



## REACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO MILITAR GENERAL RAFAEL REYES



Universidad  
Católica  
de Manizales

Facultad de Educación  
Grupo de Investigación  
Educación y Formación de Educadores



**REACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
DEL COLEGIO MILITAR GENERAL RAFAEL REYES**

**JOYCE CAROLINA MORALES URIBE**

**SANDRA LORENA PRADA FAJARDO**

**Especialización en Gerencia Educativa**

**Universidad Católica de Manizales**

**2013**

Universidad Católica de Manizales  
Grupo de Investigación “Educación y Formación de Educadores”  
Colegio Militar General Rafael Reyes

Título: “REACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL  
COLEGIO MILITAR GENERAL RAFAEL REYES”

Autores:

JOYCE CAROLINA MORALES URIBE

SANDRA LORENA PRADA FAJARDO

Director del trabajo de grado:  
Magister, Faber Andrés Alzate Ortiz

Este libro no puede ser reproducido total o parcialmente por ningún medio sin  
autorización escrita de los autores.

Manizales, Colombia

2013

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este proyecto:

Primordialmente a Dios quien nos ha brindado la oportunidad de conocer seres humanos con habilidades y carisma sorprendentes que han colmado de luz nuestras vidas y han avivado nuestro conocimiento.

A nuestras familias por estar día tras día en cada etapa de este logro y alentarnos en los momentos de dificultad gracias por acompañarnos y valorar nuestro esfuerzo dándonos ánimo para continuar.

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

Los padres de familia, docentes y directivas de la Institución Educativa Colegio Militar General Rafael Reyes, por acogernos en su comunidad y hacernos partícipes de la mejora del proceso del Sistema de Gestión de Calidad con lo cual nos permitieron alcanzar las conclusiones y propuestas aquí enunciadas.

A la Universidad Católica de Manizales por la formación académica impartida y los valores inculcados a lo largo de esta especialización, de igual manera por la visión y la proyección con la que han enriquecido nuestra manera de ver la vida como profesionales y seres humanos.

## **NOTAS DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

“Su iniciativa académica, es una apuesta desde la Gerencia Educativa por mejorar aquellos procesos administrativos de la Escuela, a partir de los cuales se busca consolidar un Sistema De Calidad que impacte significativamente sus relaciones con la comunidad. Espero que sigan apropiándose de las necesidades y oportunidades de su institución y desde allí, propongan nuevas estrategias/maneras de atenderlas y generar procesos de mejoramiento continuo”.

Con aprecio,

Magister, FABER ANDRÉS ALZATE ORTIZ

## **TABLA DE CONTENIDO**

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
NOTAS DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	
<b>CAPÍTULO I. ESCENARIO DE APERTURA</b>	<b>8</b>
JUSTIFICACIÓN	9
ÁMBITO – LOCALIZACIÓN	11
DESTINATARIOS	12
PROBLEMA DE CONOCIMIENTO	13
<b>CAPÍTULO II. ESCENARIO DE FORMULACIÓN</b>	<b>15</b>
OBJETIVOS	16
TEMPORALIZACIÓN	17
FUNDAMENTACIÓN	18
METODOLOGÍA	33
RECURSOS HUMANOS	35
RECURSOS FINANCIEROS	37
EVALUACIÓN Y MÉTODO	39
<b>CAPÍTULO III. ESCENARIO DE EJECUCIÓN Y LOGROS</b>	<b>42</b>
DESARROLLO DEL OBJETIVO 1.	43
DESARROLLO DEL OBJETIVO 2.	55
DESARROLLO DEL OBJETIVO 3.	63
CONCLUSIONES	63
4ANEXO 1.	64
ANEXO 2.	66
BIBLIOGRAFÍA	68

## **CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1. Temporalización.	17
Tabla 2. Gestiones en torno a la calidad en las Instituciones Educativas.	19
Tabla 3. Cronograma.	33
Tabla 4. Presupuesto.	37
Tabla 5. Resultados de la encuesta 1.	44
Tabla 6. Resultados de la encuesta 2.	46
Tabla 7. Encuesta de seguimiento a procesos de S.G.C.	48
Tabla 8. Resultados de la Actividad 2.	50
Tabla 9. Temporalización objetivo 2.	58

## **CONTENIDO DE GRÁFICAS**

Grafica 1. Medición de la funcionalidad.	45
Grafica 2. Medición de la utilidad.	47
Grafica 3. Medición del seguimiento.	48
Grafica 4. Proceso pedagógico.	51
Grafica 5. Proceso de admisiones y matrículas.	51
Grafica 6. Proceso de desarrollo humano	52
Grafica 7. Árbol de Problemas	53
Gráfica 8. Árbol de objetivos.	55



# ESCENARIO DE APERTURA



## CAPITULO UNO

## JUSTIFICACIÓN

Cuando se habla de calidad, se hace relación con el sistema de gestión de una organización enfocada en el logro de resultados, en la búsqueda de coordinar y potenciar recursos presentes en su contexto y todo esto en relación con los objetivos de la organización que busca satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de una comunidad y de las partes involucradas.

La calidad en los últimos años, se ha convertido en un tema de absoluta reflexión en todos los niveles administrativos, en los ámbitos: organizacionales, empresariales y gubernamentales. Actualmente las instituciones educativas se ocupan por ofrecer calidad en su servicio, convirtiéndose en un reto donde la exigencia de los maestros, gestores educativos y organizaciones, se evidencia en las estrategias y esfuerzos ingentes en las actividades que plantean para la gestión y administración de los recursos tangibles e intangibles. La calidad de la educación ha dimitido de concebirse como un efecto original de un proceso para imponerse en prioridad de un sistema educativo.

En consecuencia, son varios agentes que argumentan y resaltan el progresivo y generalizado tema de la calidad en la educación:

En primera instancia, se encuentra las premisas de la “epistemología genética” manifestando la eficacia del cerebro frente a las estructuras cognitivas en el aprendizaje, diferenciando la enseñanza y a vislumbrando que los contenidos de una materia no garantizan de ninguna manera la construcción del conocimiento. Para esto se hace necesario un seguimiento donde se pueda planear, organizar y priorizar las necesidades de los educandos.

Otro agente importante es el de concertar un equipo de trabajo idóneo, comprometido y dedicado, presto a generar desafíos y a su vez mantenerse innovando, investigando y actualizando el acceso y la producción del conocimiento.

En medio de estos agentes, se encuentra el actor fundamental: el Gestor Educativo, quien con su visión creativa, su espíritu propositivo y transformador, actualizado en los planes de desarrollo tanto regionales como nacionales e internacionales encontrará alternativas y opciones eficaces para el crecimiento y progreso de su organización. Sumado a lo anterior, la implementación de un sistema de gestión de calidad en una institución educativa se suma como garante para alcanzar los efectos anteriormente mencionados.

## ÁMBITO - LOCALIZACIÓN

El Colegio Militar General Rafael Reyes se encuentra ubicado en la ciudad de Pereira – Risaralda, vía Cerritos, Kilómetro 11.

Su infraestructura es amplia, estilo campestre. Es una institución de carácter privado de servicio público, laico que ofrece educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional a una población estudiantil mixta, de estratos 3-6; con énfasis en instrucción militar, inglés, liderazgo y desarrollo empresarial que potencia la formación del educando en los pilares del amor a la patria, la virtud y la sabiduría, propendiendo por el conocimiento y el desarrollo humano de acuerdo con su proyecto de vida.

En la actualidad cuenta con 460 estudiantes de cuyos padres el 48% desarrolla actividades económicas independientes (Empresarios, ganaderos, comerciantes). Se encuentra rodeada de fincas y asaderos, a su costado derecho está ubicada la empresa de Coca-Cola.

## DESTINATARIOS

El proyecto va dirigido a toda la comunidad educativa del Colegio Militar General Rafael Reyes, comunidad compuesta por estudiantes, docentes, padres de familia, personal administrativo y personal directivo. El propósito de este proyecto es responder a las diferentes necesidades no solamente en el sector educativo, sino en el económico y cultural con su respectivo mejoramiento continuo, realizando una serie de acciones orientadas hacia el redireccionamiento de su Proceso de Calidad institucional. Dichas acciones responderán a la necesidad de identificar un referente que permeará no solamente a cada proceso sino al servicio que se le ofrece a los estudiantes y sus familias. Se inicia la etapa de recolección de la información y posteriormente el encuentro con los líderes de cada uno de los procesos que sin lugar a dudas aportarán no solamente el conocimiento desde las bases teóricas, sino que su motivación e impulso de la comunidad educativa favorecerán cada una de las etapas planteadas.

# PROBLEMA DE CONOCIMIENTO



¿Cómo reactivar el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos misionales del Colegio Militar General Rafael Reyes de la ciudad de Pereira, haciéndolo funcional y efectivo puesto que es considerado la columna vertebral que fortalece la estructura organizacional, desde la optimización del tiempo, manejo y control de la información?.

En la actualidad, escuchar términos como organización, planeación, seguimiento, innovación, cumplimiento, efectividad y servicio, llevan a pensar claramente en cómo potenciar en el entorno la calidad y mejora de todas las acciones, metas y estrategias, Roque e Hidalgo (2002) afirman: “Para desarrollar destreza en la adquisición de estas serie de conductas y un desempeño que produzca calidad es recomendable hacerlo con la ayuda de un facilitador, con quien posteriormente podamos analizar la calidad de nuestras conductas” (p.4). A su vez, se puede transformar a la comunidad educativa, su contexto y a las personas que intervienen en los procesos buscando que estos sean eficaces y planteen nuevos retos y desafíos para cada uno de los miembros y a la misma organización.

Las instituciones educativas han encontrado proyectarse de una manera organizada y planificada por medio del Sistema de Gestión de Calidad, pero esta tarea se evidenciará cuando todo su equipo de trabajo y gestión estén enfocados al desarrollo de metas que con efectividad, logren alcanzar lo planteado en su proyecto institucional; vale la pena aclarar que en algunas ocasiones esto resulta una carga para las organizaciones y quienes pertenecen a ella, debido a la falta de comunicación, organización, liderazgo y el desconocimiento de los procesos de dicho sistema, este puede estancarse y en algunos casos si no se actúa a tiempo puede llegar a colapsar, esta idea la refuerza Juram (1990), planteando que: “La formación desarrollada para la gestión para la calidad puede llegar a fracasar por unas razones y entre ellas nos señala por ejemplo: las instalaciones, el material que se está usando para la formación, presupuestos inadecuados entre otros”.

# CAPÍTULO DOS DOS



## ESCENARIO DE FORMULACIÓN



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General.**

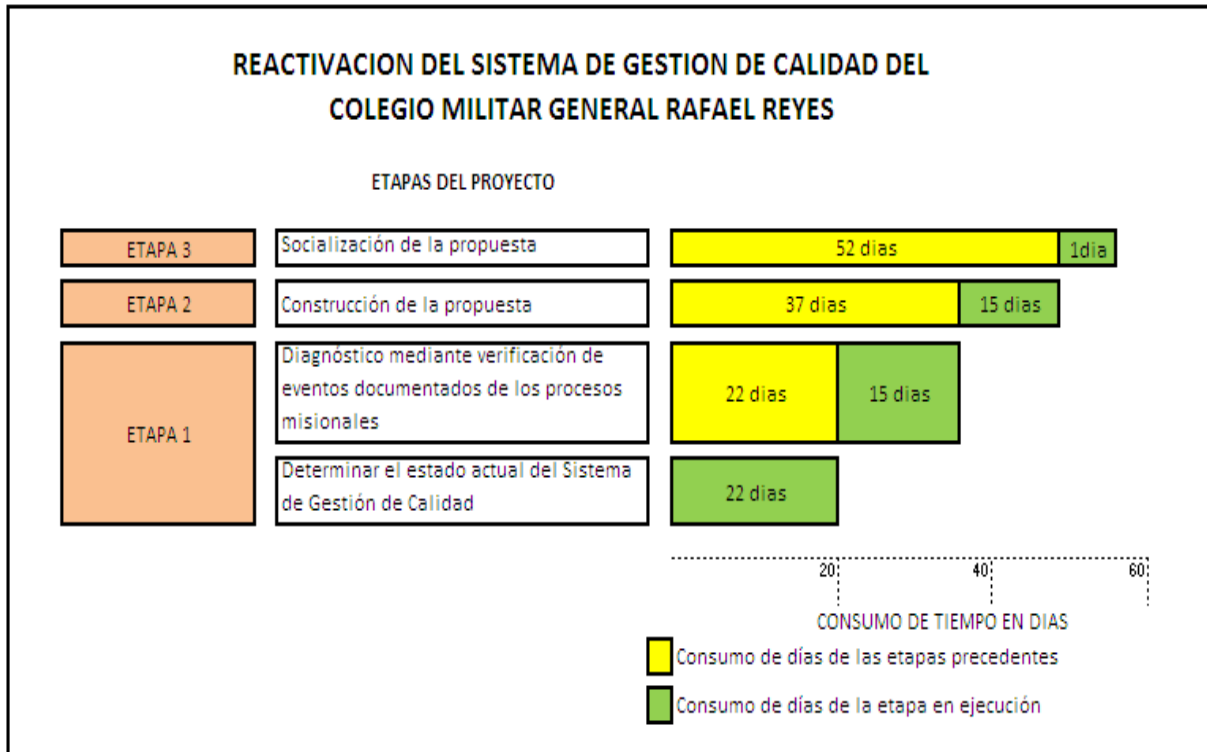
Reactivar el Sistema de Gestión de Calidad en los procesos misionales del Colegio Militar General Rafael Reyes de la ciudad de Pereira, haciéndolo funcional y efectivo puesto que es considerado la columna vertebral que fortalece la estructura organizacional, desde la optimización del tiempo, manejo y control de la información.

### **Objetivos Específicos.**

- Determinar las causas por las cuales el Sistema de Gestión de Calidad de la institución en su estado actual, no es funcional y poco aplicable.
- Construir una propuesta a la institución, teniendo como punto de partida las oportunidades de mejora identificadas y pertinentes al sistema de gestión que permitan dinamizarlo y hacerlo práctico.
- Socializar con la comunidad educativa la propuesta gerencial sobre el SGC de la institución.

## TEMPORALIZACIÓN

Tabla 1. Temporalización. Etapas del Proyecto.



Fuente: Las Autoras.

## FUNDAMENTACIÓN

### Antecedentes.

Anteriormente en el colegio Militar General Rafael Reyes, cada estamento era responsable del manejo, control y evaluación de los procesos, así mismo de los registros para cada uno; algunos de estos registros eran elaborados en común acuerdo por el consejo directivo y el académico, con la revisión y autorización de la alta dirección.

En la búsqueda de la excelencia, de la competitividad y de darle a la institución un mejor estatus dentro de la comunidad a la cual pertenece, en el año de 2009 y de la mano del rector el Mgr. Raúl Moreno Arévalo, el Colegio Militar General Rafael Reyes decidió estandarizar y documentar sus procesos e iniciar la búsqueda de la certificación NORMA ISO 9001.

Se entiende por documentación lo que claramente plantea la Norma ISO 9001 en sus generalidades:

“La documentación es un mecanismo que permite recoger lo que sucede en un proceso, de tal manera que se pueda planificar, medir y mejorar sistemáticamente. La documentación implica recoger el conocimiento que una organización produce con su propio actuar, para lo cual se pueden emplear distintos tipos de formatos o instrumentos. Tiene como ventajas que permite planear los procesos y para asegurar, mejorar y transferir el conocimiento institucional”. (ISO, 9001: 2008).

En el Colegio Militar General Rafael Reyes para el mes de Agosto de 2011 recibe su certificación por parte de ICONTEC, pero al transcurrir de poco tiempo y debido a cambios de administración y del personal docente, el Sistema de Gestión de Calidad de la institución se ha visto afectado a tal punto que hoy es poco funcional; por esta razón se propone buscar el cambio por medio de un diagnóstico

serio y profundo al estado actual de este proceso, mediante la revisión de documentación y consensuar planes de acción que lleven a la reactivación de la aplicación y funcionalidad de este Sistema.

### **Gestiones entorno a la Calidad en las instituciones educativas.**

A continuación algunos actores y componentes fundamentales de cada gestión en busca de calidad educativa:

**Tabla 2. Gestiones en torno a la calidad en las instituciones educativas.**

<b>GESTIÓN DIRECTIVA</b>
Velar por la conformación de un equipo de trabajo idóneo, tanto el cuerpo docente como el equipo administrativo. Este se considera parte fundamental para el desarrollo de metas y horizonte institucional, si existe un equipo de trabajo comprometido, responsable, respetuoso y solidario, el quehacer cotidiano se hace más afable y el alcance de los objetivos se hará evidente en el menor tiempo, además esto es positivo para la comunidad.
Cuidar del bienestar de la comunidad educativa enfocando el establecimiento hacia el cliente. Escuchar los aportes, inquietudes y sugerencias que hagan los clientes, permite a la organización y a cada líder de proceso, centrarse en las verdaderas necesidades y buscar oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio educativo.
Hacer que la misión, visión y los valores, lleguen a toda la comunidad. El líder de esta gestión, debe generar estrategias para que la comunidad tenga claro como se está trabajando y que se pretende lograr, a su vez los

referentes que se utilizarán para alcanzarlos.

Identificar procesos que necesitan atención y mejoras, otorgando los recursos para ello, aquí es donde se evidencia el dinamismo, visión y capacidad administrativa para el manejo del recurso, reconociendo así la eficiencia del gestor educativo.

Revisar progresos y eliminar barreras, el gestor debe ejercer un liderazgo versátil, investigador, recursivo, con capacidad didáctica que tenga disposición para incursionar en nuevos modelos pedagógicos, de aplicar, ajustar o reinventar estrategias que nutran y fortalezcan su quehacer diario.

Definir las políticas, objetivos y estrategias que permitan cumplir con eficacia, eficiencia y efectividad la misión institucional, al mismo tiempo permear e implementar la integración de los sistemas de gestión de la calidad. Motivar y hacer entender a la comunidad, que la calidad genera organización, progreso y reconocimiento local, brindando oportunidades de crecimiento.

## **GESTIÓN ACADÉMICA**

Contar con cronogramas para hacer el debido seguimiento de las actividades, proyectos y programas académicos. Participación activa de los docentes en el planteamiento y desarrollo de propósitos institucionales. Esto permite a los miembros de la institución tener responsabilidad y liderazgo fijando su mirada al cumplimiento de los objetivos.

Dar cumplimiento a los planes de formación de los estudiantes e indicadores de grados de competencia, verificando los logros alcanzados, dificultades presentadas o trazándose nuevas metas. Lo anterior permite

que el maestro tenga una participación activa, autonomía, responsabilidad, capacidad de adaptación y recursividad para el desarrollo de su labor.

Mantener bien posicionado el colegio respecto a los resultados que arrojan las pruebas de estado y esto va directamente relacionado con las responsabilidades académicas que se deben asumir desde la rectoría hasta el equipo de trabajo.

Innovar en sus mallas curriculares, creando estrategias y metodologías que permitan a los estudiantes direccionarse hacia la construcción de su conocimiento y formación personal.

Propender una excelente relación y comunicación con los estudiantes, con las familias y con la comunidad en general. Esto facilita el logro de las metas propuestas y da un buen testimonio de la organización.

Estimular constantemente aptitudes y actitudes a los estudiantes permitiéndoles abrir el camino al éxito por medio de expresiones artísticas, culturales, científicas, deportivas, espirituales y tecnológicas determinando espacios de proyección y perfeccionamiento de sus habilidades.

Esta gestión deberá poseer las estrategias pedagógicas que constituyan escenarios curriculares de organización de las actividades formativas y de la interacción del proceso de enseñanza y aprendizaje donde se alcanzan conocimientos, valores, prácticas, procedimientos y en otros casos problemas propios del contexto.

# **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

Programar, gestionar y ejecutar los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional. Esto hace referencia a la importancia e interés de la organización por tener su infraestructura consolidada, desde la presentación de su planta física, pasando por unos funcionarios motivados y comprometidos hasta llegar a una comunidad educativa que se siente orgullosa de pertenecer a la institución.

Cumplir con el propósito de adquirir bienes y/o servicios dando aplicabilidad a la normatividad vigente y a las políticas establecidas por la institución y entes gubernamentales que ejercen control, esto hace que la institución sea reconocida por sus estándares de calidad.

Proveer y mantener los recursos físicos, tecnológicos y de apoyo necesarios para el cumplimiento de la misión institucional. Es necesario que la institución este a la vanguardia del desarrollo de herramientas tecnológicas que garanticen una educación acorde con las necesidades contemporáneas.

Garantizar una estabilidad laboral, esto estimulará el bienestar de sus miembros, compromiso y sentido de pertenencia, al mismo tiempo brindará confianza, efectividad de los procesos, credibilidad en su comunidad y contexto.

## GESTIÓN DE LA COMUNIDAD

Realizar un acompañamiento continuo a los integrantes de la comunidad educativa, brindando pautas necesarias que generen bienestar y seguridad a través del apoyo de psicorientación, escuela de padres, capellanía, capacitaciones docentes, orientación profesional en proyecto de vida y proyección social.

Mantener una comunicación permanente y efectiva con los egresados para animarlos a perseverar en los valores inculcados por la institución, que los reflejen en sus trabajos, en el desempeño personal, familiar y profesional.

Crear espacios de interacción social con los demás actores del contexto: vecinos, empresas, instituciones, ONG, entidades gubernamentales y privadas con el fin de promover bienestar, proyección e integración, generando oportunidades de crecimiento y beneficio mutuo.

Fuente: Las Autoras.

En concordancia con el anterior recuadro ha de entenderse que la calidad en una institución educativa se resalta por sus logros y resultados que esta alcance de manera excelente en cada una de las gestiones pues por medio de los altos niveles de exigencia y eficiencia en cada uno de estos ámbitos se evidenciará la satisfacción de la comunidad y el impacto educativo como afirma Samuel Gento (1998) en su texto.



A través de este proyecto, la autoevaluación institucional y la reestructuración del proceso de calidad, se pretende realizar la reconstrucción del mismo, buscando generar espacios institucionales para la indagación, innovación y mejora.

Para evidenciar si los colegios cumplen con el anterior objetivo fundamental, es necesario que una entidad competente los certifique por haber adoptado algún **modelo internacional de gestión de la calidad** (ISO 9001:2008, EFQM, CITA, SACS CASI, entre otros), enfocado en la prestación del servicio educativo y considerado como el conjunto de criterios y elementos estandarizados cuya aplicación y evaluación busca facilitar el logro de una gestión de calidad.

Un **servicio educativo de alta calidad** es aquel cuyos atributos cumplen en alto grado con expectativas y necesidades de estudiantes y padres de familia. Para que esto se cumpla, los establecimientos educativos requieren implementar un **Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C**, que según Rivera:

Se entiende como un conjunto de elementos interrelacionados, procesos y procedimientos, recursos y estructura interna de responsabilidades y jerarquías, a través de los cuales se administra de forma planificada la calidad del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia”. (pp. 420)

Documentar el conocimiento generado por la institución facilita la evaluación del ejercicio educativo, permite efectuar retroalimentaciones efectivas sobre situaciones reales, deja devolver en el tiempo a reevaluar acontecimientos, procedimientos y acciones correctivas sin el riesgo de perder la objetividad por el tiempo transcurrido, se convierte en un valioso tesoro académico en la medida en que se puede usar como herramienta en la toma de decisiones que involucran a cada uno de los procesos.

## **COLOMBIA: Norma técnica colombiana NTC sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo, control del proceso educativo y de la prestación del servicio.**

En la Norma Técnica de Colombia se encuentra una visión general acerca de cuáles deben ser los parámetros a seguir en las instituciones educativas para orientar el servicio que prestan en un Sistema de Gestión de Calidad organizado y enfocado al seguimiento por procesos.

El control del servicio educativo puede contemplar la información sobre los siguientes aspectos:

- Las regulaciones normativas y orientaciones de política, emitidas por las autoridades competentes.
- Las características del perfil del futuro egresado, especificando las competencias por desarrollar.
- Las características del servicio (por ejemplo: calendarios académicos, modalidades, currículo, plan de estudios, requisitos de selección y admisión de los estudiantes, los criterios de evaluación y promoción de los estudiantes el perfil de docentes o instructores, entre otros.
- Las características de los servicios del bienestar estudiantil y complementario. (por ejemplo, bibliotecas, transporte, actividades culturales y deportivas, medios de comunicación, alimentación, asistencia psicológica o médica, entre otros)

### **Seguimiento y medición de los procesos.**

Para el seguimiento y medición de los procesos, puede incluirse, entre otros los siguientes:

- En los procesos de la gestión directiva, indicadores sobre el grado de participación de la comunidad educativa en los procesos de planeación y seguimiento, oportunidad y eficacia de las decisiones de las instancias de gobierno y de los medios de comunicación esperados.
- En los procesos académicos, indicadores sobre las acciones para determinar y asegurar la pertinencia del diseño curricular frente a las necesidades del sector productivo, rendimiento académico, desempeño de pruebas externas, promoción, retención y deserción de los estudiantes, número de proyectos de investigación, resultados de los proyectos transversales, entre otros.
- En los procesos administrativos y financieros, debe tenerse en cuenta indicadores sobre: desempeño de docentes y empleados, oportunidad y eficacia en la gestión de la infraestructura, oportunidad en los procesos de admisión, gestión y uso de recursos financieros, satisfacción con los servicios de biblioteca, laboratorio y espacios de la institución, entre otros.
- En los procesos de la gestión de la comunidad, indicadores sobre eficacia en la resolución de conflictos, oportunidad y eficacia de los servicios complementarios para la comunidad educativa, eficacia de los convenios y alianzas con organizaciones externas, entre otras.

El Ministerio de Educación Nacional también le apunta a la búsqueda de estándares de calidad que permitan elevar los niveles de la educación, cada establecimiento cuenta con:

- Un proyecto institucional adaptado y orientado a las necesidades de la institución en su diario vivir y al cumplimiento de la misión y visión, metas y retos que se ha planteado.

- Documentos que sustentan o evidencian la concurrencia de sus estudiantes o su ausencia, procesos disciplinarios documentados y la actualidad de sus estudiantes egresados entre otros.
- Existe claridad en la planeación y promoción del liderazgo en cada uno de los entes, siempre potenciando el desarrollo de actividades en equipo.
- Apoyo y capacitación para potenciar los talentos de cada uno de sus docentes compartiendo las experiencias pedagógicas con otras instituciones, indagando soluciones conjuntas a las dificultades halladas fortaleciendo así el quehacer formativo.
- La exigencia en cuanto al desarrollo de las competencias de los estudiantes se ha convertido en un reto para los docentes quienes con diversas estrategias motivan y orientan el aprendizaje de sus congéneres por medio de recursos y ambientes que propician las condiciones adecuadas.

Además de lo anteriormente planteado, también se encuentran perfiladas de una manera plena y clara las características del Gestor Educativo. Estas características se hacen manifiestas en su actuar cotidiano, en las decisiones que toma, en la forma de proyectar su gestión y direccionamiento que se da a la institución.

### **La Ley 715 de 2001.**

Según lo enunciado en esta ley en el artículo 10 se menciona la responsabilidad del Gestor Educativo en el direccionamiento de su institución, a la efectividad de proyectos y planes enfocados al desarrollo de la calidad por medio de su liderazgo y que este a su vez debe permear a todos los estamentos y miembros de la organización por medio de la actualización e innovación.

La ley 715 dejó en cabeza del rector, la responsabilidad de “formular planes anuales de acción, mejoramiento de calidad y dirigir su ejecución” (artículo 10, numeral 10.4). Por lo tanto las características del rector deben ser:

- Cree en la educación como estrategia fundamental para acceder al conocimiento y el desarrollo.
- Confía en la capacidad de todos los estudiantes para aprender y liderar la búsqueda y puesta de estrategias pedagógicas innovadoras y pertinentes.
- Es proactivo, flexible permite cambiar innovar y afrontar la complejidad, tiene alta motivación y un elevado grado de compromiso.
- Estimula y reconoce el buen desempeño de sus estudiantes y docentes.
- No se siente impotente ante los problemas que no puede solucionar y dirige sus esfuerzos hacia aquellos aspectos donde puede incidir.
- Usa datos e información para tomar decisiones de manera responsable.
- Planea su trabajo y lidera la formulación, ejecución y seguimiento de planes y proyectos.
- Es un líder que logra que su equipo directivo, docente y administrativo se involucre en la construcción y desarrollo de la identidad institucional y del PEI, el plan de estudios y el Plan de Mejoramiento.
- Logra que cada persona que trabaja en el establecimiento educativo se sienta parte del equipo y comparta los principios y formas de actuar.
- Fomenta el trabajo en equipo y verifica el cumplimiento de las funciones y tareas de cada unas de las personas a su cargo.

- Evalúa periódicamente el desempeño de docentes, directivos y personal administrativo y les da retroalimentación pertinente y oportuna para que puedan superar las dificultades.
- Fomenta el intercambio de experiencias y busca apoyos externos para fortalecer la institución para ayudar a su comunidad.

## **Las instituciones educativas y el Sistema de Gestión de Calidad**

Las instituciones educativas de la actualidad que proyectan su existencia hacia el futuro, establecen actividades que llevan a la institución hacia la obtención de la excelencia o calidad en términos de educación y que se evidencia básicamente en el cambio substancial de los paradigmas establecidos alrededor de la educación e igualmente en los retos que se deben plantear con el fin de que los procesos administrativos y pedagógicos que hacen parte de la oferta institucional también estén impregnados de calidad.

Vale la pena recordar lo expuesto por David Mora (2009), en la revista Integración Educativa quien amplía nuestro panorama conceptual recordando que la educación de calidad está caracterizada por ser aquella que hace un aporte sustancial al fortalecimiento de una democracia participativa, fomentando entre otras cosas el bien en comunidad y en relación de esta comunidad con su contexto.

Lo anterior implica también una institución debidamente organizada acorde a las necesidades de su entorno, donde la responsabilidad del docente se fundamenta en guiar a la sociedad por el mejor camino; esto requiere reformulación y nuevos planteamientos de los objetivos de la educación actual.

Se debe tener claridad en que una organización se puede calificar como eficiente en la misma medida que sean eficientes cada uno de sus procesos y la

forma en que se interrelacionan entre sí; para el caso que se plantea en esta investigación la eficiencia está enmarcada por la calidad con la cual se ofrece el servicio educativo y esta calidad es tomada no solamente como una simple característica formal sino como el factor diferencial, el modo de pensar y actuar, como una vivencia real que caracteriza la oferta educativa y que se encuentra encarnada en cada uno de los actores que intervienen en el proceso.

Al hablar de calidad educativa no solo se hace referencia al aprendizaje sino que se enfoca en la calidad que se brinda en todos los estamentos e instancias que se encuentran en una institución desde la persona de la portería hasta la administrativa, todos deben estar sincronizados y orientados a la prestación de un servicio que satisfaga las expectativas y necesidades de quienes acuden a él.

Cuando se da inicio a la implementación de un sistema de gestión de calidad, se entiende que para esto se debe establecer una cultura organizacional que determina la forma cómo se llevan y realizan los seguimientos a cada uno de los procesos y plantear los cambios significativos en ellos cuando fuere necesario.

No es un secreto para nadie que la escuela de hoy desarrolla su actividad bajo plena influencia del la llamada era del conocimiento, por lo tanto se requiere que desde las instituciones aflore un liderazgo que garantice la formación de educados competentes que puedan ir a la par de esta era, evitando que estos jóvenes sean relegados por falta de las herramientas necesarias para ser competitivos en su entorno; en este orden de ideas cobra vital importancia el planteamiento de Senge (2002) cuando que para instruir en liderazgo eficiente deberíamos retar a nuestros individuos haciéndolos pensar sobre las cosas hecho o creado sin que sea necesario que se les diga o direccione.

En términos generales se puede afirmar que el grado de compromiso y la percepción que se tenga del Sistema de Gestión de Calidad de una institución es el factor que finalmente determinará el fracaso o el éxito de la oferta educativa que se

ha propuesto. Esta responsabilidad recae directamente sobre la persona que lidera esta área y los grupos a cargo.

Es muy importante saber que este líder debe ser por consiguiente una persona soñadora, que coordine y potencie los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos, que esté dispuesto a dar de su tiempo para acompañar y brindar seguridad y credibilidad a cada ser humano a cargo haciéndole entender que como participante del equipo de trabajo está en capacidad de transformar su entorno.

Los directivos cumplen un rol sumamente relevante en este alto nivel de perfeccionamiento y desarrollo profesional. Son justamente ellos –o alguien del equipo directivo– quienes incentivan constantemente a los profesores para que sigan perfeccionándose y otorgan las facilidades para que sea posible. UNICEF (2010).



## ADAPTACION DE LA NORMA GTC 200 A LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

La calidad educativa de acuerdo con la Guía Técnica Colombiana (GTC) 200, la cual adapta la norma ISO 9001 para las Instituciones de Educación Básica y Media, se da cuando la organización cumple con las expectativas y las necesidades de los clientes, en este caso los estudiantes y los padres de familia.

Dichas necesidades y expectativas fijan los requerimientos del servicio educativo que debe estar presente en su Proyecto Educativo Institucional, acompañado con la descripción de los procesos en cada uno de los cuatro ámbitos de la gestión escolar: el directivo, el académico, el administrativo - financiero y el de la comunidad. Por lo anterior, el Manual de Calidad debe contener la descripción de la política de calidad, objetivos y todo el conjunto de procesos de la institución que están encaminados al cumplimiento de los requerimientos que la comunidad pretende del servicio educativo.

La claridad en la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad se evidencia en los resultados que se obtengan en cuanto a las funciones y desempeño de los directivos, estas están directamente relacionadas con:

- La definición de las políticas y procesos de calidad.
- La gestión de recursos.
- La prestación del servicio educativo.
- El seguimiento y elaboración de planes de mejoramiento.

A lo anterior se le debe agregar la búsqueda de satisfacer las expectativas de los estudiantes, docentes y padres de familia.


El SCG debe ser finalmente algo dinámico y flexible que realmente constituya una herramienta para alcanzar los objetivos propuestos y sobre todo debe ser

totalmente aplicable y funcional de tal manera que cumpla con su propósito dentro de la estructura escolar.

## METODOLOGÍA: (Cronograma)

**Tabla 3. Cronograma.**

ETAPAS	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS	INDICADOR	RESULTADOS	MEDIOS DE VERIFICACION	TIEMPO
1. Determinar las causas por las cuales el Sistema de Gestión de Calidad de la institución en su estado actual no es funcional y poco aplicable.	Determinar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la institución en términos de aplicabilidad y funcionalidad. (Encuesta)	Fotocopias de la encuesta. Locación: Instalaciones del colegio. Población: Cuerpo docente y administrativo del colegio.	Número de respuestas obtenidas por ítems sobre número de personas encuestadas  Resultado porcentual	Encuestas aplicadas a 20 docentes del colegio	Encuestas aplicadas	Del 09 de Nov. De 2012
	Diagnóstico mediante verificación de eventos documentados de los procesos misionales.	Vademécum de los profesores que contienen los formatos.  Seguimientos convivenciales y académicas  Fichas de	Número de procedimientos que debieron ser documentados en los procesos misionales durante este año sobre los realmente documentados.	Verificación de registros a los tres procesos misionales	Informe estadístico	Del 01 al 15 de Dic. de 2012.

		admisiones.  Hojas de Vida.				
2. Construir una propuesta a la institución teniendo como punto de partida las oportunidades de mejora identificadas y que son pertinentes al sistema de gestión; que permitan dinamizarlo y hacerlo práctico.	MOMENTO UNO:  Capacitación de docentes como Auditores Internos para el SGC de la institución.	Humanos: El funcionario facilitador y los docentes capacitados.  Locación: Instalaciones del colegio.	Número de personas que asistieron sobre el número de personas que aprobaron.  Resultado porcentual	Obtener más auditores internos, esto permitirá que se realice el procedimiento en menos tiempo.	Controles de asistencia  	Del 24 y 25 de Ene. de 2013
	MOMENTO DOS:  Aplicación de auditorías internas.	Humanos: El personal capacitado Los procedimientos ya documentados sujetos de ser auditados.	Hallazgos registrados por proceso misional auditado.	Conocer los estados actuales de los procesos misionales en relación con el funcionamiento y aplicación del SGC.	Planilla de registro de hallazgos Check List	Del 11 al 15 de Feb. de 2013.

Fuente: Las Autoras.

## **RECURSOS HUMANOS.**

El recurso humano está compuesto inicialmente por las personas que realizan el proyecto:

### **Líder de Proyecto.**

Joyce Carolina Morales Uribe, Licenciada en Educación Básica con énfasis en Matemática, Castellano y Humanidades, egresada de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC Tunja), coordinadora académica y de convivencia del Colegio Militar General Rafael Reyes.

### **Colíder de Proyecto.**

Lorena Prada Fajardo, Licenciada en Pedagogía Infantil, egresada de la Universidad de Pamplona, Norte de Santander actualmente trabaja en Pereira como directora del Jardín Infantil Bosquecito Celestial.

Tanto la líder como la colíder del proyecto estarán encargadas de diseñar las preguntas de la encuesta que se aplicará en la fase inicial del desarrollo del proyecto así como de la tabulación de los resultados.

La licenciada Joyce Carolina Morales, en conjunto con la líder de proceso del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Militar General Rafael Reyes la señora Ana Milena Cortés Zuluaga, coordinarán la asistencia de una capacitadora que prepare a un grupo de docentes como auditores internos para aumentar y fortalecer el equipo auditor que actualmente tiene el colegio.

Los docentes capacitados ejecutarán las auditorías internas a los procesos misionales que arrojarán la luz necesaria para establecer el proceso de reactivación del Sistema de Gestión de Calidad.

El proceso de análisis y determinación de las oportunidades de mejora estarán a cargo de las personas que intervinieron en forma directa en la investigación, las licenciadas Joyce Carolina Morales Uribe y Lorena Prada Fajardo, la líder de proceso del Sistema de Gestión de Calidad y coordinadora del proceso del colegio Ana milena Cortés Zuluaga y los docentes que resultaren elegidos como auditores internos.

Este grupo de personas que apoyan La Propuesta Gerencial como auditores internos deben cumplir con el siguiente perfil mínimo:

- Profesionales licenciados en educación.
- Funcionarios vinculados laboralmente en forma directa al Colegio Militar General Rafael Reyes.
- Con capacitación en Sistemas de Gestión de Calidad como Auditores Internos.

Debido a lo práctico de la investigación que se desarrolla simultáneamente con los acontecimientos que son susceptibles de ser documentados; se considera como un recurso humano indirecto a la población estudiantil y a los padres de familia, en virtud de que algunos de sus actos, aportes y compromisos serán objeto de documentación.

## RECURSOS FINANCIEROS.

Tabla 4. Presupuesto.

RUBROS	FUENTES		TOTAL
	REACTIVACIÓN EN EL CONTROL DE PROCESOS DE CALIDAD DEL COLEGIO GENERAL RAFAEL REYES		
	Recurrentes	No Recurrentes	
<b>PERSONAL</b>			
Conferencista	\$-0-	4.000.000	<b>\$4.000.000</b>
Alojamiento	\$-0-	\$320.000	<b>\$320.000</b>
Viáticos (Restaurante/Transportes)	\$500.000	\$-0-	<b>\$500.000</b>
Alquiler de salón	\$-0-	\$2.000.000	<b>\$2.000.000</b>
Joyce Carolina Morales – Líder de Proyecto.	\$3.600.000	\$-0-	<b>\$3.600.000</b>
Lorena Prada Fajardo – Colíder de Proyecto.	\$2.800.000	\$-0-	<b>\$2.800.000</b>
Docentes – (4) Auditores internos.	\$4.000.000	\$-0-	<b>\$4.000.000</b>
(Estos costos serán asumidos por el Colegio, pero hacen parte del costo que tiene el desarrollo de la propuesta gerencial)			
<b>EQUIPOS</b>			
(De propiedad de los investigadores – se valoriza el uso y mantenimiento)	\$400.000	\$-0-	<b>\$ 400.000</b>
<b>SOFTWARE</b>	\$640.000	\$-0-	<b>\$640.000</b>

<b>MATERIALES</b>			
Fotocopias e impresiones (\$100 c/u)	\$-0-	\$500.000	<b>\$500.000</b>
Encuestas, formatos, manuales.			
<b>SALIDAS DE CAMPO(TRANSPORTE)</b>			
Líderes Proyecto	\$-0-	\$450.000	<b>\$450.000</b>
<b>MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>			
Libros y consultas por la Internet	\$-0-	\$250.000	<b>\$250.000</b>
<b>PUBLICACIONES Y PATENTES</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>TOTAL</b>			<b>\$15.464.000</b>

Fuente: Las Autoras.



## EVALUACIÓN Y MÉTODO.

Para efectos de hacer un control efectivo acerca del desarrollo de esta investigación y del alcance y logros de cada una de las etapas, cuidando de esta manera que se cumpla con el objetivo propuesto; se establecen las metodologías para las evaluaciones que se aplicarán en momentos determinados del desarrollo de la investigación.

### Primera evaluación para la fase uno.

Con esta primera evaluación se pretende identificar si el punto de partida es acertado puesto que se considera que la solidez del resto de la investigación depende directamente de esto.

EVALUACION No. 1		
Parámetro de Evaluación	SI	NO
1. ¿La totalidad de las personas encuestadas tienen conocimiento y están directamente involucradas con el SGC de la institución?		
2. ¿El porcentaje de la población encuestada que considera que el SGC no es funcional, es superior al 60%?		
3. ¿La encuesta aplicada permitió determinar con claridad los factores por los cuales el SGC no es funcional ni aplicable?		
4. ¿Se considera alto el porcentaje de procesos sin documentar que tiene la institución?		

### Segunda evaluación para la fase dos.

Se considera como una segunda fase del proyecto la comprendida por los momentos para el desarrollo de la propuesta construida, donde se establece la importancia de capacitación de los auditores internos y la aplicación de las auditorías internas a los procesos misionales, lo relevante de esta fase radica en la posibilidad de socializarla ante los padres de familia, docentes, cuerpo administrativo y directivo de la institución.

EVALUACION No. 2		
Parámetro de Evaluación	SI	NO
1. ¿La información arrojada por el diagnóstico de la primera parte facilitó la elaboración de la propuesta gerencial?		
2. ¿La propuesta construida abarca todos los aspectos susceptibles de ser mejorados en el SGC de la institución?		
3. ¿Los aspectos incluidos en la propuesta están suficientemente documentados y respaldados según el diagnóstico inicial?		

### Tercera evaluación para la fase tres.

Finalmente al llegar a las últimas instancias de la investigación es de suma importancia socializar la propuesta gerencial elaborada frente a todos los actores participantes de la comunidad perteneciente al Colegio Militar General Rafael Reyes.

EVALUACION No. 3		
Parámetro de Evaluación	SI	NO
1 ¿La propuesta gerencial se socializó de manera clara y contundente ante los componentes de la comunidad educativa de la institución?		
2. ¿Existió un proceso de retroalimentación en la socialización de la propuesta gerencial?		
3. ¿Los asistentes a la socialización hicieron una valoración positiva de la propuesta planteada?		

# CAPITULO TRES ESCENARIOS DE EJECUCIÓN Y LOGROS LOGRADO



## **DESARROLLO DEL PRIMER OBJETIVO PLANTEADO EN EL PROYECTO**

Determinar las causas por las cuales el Sistema de Gestión de Calidad de la institución en su estado actual no es funcional y poco aplicable.

**Liderado por:** Joyce Carolina Morales Uribe y Lorena Prada Fajardo.

**Ejecutado y Analizado por:** Joyce Carolina Morales Uribe y Lorena Prada Fajardo.

43

**Instrumento:** Cuestionario estructurado de 12 ítems

**Marco Muestral:** Docentes tiempo completo de la institución educativa.

**Metodología:** Cuantitativa

**Muestreo:** Aleatorio simple

**Técnica:** Entrega directa del formato a los docentes.

**Fecha realización:** Noviembre 9 del 2012

**Tamaño de la muestra:** 80% de la población de los maestros de tiempo completo.

### **Nombre de la actividad N° 1**

Determinar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la institución en términos de aplicabilidad y funcionalidad. (Encuesta)

### **Recursos**

Fotocopias de la encuesta.

Locación: Instalaciones del colegio.

Población Cuerpo docente y administrativo.

### **Indicador**

Número de respuestas por ítems sobre número de personas encuestadas.  
Resultado porcentual promedio.

## **Resultados**

Encuestas aplicadas a 20 docentes del colegio.

## **Medios de verificación**

Encuestas aplicadas.

## **Tiempo**

Del 09 de Noviembre de 2012.

## **Resultados**

El día 9 de noviembre del 2012 se realiza la encuesta a 20 docentes de tiempo completo de las dos secciones, Primaria y Bachillerato del Colegio Militar General Rafael Reyes de la ciudad de Pereira, con el fin de indagar la comprensión y estado actual del Sistema de Gestión de Calidad.

En la primera parte de la encuesta se evaluó la funcionalidad del S.G.C. de la institución por medio de la indagación a los docentes sobre su conocimiento acerca de los procesos, la comprensión ante lo planteado y lo que se debe exponer en cada registro, a su vez la participación e interés de la institución por promulgar y enfocar cada actividad hacia el S.G.C.

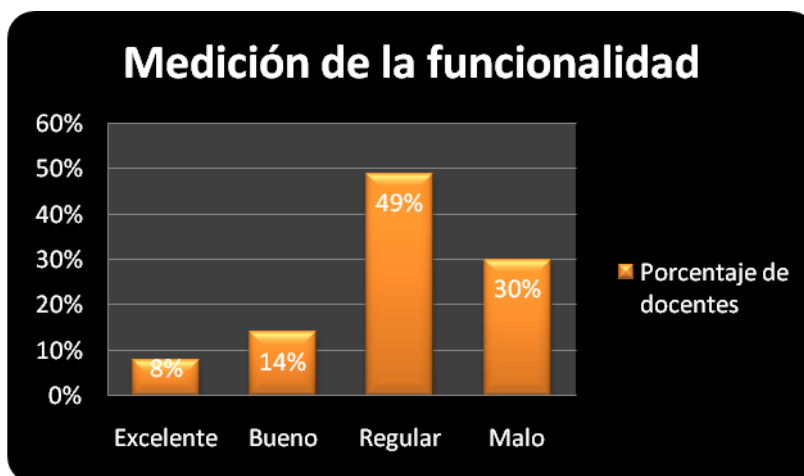
Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla 5. Resultados encuesta 1.**

Preguntas	Medición	Excelente	Bueno	Regular	Malo
a. Su conocimiento acerca del Sistema de Gestión de la Calidad es:	No. Rtas	3	4	6	7
	Porct.	15%	20%	30%	35%
b. La claridad en el diseño de los formatos y la información que debe registrarse la considera:	No. Rtas	1	3	9	7
	Porct.	5%	15%	45%	35%
c. El Sistema de Gestión de la Calidad de la institución dirige y controla todas las actividades asociadas a la calidad de manera:	No. Rtas	1	2	12	5
	Porct.	5%	10%	60%	25%
d. La participación en el S.G.C. de la institución le ha ayudado a definir criterios para la planeación, ejecución y evaluación de la gestión educativa de manera:	No. Rtas	1	2	12	5
	Porct.	5%	10%	60%	25%
RESULTADOS EN PROMEDIO		8%	14%	49%	30%

Los resultados en promedio muestran que:

**Grafica 1. Medición de la Funcionalidad.**



Fuente: Las Autoras.

Al analizar los resultados del promedio anterior dan cuenta que el 79% de los docentes que laboran en la institución no perciben la funcionalidad del S.G.C. y el 22% de ellos si lo encuentran claro.

En este caso se evidencia la necesidad de permear con claridad la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad a todos los docentes, según afirma Martorell (1995), “enfaticando acerca de la importancia de ser un solo equipo, pues esto permite que todas las personas relacionadas estén comprometidas con cada uno de los procesos”, esto se logra mediante la formación y capacitación, ya que son estos los directamente implicados en la mayoría de los procesos. Se hace evidente plantear actividades por medio de reuniones y talleres de sensibilización para compartir dudas y experiencias acerca del sistema.

La segunda parte de la encuesta evaluó la utilidad de dicho sistema en cuanto al uso de formatos y registros contemplados en el proceso pedagógico. Se verificó si los docentes encuentran que estos les brindan eficacia y practicidad en su labor diaria.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

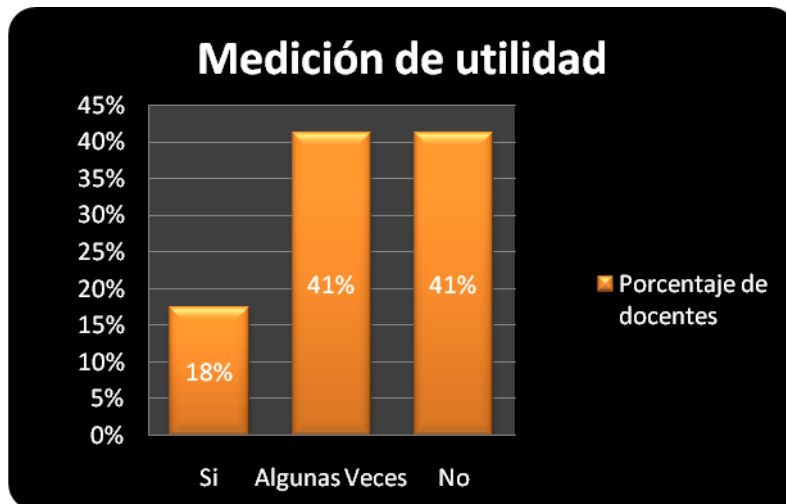
**Tabla 6. Resultados encuesta 2.**

Preguntas	Medición	Si	A. V.	No
a. Utiliza y diligencia los registros correspondientes al proceso asignado:	No. Rtas	4	10	6
	Porct.	20%	50%	30%
b. Diligencia con facilidad los registros propuestos por el S.G.C:	No. Rtas	3	12	5
	Porct.	15%	60%	25%
c. El sistema ha accedido a la sistematización de formatos y su respectivo diligenciamiento buscando que la actividad sea eficiente.	No. Rtas	4	10	6
	Porct.	20%	50%	30%
d. Considera que los formatos existentes en su proceso son suficientes prácticos y no son repetitivos.	No. Rtas	3	1	16
	Porct.	15%	5%	80%
RESULTADOS EN PROMEDIO		18%	41%	41%

Fuente: Las Autoras.

Los resultados en promedio muestran que:

**Grafica 2. Medición de la utilidad.**



Fuente: Las Autoras.

En la medición de la utilidad o practicidad del S.G.C. en cuanto a formatos y registros, el 18% lo consideran diáfano pero el 82% de los encuestados les parece engorroso y un poco tedioso tanto registro, algunos de ellos al diligenciarlos repiten la información en sus postulados, esto les quita tiempo al desempeño de su trabajo. Aquí se muestra una alta desavenencia por parte de los docentes en este ítem, así que se evidencia la necesidad de realizar una evaluación a los formatos existentes para determinar cuáles se repiten ó cuales se pueden fusionar o tal vez se pueden eliminar para disminuir la cantidad. Al mismo tiempo se debe capacitar al personal docente con orientación de asesorías dirigidas a apoyar el S.G.C y adquirir un programa que permita sistematizar los procesos y mejorar el diligenciamiento de los formatos.

Al finalizar la encuesta se dio la oportunidad a los docentes de evaluar el seguimiento que se le hace a cada uno de los procesos del S.G.C. y sus respectivos registros, también si estos al ser analizados promueven a la institución a organizar, planear y determinar acciones de mejora.



Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

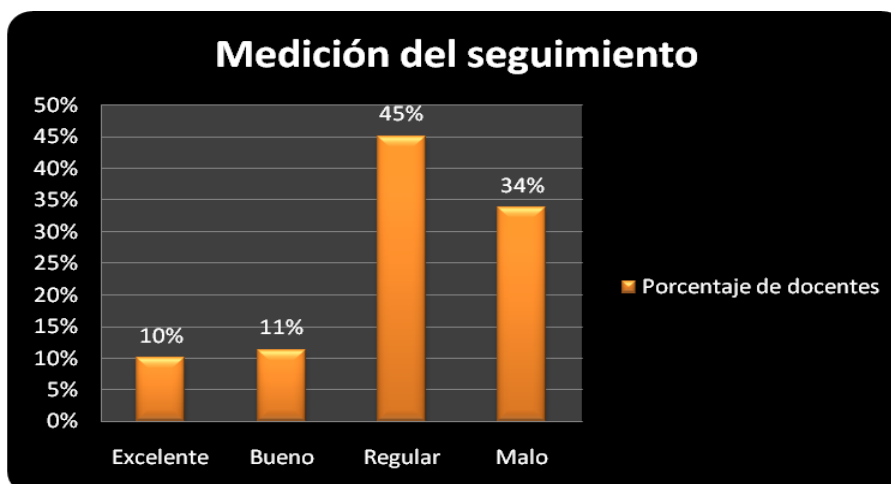
**Tabla 7. Encuesta de seguimiento a procesos S.G.C.**

Preguntas	Medición	Excelente	Bueno	Regular	Malo
a. Considera que la institución realiza el debido seguimiento a los formatos de cada proceso según el S.G.C de una forma:	No. Rtas	3	2	9	6
	Porct.	15%	10%	45%	30%
b. El uso y medición de la información registrada en los formatos del S.G.C. es utilizado para evaluar, planear y trazar planes de contingencia y generar oportunidades de mejora:	No. Rtas	2	3	8	7
	Porct.	10%	15%	40%	35%
c. Siente que la motivación de la institución hacia el uso correcto y entrega oportuna de los formatos del S.G.C es :	No. Rtas	1	2	12	5
	Porct.	5%	10%	60%	25%
d. La implementación del S.G.C. promueve la organización y planificación de la gestión interna de manera:	No. Rtas	2	2	7	9
	Porct.	10%	10%	35%	45%
RESULTADOS EN PROMEDIO		10%	11%	45%	34%

Fuente: Las Autoras.

Los resultados en promedio muestran que:

**Grafica 3. Medición del seguimiento.**



Fuente: Las Autoras.

Al observar los resultados sobre el seguimiento que se hace al S.G.C. del colegio el 21% de los docentes encuestados opinan que es permanente y les brinda satisfacción, pero este resultado es muy contradictorio frente al 79% que lo encuentran insulso, pues no se sienten motivados por la organización a realizar acciones integradas, coherentes y continuas al respecto.

Esto indica que existe resistencia por parte de los docentes a la participación en el desarrollo de las actividades relacionadas con el S.G.C., sin embargo se detectó que los docentes que conocen y aceptan el S.G.S. son aquellos que trabajaron durante su construcción y adaptación pero en la actualidad el colegio cuenta con un gran grupo de docentes que recién llegan a la institución y no han sido capacitados y documentados eficientemente en lo referente al S.G.C. que lleva el colegio, esto podría dar cuenta de la marcada diferencia en la opinión que muestran los resultados de las encuestas realizadas.

## **Nombre de la actividad N° 2**

Diagnóstico mediante verificación de eventos documentados de los procesos misionales.

### **Recursos**

Vademécum de los profesores que contienen los formatos.

Seguimientos convivenciales y académicas

Fichas de admisiones.

Hojas de Vida.

### **Indicador**

Número de procedimientos que debieron ser documentados en los procesos misionales durante este año sobre los realmente documentados.

## Resultados

Verificación de registros a los tres procesos misionales.

### Medios de verificación

Informe estadístico

### Tiempo

Del 01 al 15 de Dic. de 2012.

**Tabla 8. Resultados.**

PROCESO PEDAGOGICO		
Número de Vademecums Evaluados:	20	
Correctamente diligenciados:	3	15%
Tenían registros sin diligenciar:	6	30%
Les hacían falta registros:	8	40%
No lo tenían:	3	15%
PROCESO ADMISIONES Y MATRICULAS		
Número de registros revisados:	406	
Número de registros diligenciados en su totalidad:	406	100%
PROCESO DESARROLLO HUMANO		
Número de Hojas de Vida a evaluar:	25	
Número de Hojas de Vida incompletas:	17	68%

Fuente: Las Autoras.

Grafica 4. Proceso pedagógico.



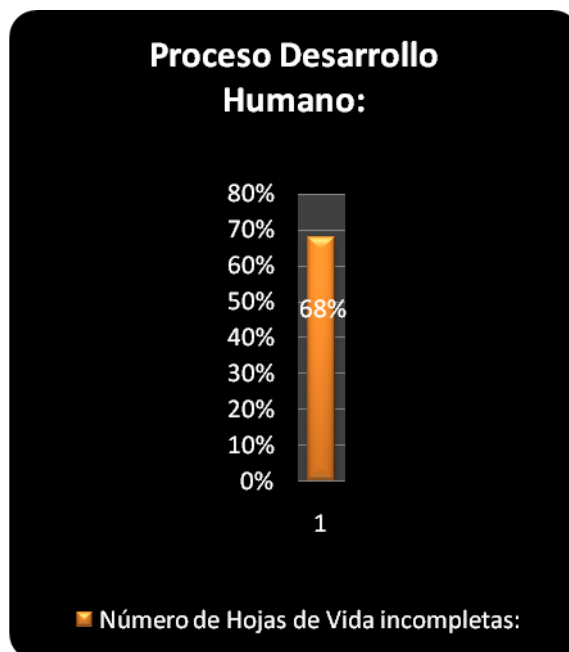
Fuente: Las Autoras.

Grafica 5. Proceso admisiones y matrículas.



Fuente: Las Autoras.

**Grafica 6. Proceso Desarrollo Humano.**



Fuente: Las Autoras.

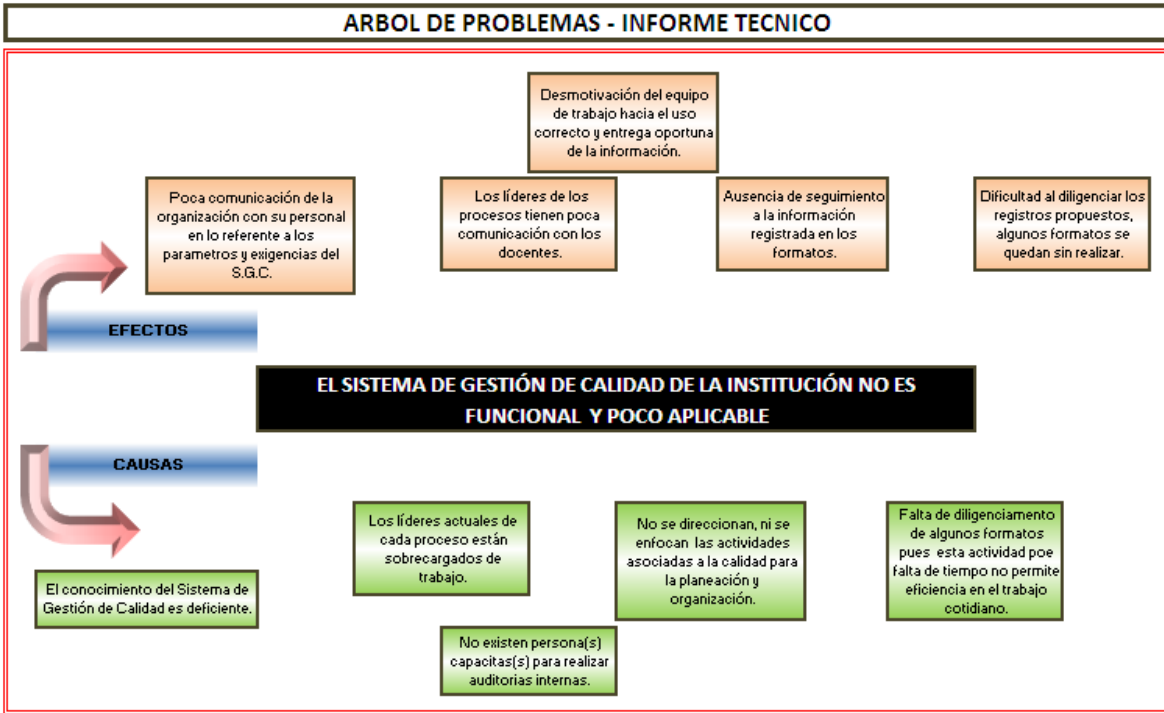
Con el fin de dar cumplimiento al segundo punto de la actividad propuesta en la semana del 4 al 7 de diciembre, se realiza la revisión de los vademécum de los profesores de tiempo completo de las dos secciones del colegio, en total 20 docentes; es de aclarar que los vademécums contienen los seguimientos y documentación del procedimiento pedagógico.

De los 20 vademécum evaluados, 3 estaban diligenciados correctamente con los registros respectivos; 6 tenían registros sin diligenciar y 8 de estos les hacían falta registros y se encontraban en desorden, los tres restantes correspondían a docentes que no lo tenían. También se observó que la última revisión de los vademécum se efectuó el 28 de junio, desde ahí no se percibe ningún seguimiento hasta este momento.

En cuanto a los procedimientos del proceso de admisiones, matrículas y desarrollo humano en el momento de verificar su estado actual, el primero si obedece a lo estipulado en su caracterización en cuanto a su formato Ficha de Matrícula AM-RG.01, pero el segundo al ser evaluado se presentaban grandes inconsistencias pues las hojas de vida de los maestros estaban incompletas y faltaba por diligenciar formatos; al indagar a la líder del proceso justificó que existían muchos de estos que no le eran útiles y de algunos no entendía su finalidad.

Estas acciones dan cuenta de la falta de seguimiento por parte de la alta dirección al desarrollo correcto de los procedimientos de cada proceso y a su vez el desinterés y falta de comprensión de algunos miembros de la comunidad.

**Grafica 7. Árbol de problemas – Informe técnico.**



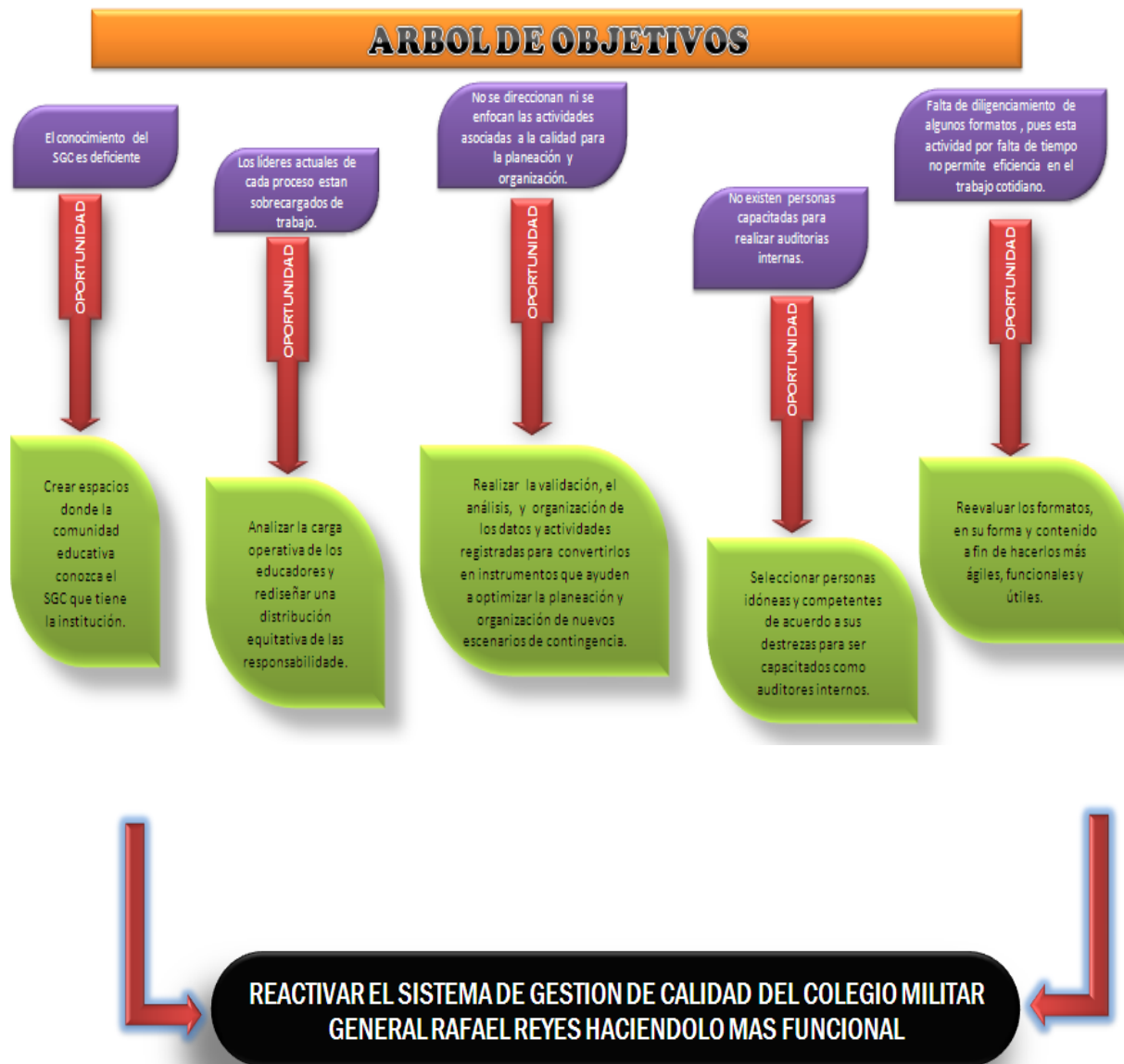
Fuente: Las Autoras.

EVALUACION No. 1		
Parámetro de Evaluación	SI	NO
1. ¿La totalidad de las personas encuestadas tienen conocimiento y están directamente involucradas con el SGC de la institución?	X	
2. ¿El porcentaje de la población encuestada que considera que el SGC no es funcional, es superior al 60%?	X	
3. ¿La encuesta aplicada permitió determinar con claridad los factores por los cuales el SGC no es funcional ni aplicable?	X	
4. ¿Se considera alto el porcentaje de procesos sin documentar que tiene la institución?		X

## DESARROLLO DEL SEGUNDO OBJETIVO PLANTEADO EN EL PROYECTO

Construir una propuesta a la institución teniendo como punto de partida las oportunidades de mejora identificadas y que son pertinentes al sistema de gestión; que permitan dinamizarlo y hacerlo práctico.

Grafica 8. Árbol de Objetivos.



Fuente: Las Autoras.



## **PROPUESTA DE REACTIVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO MILITAR GENERAL RAFAEL REYES**

### **JUSTIFICACIÓN**

En una institución educativa el SGC es la columna vertebral alrededor de la cual se construyen todas las características del servicio ofertado por la institución, su propuesta académica, su modelo pedagógico, su proyecto institucional, la formación moral, la efectividad del sistema y su funcionalidad quedan evidenciados en la calidad del producto emitido; para este caso es la formación latente en el individuo egresado.

Todos los controles establecidos, los formatos desarrollados, los procedimientos planteados construyen en sí mismos la calidad del servicio ofertado por el colegio.

En este orden de ideas y después de recopilar y analizar la información obtenida en la primera parte de esta investigación, se hace evidente la necesidad de plantear actividades que orienten hacia la reactivación del SGC del colegio para hacerlo más eficiente.

Si bien es cierto que la institución cuenta con un sistema estructurado y en cierta manera sólido, también es claro que se requiere en primera instancia implementar algunos procesos adjuntos a él, como: seguimiento, planeación, organización, evaluación y a su vez establecer la participación activa de todos los miembros de la organización. En segunda instancia, la capacitación sistemática de los docentes en temas relacionados con el SGC de la institución y poder elevar los niveles de comunicación entre los diferentes actores participantes; es decir, padres de familia, estudiantes, profesorado, directivas y la comunidad educativa en general que coadyuven a la revisión de los procesos y al mejoramiento continuo de los mismos, son básicamente los propósitos que se quieren alcanzar con el planteamiento de esta propuesta.

## **Propósitos de la propuesta.**

Con base en los resultados obtenidos en la primera etapa del proyecto y fundamentados en las encuestas realizadas y la indagación de los procesos misionales se obtiene como propósitos de la misma capitalizar las oportunidades de mejora que se evidenciaron al término de esta actividad.

Estos propósitos son:

- Crear espacios donde la comunidad educativa conozca el SGC que tiene la institución.
- Analizar la carga operativa de los educadores y rediseñar una distribución equitativa de las responsabilidades.
- Realizar la validación, el análisis y organización de los datos y actividades registradas para convertirlos en instrumentos que ayuden a optimizar la planeación y organización de nuevos escenarios de contingencia.
- Seleccionar personas idóneas y competentes de acuerdo a sus destrezas para ser capacitados como auditores internos.
- Reevaluar los formatos en su forma y contenido a fin de hacerlos más ágiles, funcionales y útiles.

Con la puesta en marcha de las acciones presentadas se pretende ejecutar de manera sistemática los pasos necesarios que nos conduzca a la reactivación del sistema de gestión de calidad de la institución.

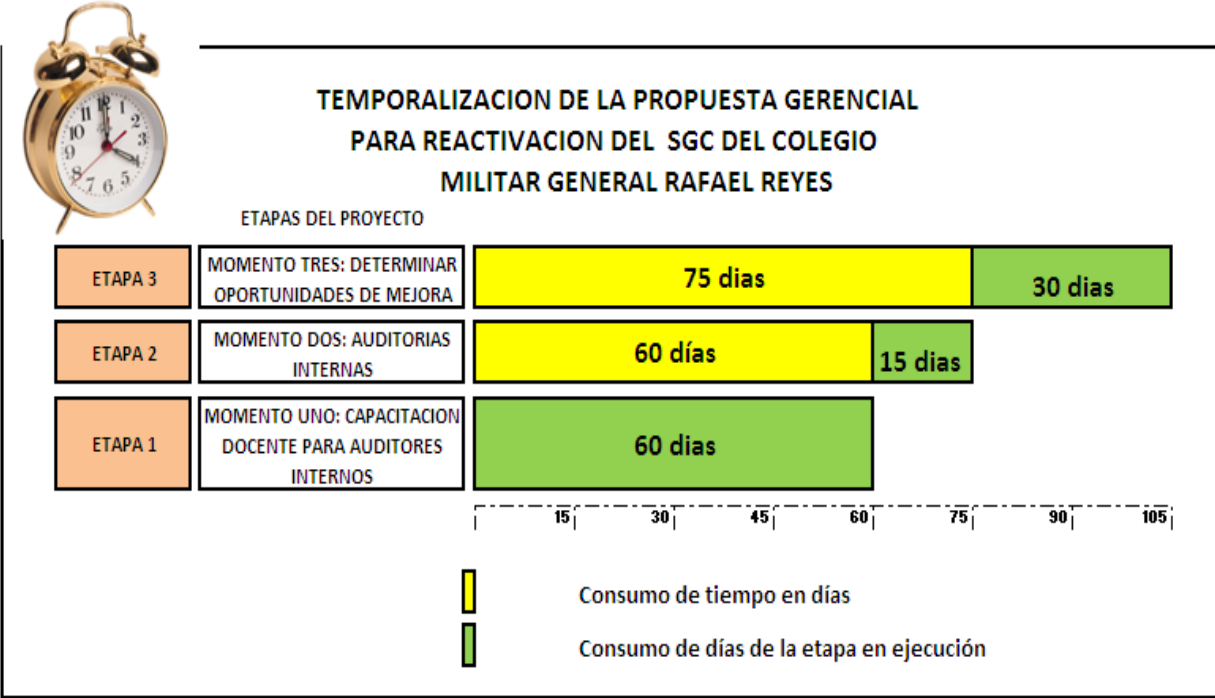
## **Beneficiarios**

La propuesta va dirigida a toda la comunidad educativa del Colegio Militar General Rafael Reyes de Pereira, esta comunidad está compuesta por estudiantes, docentes, padres de familia, personal administrativo y personal directivo que

buscan en su sistema de gestión de calidad un mejoramiento continuo. El propósito de esta propuesta es responder a las diferentes necesidades no solamente en el sector educativo, sino en el económico y cultural con su respectivo mejoramiento continuo, realizando una serie de acciones orientadas hacia el redireccionamiento de su Sistema de Gestión de Calidad institucional.

**Temporalización.**

**Tabla 9. Temporalización.**



Fuente: Las Autoras.

## Plan de trabajo

- **Momento 1**

Evidenciando la inminente necesidad de tener personal idóneo que apoye el seguimiento y cumplimiento a la normatividad del SGC del colegio se recomienda ampliar dicho personal por medio de la capacitación de auditores internos, quienes colaborarán en la revisión y evaluación a cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto al diligenciamiento de registros, la funcionalidad de estos y el cumplimiento de los procedimientos.

**Estrategia:** Capacitación de docentes como Auditores Internos para el SGC de la institución.

**Actividad.**

Convocatoria de docentes y personal administrativo que quiera participar en las capacitaciones como Auditores Internos.

Por medio de un facilitador de Fundasuperior quien es la entidad encargada de asesorar a las instituciones educativas en la implementación y continuidad de Sistemas de Gestión de Calidad, se busca obtener a través de capacitaciones más auditores internos, esto permitirá un mayor número de personas calificadas en el conocimiento de gestión de la calidad y que se realice la actividad en el menor tiempo posible.

En el desarrollo de esta actividad se desarrollarán talleres y actividades complementarias a las capacitaciones, de igual manera los participantes tendrán la oportunidad de visitar instituciones educativas que ya están certificadas para socializar experiencias.

**Instrumento de medición.**

El instrumento de medición y validación de esta actividad serán las planillas de control de asistencia.

**Momento 2**

El personal capacitado realizará auditorías internas para dar cuenta de la efectividad del SGC con el fin de establecer hallazgos que permitan documentar el estado actual de los procesos misionales (Admisiones y matriculas, Desarrollo Humano y Pedagógico). Se manifiesta la necesidad de realizar periódicamente dichas auditorías internas a los procesos mencionados.

**Estrategia:** Aplicación de auditorías internas.

**Actividad.**

Con el grupo que se gradúo como Auditores Internos se pretende revisar detenidamente los tres procesos misionales de la institución, estos están relacionados directamente con la oferta educativa y los cuales son: Proceso Admisiones y Matriculas, Proceso Pedagógico y Proceso de Desarrollo Humano. Después de r Hallazgos registrados por proceso misional auditado.

Distribuidos por grupos y verificando que los integrantes no pertenezcan a los procesos que se van a auditar, registrarán en la Check List (Lista de Chequeo) los hallazgos detectados, allí se evidenciará los estados actuales de los procesos misionales en relación con el funcionamiento y aplicación del SGC.

**Instrumento de medición.**

Para esta actividad se utilizarán como instrumentos de verificación y validación las Listas de Chequeo diligenciadas por cada equipo auditor.

- **Momento 3**

Con la capacitación a los docentes como auditores internos y la aplicación de las auditorías internas después de determinar los resultados y hallazgos del estado actual de cada uno de los procesos misionales, con el grupo auditor, las directivas y el equipo de investigación de la propuesta gerencial, se establecerán las no conformidades y a su vez se plantearán las oportunidades de mejora que ajustarán el SGC y sus componentes de una forma más eficaz y funcional permitiendo alcanzar las metas propuestas en el árbol de objetivos, optimizando el clima laboral y el servicio educativo que se brinda.

**Estrategia:** Determinar oportunidades de mejora.

**Actividad.**

Utilizando como fuente información los resultados de las Auditorías Internas realizadas se plantearán por parte del equipo auditor las NO CONFORMIDADES detectadas.

El personal que participó en las Auditorías Internas dará a conocer a los líderes de cada proceso las No Conformidades evidenciadas, estos líderes tendrán cinco días hábiles para realizar las acciones correctivas. Los auditores internos reportarán a la Coordinadora de Calidad de la institución, los hallazgos arrojados en cada auditoria, la jefe de calidad determinará el seguimiento a estos procesos y a su vez en compañía del equipo de calidad (Líderes de los procesos y Auditores internos) fijarán las propuestas y actividades a desarrollar en busca de establecer las oportunidades de mejora.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación realizada en la institución se invita a las directivas del colegio a desarrollar las actividades pertinentes que lleven a normalización de las situaciones encontradas y por ende a la reactivación del SGC de la institución que es el objetivo final que se busca mediante este trabajo.

## Instrumento de medición

El medio de verificación que se establecerá para el desarrollo de esta actividad será las Actas de Reuniones adjuntando la firma de la asistencia de los equipos de trabajo y encargados del desarrollo de este momento.

EVALUACION No. 2		
Parámetro de Evaluación	SI	NO
1. ¿La información arrojada por el diagnóstico de la primera parte facilitó la elaboración de la propuesta gerencial?	X	
2. ¿La propuesta construida abarca todos los aspectos susceptibles de ser mejorados en el SGC de la institución?	X	
3. ¿Los aspectos incluidos en la propuesta están suficientemente documentados y respaldados según el diagnóstico inicial?	X	

## DESARROLLO DEL TERCER OBJETIVO PLANTEADO EN EL PROYECTO

Socializar con la comunidad educativa la propuesta gerencial sobre el SGC de la institución.

De acuerdo a la confirmación recibida de parte del Colegio Militar General Rafael Reyes, el equipo de investigación se dispuso para la socialización de los resultados de la investigación realizada el día 4 de Marzo a las 2:00 p.m en las instalaciones del colegio.

El proceso de socialización se desarrollo de la siguiente manera:

1. Reflexión a cargo de la Lic. Joyce Carolina Morales Uribe.
2. Introducción y socialización del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación a cargo de la Lic. Lorena Prada Fajardo.
3. Presentación de los resultados del objetivo No 1 a cargo de la Lic. Joyce Carolina Morales Uribe:

Determinar las causas por las cuales el Sistema de Gestión de Calidad de la institución en su estado actual no es funcional y poco aplicable.

4. Presentación de los resultados del objetivo No 2 a cargo de la Lic. Lorena Prada Fajardo:

Construir una propuesta a la institución teniendo como punto de partida las oportunidades de mejora identificadas y que son pertinentes al sistema de gestión; que permitan dinamizarlo y hacerlo práctico.

5. Socialización de la propuesta y conclusiones por parte de la Lic Joyce Carolina Morales Uribe.
6. Participación y retroalimentación por parte de los asistentes

La jornada se programó para una duración de 45 minutos, sobre las 2:45 de pm se dio por terminada la actividad.



## CONCLUSIONES

La actividad realizada para el desarrollo del primer objetivo fue muy enriquecedora tanto para la comunidad educativa como para las líderes de la propuesta gerencial, pues permitió la reflexión de los actores y responsables de cada proceso y determinar las causas por las cuáles el Sistema de Gestión de la Calidad no es funcional quedando clara la necesidad de ajustar dicho sistema a la participación de cada uno de los miembros de la organización y definir criterios comunes para la planeación, ejecución y evaluación de las actividades relacionadas con la misma.

Al presentar la propuesta a la institución anexando el diagnóstico previo, fue considerada viable y ajustada a la necesidad de la institución; la alta dirección es consciente de la responsabilidad que se debe tener en cuanto al correcto funcionamiento y seguimiento que se debe hacer al SGC para que este cumpla eficientemente con su objetivo.

La realización de la socialización de la propuesta fue altamente positiva, tanto para el equipo de investigación como para los asistentes, debido a que en el proceso de intercambio de ideas y percepciones manifestadas se halló validez a los resultados obtenidos y de igual manera se consideró como muy valiosa y práctica la propuesta para la institución.

## Anexo 1. Ficha de matrícula.

<b>ENCUESTA DE EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO MILITAR GENERAL RAFAEL REYES- PEREIRA</b>
---

1. En este ítem se pretende evaluar la **funcionalidad** del Sistema de Gestión de la calidad de la institución. Conteste las siguientes preguntas marcando con una (x) en la casilla correspondiente de acuerdo a los criterios que se enuncian:

**1 Excelente      2 Bueno      3 Regular      4 Malo**

a. Su conocimiento acerca del Sistema de Gestión de la Calidad es:

1	2	3	4
---	---	---	---

b. La claridad en el diseño de los formatos y la información que debe registrarse la considera:

1	2	3	4
---	---	---	---

c. El Sistema de Gestión de la Calidad de la institución dirige y controla todas las actividades asociadas a la calidad de manera:

1	2	3	4
---	---	---	---

d. La participación en el S.G.C. de la institución le ha ayudado a definir criterios para la planeación, ejecución y evaluación de la gestión educativa de manera:

1	2	3	4
---	---	---	---

2. A continuación se evaluará la **utilidad** tanto del S.G.C como de cada uno de los formatos que se diligencian: A cada planteamiento deberá marcar con una (x) en la casilla correspondiente de acuerdo a los criterios que se enuncian:

**1 Si      2 Algunas Veces      3 No**

a. Utiliza y diligencia los registros correspondientes al proceso asignado:

S	AV	N
---	----	---

b. Diligencia con facilidad los registros propuestos por el S.G.C:

S	AV	N
---	----	---

c. El sistema ha accedido a la sistematización de formatos y su respectivo diligenciamiento buscando que la actividad sea eficiente.

S	AV	N
---	----	---

d. Considera que existen muchos formatos que se repiten o tienen poca practicidad en su proceso.

S	AV	N
---	----	---

3. El siguiente parámetro evaluará **el seguimiento** que se realiza al S.G.C.

La respuesta de cada ítem a continuación deberá contestarla señalando con una (x) la casilla correspondiente:

**1 Excelente    2 Bueno    3 Regular    4 Malo**

**a.** Considera que la institución realiza el debido seguimiento a los formatos de cada proceso según el S.G.C de una forma:

1	2	3	4
---	---	---	---

**b.** El uso y medición de la información registrada en los formatos del S.G.C. es utilizado para evaluar, planear y trazar planes de contingencia y generar oportunidades de mejora:

1	2	3	4
---	---	---	---

**c.** Siente que la motivación de la institución hacia el uso correcto y entrega oportuna de los formatos del S.G.C es :

1	2	3	4
---	---	---	---

**d.** La implementación del S.G.C. promueve la organización y planificación de la gestión interna de manera:

1	2	3	4
---	---	---	---



## BIBLIOGRAFIA

Martorell, J. (Ed.). (1995). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos. Editorial Grima Cintas.

Juran, J. (1990) *Juran y el liderazgo para la calidad un manual para directivos*.

68

### Webgrafía.

Gento, S. (1998). *Gestión y supervisión de centros educativos*. Recuperado de: [books.google.com.co/books?isbn=9875060119](http://books.google.com.co/books?isbn=9875060119).

Ministerio de Educación Nacional. (2007) *Gestión Estratégica del Sector*. Recuperado el 22 de marzo de 2013 de: [www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co).

Revista de Investigación Educativa. (2009) *Gestión Educativa*. Integración Educativa, Volumen II. Recuperado de: <http://www.iiicab.org.bo/images/docpics/doclineas/integras/RevistaIntegra6.pd>

Roque J. e Hidalgo C. (2002) *El círculo virtuoso de la calidad*. Recuperado de: <http://www.gelkaconsultores.com.pdf>

Senge, P (Ed.). (2002) *La quinta disciplina, escuelas que aprenden*. Editorial Norma. UNICEF (2004) *¿Quién dijo que no se puede? Escuelas efectivas*. Recuperado el 15 de febrero de 2013 de: <http://estebanalarcon.bligoo.com/content/view/317111/Escuelas-Efectivas.html>