	15	10	2	0	0	1
	54%	36%	7%	0%	0%	3%
Promedio	4,5					
Desviación	0,6					

Gráfica 17. Comunicación de las Políticas por la Alta Dirección

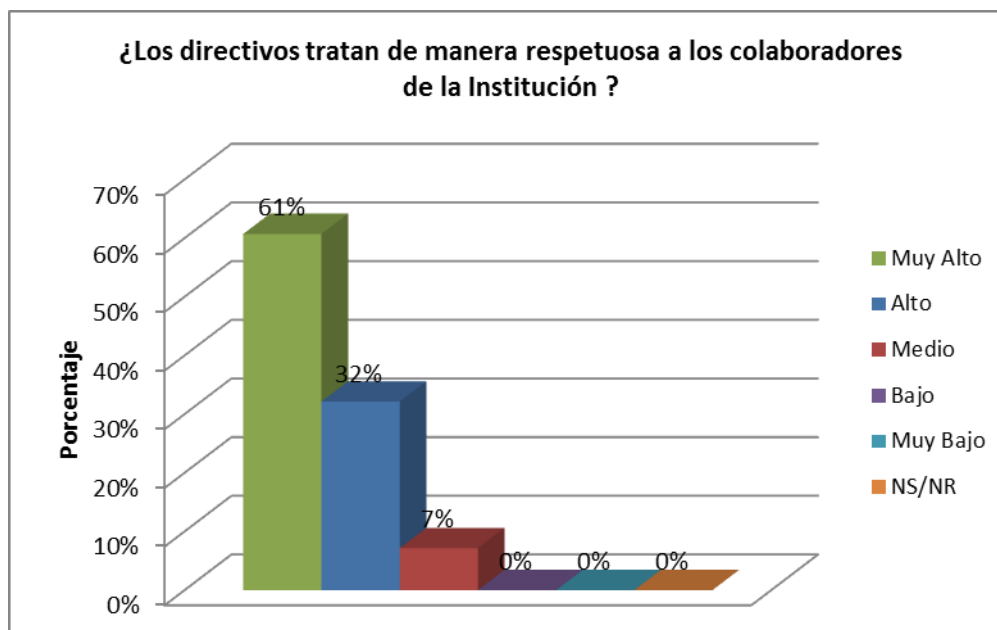


El 54% y el 36 % que se ubicó en un grado *"muy alto"* y *"alto"* respectivamente, manifiesta que las políticas son comunicadas a los colaboradores. Un 7% equivalente a 2 personas consideran que las políticas son comunicadas en un nivel *"medio"*. El 3% *"no sabe o no responde"*.

Tabla 22.Pregunta N°16

PREGUNTA 16	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Los directivos tratan de manera respetuosa a los colaboradores de la Institución	17	9	2	0	0	0
	61%	32%	7%	0%	0%	0%
Promedio	4,5					
Desviación	0,6					

Gráfica 18. Trato de los directivos a los colaboradores

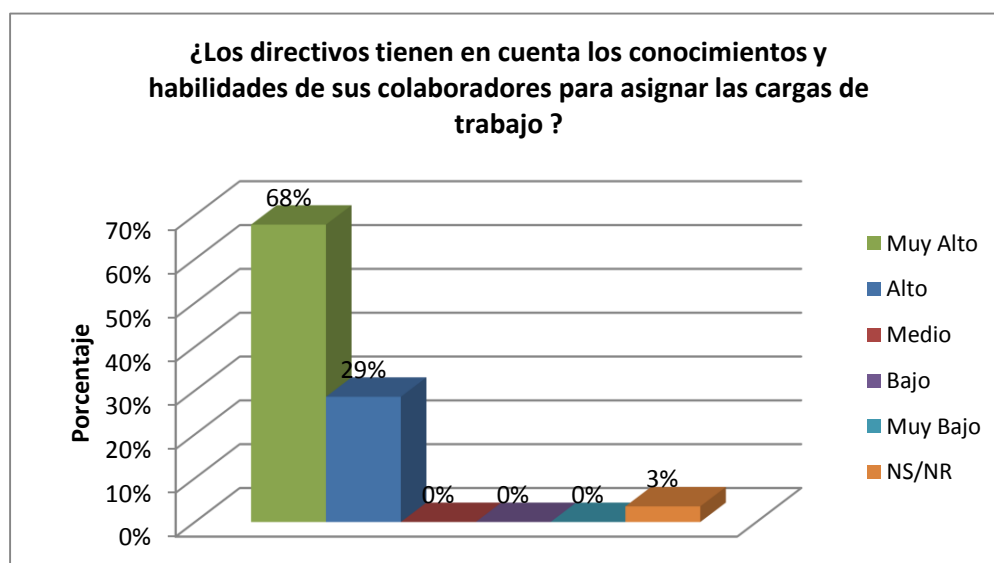


Del total de la población encuestada 28 personas (61%) sostiene que los directivos tratan de manera respetuosa a los colaboradores, en un grado "*muy alto*" y el 32% en un grado "*alto*". El 7% opina lo mismo pero en un nivel "*medio*". Esto indica que hay un buen clima laboral en la Institución.

Tabla 23. Pregunta N°17

PREGUNTA 17	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
Los directivos tienen en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores para asignar las cargas de trabajo	19	8	0	0	0	1
	68%	29%	0%	0%	0%	3%
Promedio	4,7					
Desviación	0,4					

Gráfica 19. Conocimientos y habilidades colaboradores

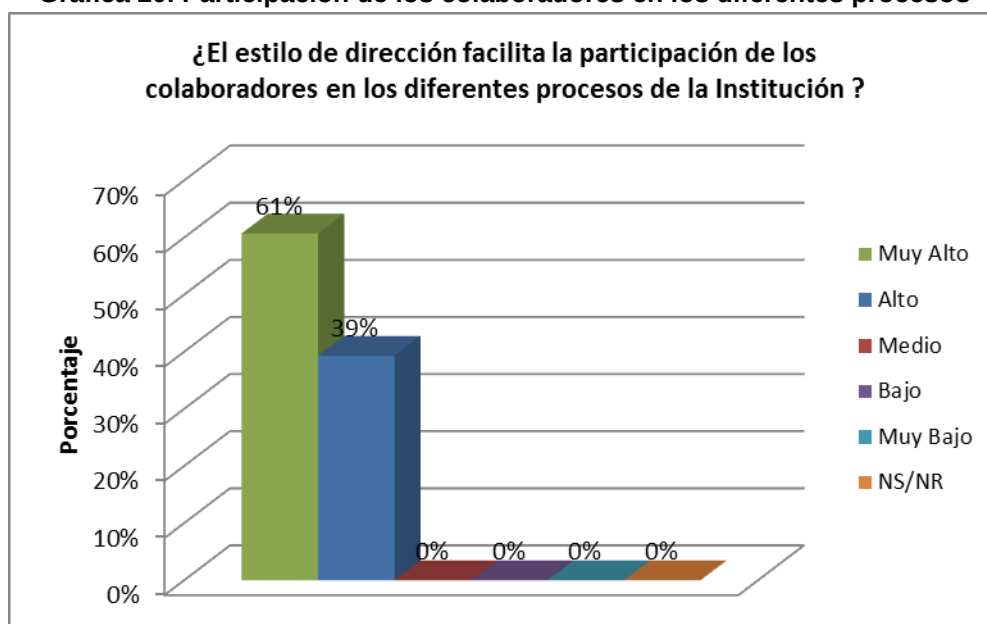


El 68% responde que los directivos tienen en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores en un nivel "*muy alto*" y el 29% da una calificación "*alta*" a este interrogante, un 4% equivalente a 1 persona "*no sabe o no responde*".

Tabla 24. Pregunta N°18

PREGUNTA 18	Porcentaje					
	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	NS/NR
El estilo de dirección facilita la participación de los colaboradores en los diferentes procesos de la Institución	17	11	0	0	0	0
	61%	39%	0%	0%	0%	0%
Promedio	4,6					
Desviación	0,5					

Gráfica 20. Participación de los colaboradores en los diferentes procesos



El 61% y el 39% de la población definen la facilidad en su nivel de participación en "muy alto" y "alto" respectivamente.

6.2. CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA

El presente diagnóstico establece los requisitos que debe cumplir la Institución de acuerdo con lo estipulado en la GTC 200. En el siguiente resumen se evidenciará en qué medida la organización aplica los requisitos de la Norma en mención, dado que no se ha finalizado su proceso de implementación:

Tabla 25. Resumen estado de cumplimiento requisitos GTC 200

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Numeral 4.1: Requisitos Generales en los Establecimientos Educativos	
Los establecimientos educativos deberían definir y gestionar sus procesos en el marco de su proyecto educativo institucional o su equivalente.	No se entregó información sobre el Proyecto Educativo Institucional. Sin embargo, se evidencia planeación basada en indicadores de gestión. No hay información sobre acciones de mejoramiento basadas en evaluación externa.
Numeral 4.2: Documentación	
En la documentación del SGC, se deberían considerar aspectos tales como los siguientes, pero sin limitarse a ellos:	
Terminología y definiciones requeridas por el establecimiento educativo.	Se aplica en algunos apartados de documentación institucional.
Disposiciones de los consejos directivo y académico de los establecimientos y de las demás instancias del gobierno escolar.	La organización cuenta con planes basados en el ciclo PHVA con la

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Proyecto Educativo Institucional o su equivalente.	información de entradas, salidas y actividades de algunos de los procesos institucionales. Se cuenta con diseños curriculares acordes a las disposiciones de la presente norma.
Planes operativos anuales.	
Competencias del personal directivo, docente, administrativo y de servicios.	
Diseños curriculares.	
Planes y programas de estudio.	
Planes de mejoramiento.	
Numeral 4.2.2: Manual de Calidad	
Coherencia con los objetivos y procesos definidos en el PEI.	No es posible verificar.
Descripción del alcance del sistema de gestión de la calidad de los establecimientos educativos y las interacciones entre sus procesos.	El documento dispuesto como manual de calidad presenta información acerca del alcance del SGC.
Numeral 4.2.3: Control de los Documentos	
El establecimiento educativo debería establecer un	procedimiento documentado que describa:
Mecanismos de elaborar, editar, revisar y aprobar los documentos internos, incluidos su identificación y su estado de revisión.	Algunos de los formatos empleados en la institución tales como los que tienen que ver con el proceso de gestión administrativa se encuentran codificados y con el control de versión, no obstante otros formatos no cuentan con estas características.
Mecanismo que permita que los documentos estén disponibles para la comunidad educativa.	
Mecanismo para el control de los documentos internos y externo.	
Numeral 4.2.4: Control de Registros	
El establecimiento educativo debería prestar atención a los tiempos de retención y a la disposición de los registros, generalmente establecidos por la legislación o reglamentación.	Se encuentran definidas tablas de retención.
Numeral 5.1.1: Compromiso de la Dirección	
Establecer y divulgar la política de calidad educativa.	De acuerdo con la información recabada en el cuestionario de calidad, los empleados y docentes cuentan con un amplio conocimiento de la política de calidad de la institución, hay un grado de conciencia importante sobre la misma y se conoce la contribución de las funciones de los empleados al logro de los objetivos de calidad. Aún no se realizan de manera formal revisiones por parte de la dirección.
Establecer objetivos medibles.	
Asegurar que los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del SGC del establecimiento educativo sean accesibles, según las condiciones adecuadas definidas.	
Comunicar a todo el establecimiento educativo, a través de sus estrategias y mecanismos de comunicación y participación, la importancia de cumplir con los requisitos de calidad de los beneficiarios.	
Revisar periódicamente el estado del SGC del establecimiento educativo.	
Numeral 5.2: Enfoque al Cliente	
Identificar los beneficiarios (clientes) y las partes interesadas en su área de influencia para determinar sus necesidades y expectativas.	Sí bien se manifiesta implícitamente en algunos apartes del manual de calidad, no se encuentran definidos de manera oficial.
Numeral 5.3: Política de Calidad	
La política de calidad debería ser coherente.	La política de calidad guarda coherencia con aspectos como la misión y la visión institucional. Como se señaló anteriormente, los entrevistados manifiestan que se les comunica y comparte.
La política de calidad debería revisarse a la luz de los cambios en las necesidades y expectativas de los beneficiarios y las partes interesadas.	
La política de calidad debería divulgarse.	
La política de calidad debería ser consistente con	

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
las políticas educativas, las normas profesionales, las reglamentaciones gubernamentales, y otras disposiciones a las que deba acogerse el establecimiento educativo.	
Numeral 5.4.1: Objetivos de Calidad en los Establecimientos Educativos	
Los objetivos de calidad deberían ser consecuentes con la política de calidad y estar orientados a la mejora continua del SGC del establecimiento educativo.	Se considera pertinente replantear algunos aspectos relacionados con los objetivos de calidad, puesto que se centran más en establecer un tipo de indicador implícito en su formulación y no se toma en cuenta el sistema como tal. Esto dejando de lado otros aspectos importantes en su área misional.
Los objetivos de la calidad del establecimiento educativo deberían ser medibles	
Los objetivos de calidad deberían incluir los objetivos esperados del proceso de enseñanza, por tanto, también deberían ser objeto de mediciones a través de indicadores.	
Numeral 5.4.2: Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad Entre los resultados del proceso de planificación se incluyen:	
La inclusión del proceso de implementación del SGC como elemento del plan de mejoramiento de la calidad.	No se encuentra definido un plan de implementación del SGC, los planes que fueron proporcionados por la institución no cuentan un responsable de actividades o procesos y dentro de los mismos tampoco se encuentran formulados indicadores.
La documentación del SGC.	
Las responsabilidades e instancias rectoras de la ejecución de los procesos del establecimiento educativo.	
Los recursos y competencias necesarios para su concreción.	
Los enfoques, la metodología y las herramientas para la mejora continua.	
Los indicadores para la evaluación.	No se evidenció la aplicación de metodologías de mejora continua.
Numeral 5.5.1: Responsabilidad y autoridad	
En el establecimiento educativo, la alta dirección, con relación al SGC debería definir y documentar la responsabilidad, la autoridad y las relaciones mutuas de todos los miembros de la comunidad educativa, así como de las instancias del gobierno con las que cuente, ya sean los consejos académico y directivo, en los establecimientos de carácter oficial, o las juntas directivas o asambleas de socios en las privadas.	Puesto que la institución pertenece a la Fundación SPRBUN no se encuentra clara la relación del SGC del colegio con la fundación. Esto supone confusiones en cuanto a la determinación de la responsabilidad y autoridad.
Las descripciones de la responsabilidad y de la autoridad deberían ser consecuentes con el SGC para todo el establecimiento educativo.	
Numeral 5.5.2: El Representante de la Dirección	
La alta dirección del establecimiento educativo debería designar un encargado con responsabilidad de establecer documentar, implementar, mantener y mejorar el SGC, de acuerdo con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, y de mantener informada a la alta dirección y de darlo a conocer a la comunidad educativa.	No se encuentra designado representante de la dirección.
Numeral 5.5.3: La Comunicación Interna	
La alta dirección del establecimiento educativo debería establecer canales de comunicación	No se encuentra diseñada una matriz de comunicación al interior de la institución,

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
interna que aseguren que los miembros de la comunidad educativa tengan claridad sobre sus responsabilidades. Adicionalmente, estos canales de comunicación interna deben permitir una comunicación oportuna y precisa de los distintos beneficiarios (clientes) para la prestación del servicio con calidad. En la comunicación interna se debería tener en cuenta la difusión de la política y los objetivos de calidad, los requisitos de la comunidad educativa y otras partes interesadas, las disposiciones legales y reglamentarias y los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la planeación, operación y control de los procesos del SGC y el logro de los objetivos de la calidad planteados.	ni existen disposiciones formales para la comunicación interna y con usuarios.
Numeral 5.6: Revisión por la alta dirección.	
La alta dirección del establecimiento educativo debería llevar a cabo la revisión periódica del SGC.	No fue posible tener acceso a información que evidencie sí en la fundación se incluyen entradas relacionadas con IEBC para la revisión por la dirección.
Numeral 6.1: Provisión de los Recursos.	
Los establecimientos educativos deberían definir mecanismos para identificar, adquirir y disponer los recursos necesarios para la realización de los procesos, así como para incrementar la satisfacción de los beneficiarios.	Pese a que en el documento definido como manual de calidad de la institución se encuentra caracterizado el proceso de gestión administrativa, la información no se encuentra disponible.
Numeral 6.2 Recursos Humanos	
Los establecimientos educativos deberían verificar:	
Que el personal que se desempeña en los diferentes cargos cuente con el perfil definido.	Dada la relación con la Fundación SPRB, estos procesos competen a dicha entidad. No es claro si se encuentran definidos perfiles de cargo.
Que el personal sea consciente de su responsabilidad.	
Que el personal sea capaz de trabajar en equipo de manera eficaz y eficiente.	
Numeral 6.2.2: Competencia, Toma de Conciencia y Formación	
Los establecimientos educativos deberían establecer procesos de gestión del recurso humano para mantener y mejorar la competencia del personal directivo, docente, administrativo y de servicios.	No se encontró política de gestión del personal al interior de la institución.
Numeral 6.3: Infraestructura	
La infraestructura debería incluir, cuando sea aplicable:	
Los establecimientos educativos deberían identificar, suministrar y mantener la infraestructura necesaria para el funcionamiento normal de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad.	Recientemente las instalaciones del colegio presentaron una falla geológica que originó su traslado a otra sede. Sí bien el espacio en términos generales se encuentra bien dotado, esto genera serios traumatismos en la prestación del servicio. Adicionalmente, las vías de acceso son deficientes en seguridad y pavimentación.
Numeral 6.4: Ambiente de trabajo	
Los establecimientos educativos deberían considerar, para garantizar el ambiente de trabajo, acciones relacionadas con:	

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Ergonomía para los estudiantes y docentes	De acuerdo con lo observado, las relaciones entre los estamentos de la comunidad educativa son cordiales, no obstante no se ha realizado en la institución un diagnóstico de clima organizacional, ni evaluación de satisfacción de usuarios para determinar aspectos a mejorar. Las condiciones de ergonomía, seguridad y ambiente de trabajo en general son susceptibles de mejora.
Seguridad y protección de la comunidad educativa contra riesgos físicos, ambientales o generados por fenómenos naturales.	
Disposiciones relacionados con calor, humedad luz, flujo de aire, temperatura, limpieza, ruido, vibraciones, contaminación entre otros.	
Identificación, mantenimiento e intervenciones en el clima organizacional de la institución.	
Buenas relaciones entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.	
Demás aspectos contemplados en los requisitos legales y reglamentos de trabajo, que afectan procesos de alcance del SGC.	
Numeral 7.1: Planificación de la Realización del Producto Educativo	
La documentación resultante de la planificación de los procesos de realización del servicio debería incluir:	
El establecimiento educativo debe planificar la prestación del servicio educativo para cada uno de los grados que ofrece. La planificación del producto educativo, es decir, de la formación que se espera brindar al estudiante, debería evidenciar consistencia entre los objetivos del sistema de gestión de calidad, el proyecto educativo institucional o su equivalente, el direccionamiento estratégico y los requisitos inherentes a la prestación del servicio educativo, definidos internamente o relacionados con el marco legal vigente.	Se encuentra definido el procedimiento realizar el proceso de admisiones, matrícula y realización del curso. En la documentación del proceso no se encuentran definidos claramente los responsables por dependencia, sino por proceso.
Numeral 7.2.1: Determinación de los requisitos relacionados con el producto educativo	
Para determinar los requisitos, el establecimiento educativo debería tener en cuenta:	
El marco legal vigente.	No se encontró información relevante al respecto.
Incorporación de estándares y lineamientos curriculares a su currículo y específicamente al plan de estudios.	
Calidad del servicio educativo representado en el cumplimiento de los estándares y orientaciones emanadas de las autoridades educativas.	
La pertinencia del producto educativo según el perfil establecido, el contexto y los escenarios futuros	
Cualquier requisito adicional determinado por el establecimiento educativo en su proyecto educativo institucional o su equivalente.	
Numeral 7.2.3: Comunicación con el Cliente en los Establecimientos Educativos	
El establecimiento educativo debería considerar en su proceso de comunicación con los beneficiarios (clientes) y las partes interesadas:	
Se debería mantener un sistema de retroalimentación, que permita la recepción, análisis y respuestas a las demostraciones de satisfacción o insatisfacción, sugerencias, solicitudes quejas, y reclamos presentadas por los beneficiarios, relacionadas con el servicio.	Se encuentran dispuestos horarios y personal para la atención al público y oferta del servicio. No se cuenta al interior de la institución con sistema de PQRS.
Numeral 7.3.1: Planificación	
El establecimiento educativo debería planificar y	Se encuentran definidas las etapas de los

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
controlar el diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como de sus servicios complementarios y de apoyo, entre otros, atendiendo a las necesidades y expectativas de los beneficiarios y partes interesadas, de acuerdo con el proyecto educativo institucional o su equivalente. Los responsables del diseño y desarrollo deberían definir en un plan de actividades de revisión, verificación y validación de los programas de formación y de los servicios complementarios y de apoyo, entre otros, así mismo deberían asegurar que exista una coordinación e integración entre las partes involucradas.	servicios misionales que incluyen el ciclo PHVA, a través de la documentación de algunos procesos institucionales. Los cuerpos colegiados son los responsables de validar aspectos curriculares
Numeral 7.3.2: Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	
Los responsables del diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como de sus servicios complementarios y de apoyo, deberían recoger información de actores de la comunidad educativa, autoridades, asociaciones, comunidad, sector productivo. La información proporcionada por ellos constituye la base para el ingreso al diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como de sus servicios complementarios y de apoyo, entre otros.	Hay elementos de entrada que se tienen en cuenta para el diseño y desarrollo, tales como los que responden al énfasis de formación que ofrece la institución, con el fin de brindar un servicio pertinente para el entorno.
Numeral 7.3.3: Resultados del Diseño y Desarrollo	
El resultado de la fase de diseño y desarrollo debería corresponder a los requisitos especificados en el numeral anterior y debería ser la guía para el desarrollo del servicio.	No se encuentra información al respecto.
Numeral 7.3.4: Revisión del Diseño y Desarrollo	
Cada establecimiento educativo debería decidir respecto de las etapas adecuadas del diseño y desarrollo en que se efectuará la revisión. Se debería asegurar que el diseño y la planificación del desarrollo permitan alcanzar los resultados esperados, con el fin de identificar problemas y desarrollar soluciones.	La caracterización de los procesos no evidencia etapas de control.
Numeral 7.3.5: Verificación del Diseño y Desarrollo	
El plan del diseño y desarrollo debería incluir las etapas en las que se va a efectuar la verificación e incluir quién o quienes la realizarán.	La caracterización de los procesos no evidencia etapas de verificación y responsables de la misma.
Numeral 7.3.6: Validación del Diseño y Desarrollo	
La validación es el proceso que consiste en asegurar que el servicio educativo incluidos los programas y proyectos institucionales, cumplan con los requisitos especificados, los cuales pueden ser validos mediante:	
Revisión de resultados de los estudiantes en las evaluaciones externas e internas efectuadas por el establecimiento educativo.	La institución realiza constantemente seguimiento a los estudiantes, no solo de los aspectos contemplados en este numeral sino también su condición familiar y socioeconómica.
Seguimiento a los resultados de la evaluación institucional.	
Análisis de los indicadores educativos como promoción, repetición, retención y deserción.	
Seguimiento al destino de los egresados del establecimiento educativo.	

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Numeral 7.3.7: Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo	
El establecimiento educativo puede incluir en los detalles del proceso de diseño, la forma en que se controlaran los cambios en diseños de los planes de estudio, programas y proyectos, así como de los servicios complementarios y de apoyo, entre otros, ya validados. También debería establecer quién está autorizado para revisar y aprobar los cambios, para este propósito se puede aplicar el procedimiento de control de documentos.	No se evidenciaron disposiciones al respecto.
Numeral 7.4.1: Proceso de Compras	
El establecimiento educativo debería determinar el alcance de esta disposición, teniendo en cuenta el mayor o menor grado de incidencia sobre los procesos de realización y sus resultados. Es conveniente que se planifique, controle y verifique el proceso de compras. El establecimiento educativo debería establecer los criterios de selección, evaluación y seguimiento de los proveedores, cuando esto sea de su competencia según el marco legal vigente.	Este aspecto corresponde a la Fundación SPRBUN.
Numeral 7.4.2: Información de las Compras	
La información de las compras debería estar documentada para evitar errores de interpretación. El establecimiento educativo puede describir las características del insumo o servicio por comprar antes de informar al proveedor	Este aspecto corresponde a la Fundación SPRBUN.
Numeral 7.4.3: Verificación de los Productos Comprados	
Esta verificación puede ser empleada en la evaluación posterior del proveedor y para la aceptación final del producto y/o servicio solicitado.	Este aspecto corresponde a la Fundación SPRBUN.
Numeral 7.5.1: Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	
El establecimiento educativo debería implementar controles a los procesos relacionados con una adecuada prestación del servicio. El establecimiento debería llevar a cabo los distintos procesos y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.	Este aspecto corresponde a la Fundación SPRBUN.
Numeral 7.5.2: Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio en los Establecimientos Educativos	
La validación de los procesos de prestación del servicio es conveniente realizarla periódicamente en frecuencias especificadas.	Este aspecto corresponde a la Fundación SPRBUN.
Numeral 7.5.3: Identificación y Trazabilidad en las Entidades Educativas	
La identificación del servicio se puede demostrar mediante la denominación y codificación de cada plan de estudios o programa al que accede un estudiante o estableciendo cohortes de egresados.	No se evidencia seguimiento a egresados y procesos de trazabilidad al interior del colegio.
Numeral 7.5.4: Propiedad del Cliente	
El establecimiento educativo debe manejar, almacenar y mantener los materiales y los registros suministrados por los estudiantes, padres de familia, organizaciones que contratan servicios de educación, autoridades educativas u otro tipo de	Se encuentran establecidas las tablas de retención documental y se toman las medidas pertinentes para garantizar la protección de la información

REQUISITO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
entidades con las que efectúe alianzas o convenios, de tal manera que se eviten daños o pérdidas, y salvaguardar los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada.	
Numeral 7.6: Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición en los Establecimientos Educativos	
El establecimiento debería asegurar que los instrumentos de seguimiento y medición del proceso educativo sean confiables y tengan validez.	Se realiza seguimiento y medición a través de las reuniones con padres de familia y cuerpos colegiados. No se han realizado encuestas de satisfacción.
Numeral 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1 Generalidades	
Los establecimientos educativos deberían diseñar, planificar e implementar los procesos y métodos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para asegurar un desempeño óptimo, orientado al logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad y a aumentar la satisfacción de los beneficiarios (clientes).	No hay procedimientos establecidos formalmente para atender el numeral 8 de la Guía. La organización no ha participado de auditorías internas de calidad y no se formulan acciones formales para controlar, prevenir y mejorar desviaciones y dificultades en los procesos.

7. CONCLUSIONES

Con respecto al trabajo realizado se pudo identificar a través de la encuesta que la Institución Educativa Bartolomé de las Casas tiene un nivel de conocimiento alto, con respecto a los factores que influyen o intervienen en la aplicación del SGC, pues el promedio general de la encuesta fue de **4,4** que equivale a un promedio alto de conocimiento frente a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001.

A pesar de los resultados de la encuesta, el cual arrojó de que la Institución Educativa se encuentra en un nivel alto de conocimiento, con respecto a los factores que influyen en la aplicación del SGC, algunos funcionarios no tienen conocimiento de dichos factores. De 28 personas encuestadas 2 no tienen conocimiento al respecto.

En lo que se refiere al diagnóstico realizado para identificar el nivel de aplicación de la GTC 200 en la institución, se puede afirmar que existe un nivel aproximadamente del 60% en la aplicación, teniendo en cuenta que la Fundación que administra el colegio ya se encuentra certificada.

Hay confusiones en la documentación con respecto a la actualización de la versión, codificación, y revisiones.

Algunos docentes no tienen conocimiento de cuáles son los factores del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución que están relacionados con la Fundación SPRBUN.

Los objetivos de calidad de la Institución no están enfocados específicamente a la formación académica dado que están determinados en valores porcentuales y que corresponderían un poco más a un modelo de indicadores.

No se encuentran determinados los principios y valores institucionales correspondientes al direccionamiento estratégico de la Institución.

En la documentación de la Institución, no se evidenció organigrama definido formalmente.

Se espera que las recomendaciones realizadas tanto en la tabla de diagnóstico como en apartados siguientes sean útiles para culminar el proceso de implementación del SGC en la institución.

8. RECOMENDACIONES

- ✚ Mantener la comunicación con los funcionarios con el fin de fortalecer aún más el conocimiento institucional.
- ✚ La Institución Educativa debe capacitar el personal docente en aspectos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad, para que en la institución se maneje la misma información, es decir, no se presenten variaciones de la misma entre personal administrativo y docente; y a su vez permita un funcionamiento orientado a la calidad educativa.
- ✚ Actualmente la Institución Educativa Bartolomé de las Casas no se encuentra incluida en la certificación de la fundación que la administra. Por lo tanto en la Institución se debe aplicar los requisitos exigidos por la Norma para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad que permita su posterior certificación.
- ✚ Es necesario ajustar toda la documentación en cuanto a versión, revisiones y codificación, con el fin de comenzar a darle una orientación a la fase de implementación del SGC.
- ✚ La alta dirección debe difundir tanto al personal administrativo como al personal docente de la institución la política de calidad, la misión, visión y a su vez comunicarles cuales son los factores del Sistema de Gestión de la Calidad que están relacionados con la Fundación Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, así como designar al representante de la Dirección en la Institución.
- ✚ Se sugieren modificaciones en los objetivos de calidad citadas a continuación:

Propender por que los estudiantes alcancen un nivel de formación con calidad al finalizar su ciclo de enseñanza en la institución.

Cumplir con las expectativas de formación de acudientes y padres de familia.

Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad para mejorar continuamente el servicio educativo con el fin de cumplir con las

necesidades y expectativas de estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo y comunidad en general.

- ✚ Dado que no se encuentran determinados principios y valores se sugieren algunos a saber:

Respeto y solidaridad con cada uno de los miembros de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas.

Responsabilidad con las funciones asignadas para el desarrollo de las actividades del servicio educativo.

Autonomía en la toma de decisiones que afecten la prestación del servicio educativo.

Educación con Calidad en cada una de las actividades que se realizan a la hora de ofrecer la formación académica a los estudiantes.

Disciplina en las actividades y tareas que se realizan en la Institución Educativa Bartolomé de las Casas.

- ✚ Se recomienda tomar como punto de partida el organigrama sugerido en apartes anteriores.

9. BIBLIOGRAFÍA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA BARTOLOMÉ DE LAS CASAS. Información Institucional, año 2014.

MÉNDEZ A, Carlos Eduardo. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales. 4A. Edición. LIMUSA, 2010.

Plan de Desarrollo, Presidente de la República de Colombia, Álvaro Uribe Vélez (2002 – 2006).

PÉREZ V, Gerson Javier. Documentos de Trabajo sobre Economía Regional No.91: Historia, Geografía y Puerto como Determinantes de la Situación Social de Buenaventura. Banco de la República, abril de 2007.p. 28.

PERIÓDICO EL TIEMPO. Educación: la crisis. Bogotá D.C. Director @klnred.com. 10, enero, 2014. p.16.

RODRÍGUEZ, Libardo (2008). Derecho Administrativo. General y colombiano. 16° edición. Editorial Temis. p.24

VILORIA DE LA HOZ, Joaquín. Economías del Pacífico Colombiano, Colección de Economía Regional Banco de la República, p. 61,67-68.

REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

CONGRESO DE LA REPUBLICA, COLOMBIA, Constitución Política de Colombia. p.17. [Versión electrónica]. Consultado el 16 febrero 2013. Presidencia de la República. <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA, COLOMBIA, Ley 115 de Febrero 8 de 1994. [Versión electrónica]. Por la cual se expide la Ley general de educación. Congreso de la República de Colombia. Consultado el 9 de febrero 2014. http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

CUBILLOS RODRÌGUEZ, María Constanza y ROZO RODRÌGUEZ, Diego.[Versión electrónica]. El Concepto de Calidad: Historia, Evolución e Importancia para la Competitividad. Revista 48 Universidad de la Salle. P. 89 [2 enero de 2014] <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260/1153>

EL NORMOGRAMA. ¿Qué es, para qué sirve, cómo estructurarlo, como usarlo? [Versión electrónica]. Consultado 9 de enero de 2014. <http://www.ayrgestion.com/index.php/publicaicones/editorial/128-rene-francisco-abello>

Finlandia: ¿el modelo educativo más exitoso del mundo? [Versión electrónica]. Artículo, publicado el 10/20/2011. Consultado el 4 de enero de 2014. http://el_modelo_educativo_mas_exitoso_del_mundo/finlandia_el_modelo_educativo_mas_exitoso_del_mundo.asp

FORECAST.COM, <http://es.weather-forecast.com/locations/Buenaventura>. Consultado 5 de febrero de 2014

Los Grandes Maestros de la Calidad. [Versión electrónica]. Maestros y sus Aportes. Consultado el 15 de febrero de 2014. <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com/p/maestros-y-sus-aportes.html>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, GTC 200. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001 en Establecimientos de Educación Inicial y Formal en los Niveles de Preescolar, Básica y Media. ICONTEC Editorial. [Versión electrónica]. Consultado el 10 de febrero de 2013. <http://www.libreriapaidos.com/DI1PPUB0190992/GTC+200.+Gu%C3%ADa+para+la+implementaci%C3%B3n+de+la+norma+ISO>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Guía No. 33: Organización del Sistema Educativo (2009) [versión electrónica]. Edición 1ª. Consultado el 2 de enero de 2014. http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-205294_archivo_pdf.pdf

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, Periódico “Al Tablero” Colombia: qué y cómo mejorar a partir de la prueba PISA [versión electrónica]. Consultado el 15 de abril de 2014. <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-162392.html>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. República de Colombia. [Versión electrónica]. Actualizado el 30 de mayo de 2013. Consultado 8 de febrero 2014. <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-85252.html>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Sistema Educativo Colombiano [Versión electrónica]. Actualizado el 9 de junio de 2010. Consultado el 5 de enero de 2014. <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-233839.html>

Normas Fundamentales Sobre Gestión de la Calidad y Documentos de Orientación para su Aplicación. ICONTEC: 2010.Tercera Edición. Editorial Kimpres. p.13

PNUD, Informe de Desarrollo Humano 2013 “El Ascenso del Sur: Progreso Humano en un Mundo Diverso. <https://data.undp.org/dataset/Table-8-Education/mvtz-nsye>

SUAREZ R, Félix. Buenaventura: Una Ciudad Puerto, Globalizante, Diversa y Multicultural [Versión electrónica]. Consultado el 4 de enero de 2014. http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/53/25/64/PDF/AT17_Suarez.pdf

ANEXO A



CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD

Cordial Saludo,

El presente cuestionario pretende medir el nivel de conocimiento y entendimiento de los aspectos relacionados con la calidad en su institución. Sus respuestas son confidenciales y sólo serán tomadas en cuenta para los efectos mencionados.

No.	PREGUNTA	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	NO SABE
1	Conoce la política de calidad de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
2	La política de calidad es de fácil comprensión						
3	Se difunde política de calidad a todos los funcionarios de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
4	La política de calidad está dirigida al cumplimiento de la misión y la visión de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
5	Con el desarrollo de sus actividades diarias contribuye al logro de la política de calidad						
6	Conoce la misión del Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
7	Conoce la visión de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
8	Conoce el mapa de procesos de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
9	Conoce en qué proceso de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas participa con las labores que ejecuta						
10	Conoce las políticas o condiciones normativas relacionadas con el procedimiento en el que participa						
11	Está definido el responsable de cada proceso de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
12	Conoce el organigrama de la Institución Educativa Bartolomé de las Casas						
13	La alta dirección guía y orienta las acciones de la						

No.	PREGUNTA	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	NO SABE
	institución al cumplimiento de su objeto social						
14	Los directivos tienen los conocimientos y habilidades para dirigir las áreas bajo su responsabilidad						
15	Las políticas que se producen en la alta dirección son comunicadas a los colaboradores de la Institución						
16	Los directivos tratan de manera respetuosa a los colaboradores de la Institución						
17	Los directivos tienen en cuenta los conocimientos y habilidades de sus colaboradores para asignar las cargas de trabajo						
18	El estilo de dirección facilita la participación de los colaboradores en los diferentes procesos de la Institución						

¡MUCHAS GRACIAS POR SU AMABLE COLABORACIÓN!