



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,

CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004

Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

**Doctorado CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
PARA PROGRAMAS EN EDUCACIÓN DE ENFERMERÍA EN LA COSTA
CARIBE, COLOMBIA.**

DIRECTORA

Dra. ALBA ELENA BUSTAMANTE

DOCTORANDA

ALTAGRACIA INES BRAVO DE LA OSSA

Panamá, mayo 2019



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012**

**DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN EVALUACIÓN Y
ACREDITACIÓN DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

**DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
PARA PROGRAMAS EN EDUCACIÓN DE ENFERMERIA EN LA COSTA
CARIBE, COLOMBIA.**

**Trabajo presentado como requisito para optar el grado de doctora
en Ciencias de la Educación con énfasis en Evaluación y Acreditación
de Instituciones de Educación Superior**

DIRECTORA

Dra. ALBA ELENA BUSTAMANTE

DOCTORANDA

ALTAGRACIA INES BRAVO DE LA OSSA

Panamá, mayo 2019

DEDICATORIA

A Dios por darme Fe, sabiduría, inteligencia fuerza y perseverancia. Por ser mi mayor Fortaleza en todos los proyectos que realizo y ser la guía que siempre llevo delante de mi vida y la de mi familia.

A mis padres que son el mejor ejemplo para seguir, por enseñarme que la vida es compleja y así hay que disfrutarla, además que la educación es la base del éxito.

A mi esposo quien me ha acompañado durante este proyecto, a mis hijos y a mi hija –sobrina que son la razón de mi vida y mi mayor motivación.

A mis hijas adoptivas (sobrinas), hermana, hermanos y los otros hijos (sobrinos) que hacen parte de la razón de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento, especial y enaltecido a Dios por permitirme llegar hasta esta fase en mi vida profesional. Doy gracias al altísimo todopoderoso por la sabiduría e inteligencia que me ha regalado, por darme salud y salud a toda mi familia.

Agradezco de igual forma a todos los tutores, quienes desde el inicio de la carrera y gracias a sus conocimientos hicieron posible el logro de este peldaño que constituye un proceso de aprendizaje y formación académica que hoy me posiciona como participante activa del doctorado en Ciencias de la Educación de la UMECIT, logrando con ello cumplir con un objetivo más en mi vida.

Doy gracias a mí esposo, a mis hijos a toda mi familia, a todas mis amigas, amigos y compañeros especialmente las amigas que siempre estuvieron acompañando el proceso de una manera muy cerca, entre ellas: Lenis Campos Gómez, Concepción Amador Ahumada, Carmen Piñerez Gómez, Lucía Rodríguez Flórez y Bleidys Vargas Vidal.

A la doctora y directora Alba Elena Bustamante, por ser paciente y la mano derecha en el proceso de aprendizaje.

A la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología UMECIT, por brindarme la oportunidad de pertenecer a ella, educarme y hacer de mi proyecto una realidad.

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
PARA PROGRAMAS EN EDUCACIÓN DE ENFERMERÍA EN LA COSTA
CARIBE, COLOMBIA.**

Autora: Altagracia Inés Bravo De La Ossa
Año: 2019

RESUMEN

La evaluación de la calidad de la educación superior en América Latina y el Caribe, se inició finalizando la década de los 80 e iniciando los años 90. En Colombia el control de la evaluación de la calidad de la educación superior a cargo del Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior (ICFES) creado en 1968 y en el año 1992 se estableció el Consejo Nacional de Educación Superior, quien asumió la orientación del Sistema Nacional de Acreditación y creó el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), el cual es el ente evaluador actualmente. La presente investigación tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia. Dentro de la plataforma teórica se tiene a Barillas (2011), quién define la Calidad como “el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente, lo cual le da un alto grado de subjetividad de acuerdo a la percepción de quien emite el concepto” (p.65). Así mismo Livas (1980), señala la evaluación como “proceso consiste en obtener información sistemática y objetiva acerca de un fenómeno e interpretar dicha información a fin de seleccionar entre distintas alternativas la mejor decisión” (p.69), por otro lado José García (2000), comenta que el objeto consiste en “medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones sobre el programa y para mejorar la programación futura” (p. 51). El estudio tiene un enfoque epistemológico racional (cuantitativo), descriptiva, proyectiva y transversal. El diseño de la investigación fue de campo, aplicado a las trece (13) unidades académicas. Los resultados están dados en dos escenarios, el análisis a los modelos y el análisis a la información de las unidades académicas; los resultados en la categoría proceso se muestran con una tendencia positiva, muestran que el modelo de evaluación de la calidad tiene criterios definidos que lo guían. Los resultados mostraron en cuanto a la caracterización de los criterios de los modelos un predominio total, el componente de contexto en los aspectos del reconocimiento por escrito y la influencia de la política de calidad, están definidas las estrategias para el mejoramiento de la calidad, valores, principios, además que se incluyen políticas acordes de bienestar y la realización de planificación de la calidad. En el componente de resultados se observa que el modelo permite medir la calidad.

Palabras claves: Evaluación de la Calidad, Modelo, Educación Superior, Programa.

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN
CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DISEÑO DE UN MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
PARA PROGRAMAS EN EDUCACIÓN DE ENFERMERÍA EN LA COSTA
CARIBE, COLOMBIA

Autora: Altagracia Inés Bravo De La Ossa

Año: 2019

ABSTRACT

The evaluation of the quality of higher education in Latin America and the Caribbean began at the end of the 80s and the beginning of the 90s. In Colombia, the control of the evaluation of the quality of higher education by the Colombian Institute of Higher Education Promotion of Higher Education (ICFES) created in 1968 and in 1992 the National Higher Education Council was established, which assumed the guidance of the National Accreditation System and created the National Accreditation Council (CNA), which is the body evaluator currently. The main objective of this research was to: Design a quality assessment model for nursing education programs in the Caribbean Coast, Colombia. Within the theoretical platform we have Barillas (2011), who defines Quality as "the degree of acceptance or satisfaction that a product or service provides to the needs and expectations of the client, which gives a high degree of subjectivity in accordance to the perception of who issues the concept" (p.65). Likewise, Rivas (1980), points out the evaluation as "a process consists of obtaining systematic and objective information about a phenomenon and interpreting said information in order to select the best decision among different alternatives" (p.69), on the other hand José Garcia (2000), says that the object is "to measure the effects of a program by comparison with the goals that it was proposed to reach, in order to contribute to the decision making on the program and to improve future programming" (p. 51). The study has a rational (quantitative), descriptive, projective, transversal epistemological approach. The design of the research was field, applied to the thirteen (13) academic units. The results are given in two scenarios, the analysis of the models and the analysis of the information of the academic units; the results in the process category are shown with a positive trend, show that the quality evaluation model has defined criteria that guide it. The results showed in terms of the characterization of the criteria of the models a total predominance, the component of context in the aspects of the recognition in writing and the influence of the quality policy, are defined the strategies for the improvement of the quality, values, principles, as well as policies that include well-being policies and the realization of quality planning. In the results component, it is observed that the model allows to measure the quality.

Keywords: Quality Assessment, Model, Higher Education, Program

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	22
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	22
1. Descripción de la Problemática.....	23
1.1 Pregunta de Investigación.....	27
2. Objetivos de la Investigación.....	28
2.1 Objetivo General.....	28
2.2 Objetivos Específicos.....	28
3. Justificación e Impacto.....	29
CAPITULO II.....	31
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y legales.....	32
1.1 Antecedentes Históricos.....	32
1.2 Antecedentes Investigativos.....	36
1.3 Bases Conceptuales y Legales.....	50
1.3.1 Evaluación de la calidad	50
1.3.1.1 Calidad.....	50
1.3.1.2 Evaluación de la Calidad.....	55
1.3.1.3 Calidad Educativa.....	58
1.3.2 Educación Superior y Calidad.....	64
1.3.2.1 Educación de Enfermería en Colombia.....	70
1.3.2.2 Programa Educativo.....	74

1.3.3 Recursos Humanos de la Salud en Colombia.....	75
1.3.4 Modelos de Evaluación de la Calidad.....	77
1.3.5 Características de los Modelos de Excelencia de Calidad.....	83
1.3.5.1. Modelo CIPP STUFFLEBEAM (Evaluación del Contexto, Input <entrada>, proceso y producto)	95
1.3.5.2 Modelo Malcom Baldrige.....	96
1.3.5.3 El Modelo EFQM.....	101
1.3.5.4 El Modelo de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA).....	104
1.3.5.5 Modelo Iberoamericano.....	107
1.3.5.6. El Modelo Deming en Japón.....	110
1.3.5.7 Modelo de las normas de la organización internacional para la estandarización (ISO 9000/2000)	115
1.3.5.8 El Modelo de Verificación de Escenarios Organizacionales (VERO).....	120
1.4 Modelos de Calidad en Latinoamérica.....	123
1.4.1 Argentina.....	123
1.4.2 Brasil.....	127
1.5. Los Modelos de Excelencia en Latinoamérica.....	128
1.5.1 Perú.....	129
1.5.2 Chile.....	131
1.5.3 Colombia.....	134
1.5.3.1 Informe de Postulación.....	144
1.5.3.2 Metodología.....	144
1.5.3.3 Financiación.....	145
1.6. Modelo de Evaluación (acreditación) CNA Colombia.....	146
1.6.1 Concepto de Calidad en el Modelo.....	147

1.6.2 Actores de Proceso de Acreditación.....	147
1.6.3 Etapas del Proceso de Acreditación.....	148
1.6.4 Características de Calidad.....	152
1.7 Bases Legales.....	170
1.7.1 Ley General de la Educación en Colombia. Ley 115 de 1994.....	172
1.7.2 Decreto 1075 de 2015. Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación.....	172
2. Sistema de Variables.....	175
3. Operacionalización de las Variables.....	178
CAPITULO III.....	182
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	182
1. Enfoque y Método de Investigación.....	182
2. Tipo de Investigación.....	184
3. Diseño de la investigación.....	184
4. Población y Muestra.....	185
4.1 Población.....	185
5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	187
6. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	189
7. Técnicas de análisis de los Datos.....	191
8. Procesamiento y Análisis de Datos.....	192
CAPITULO IV.....	194
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	195
1. Procesamiento de los Datos.....	195
1.1 Modelos de Evaluación de la Calidad.....	196
1.2 Evaluación de la Calidad en las Unidades académicas en Educación Superior de Enfermería de la Costa Caribe....	215
2. Discusión de los Resultados.....	220
2.1 En cuanto a los estímulos del surgimiento de Modelos...	221

2.2 Influencia de la Política de la Calidad.....	222
2.3 Estrategias para el Mejoramiento de la Calidad (Políticas, Económicas y Tecnológicas.....	223
2.4 Direccionamiento Estratégico.....	223
2.5 Políticas Acordes con el Bienestar de Personas e Instituciones.....	225
2.6 Evidencia de Acciones de Planificación de la Calidad.....	225
2.7 Existencia de Recurso para la Aplicación del Modelo.....	226
2.8 Orientación Enfoque (teórico) del Modelo.....	226
2.9 Existencia de Criterios Claros de Orientación al Modelo.....	227
2.10 Valores que Cuantifiquen claramente los Procesos.....	229
2.11 Características del Valor Asignado a cada Criterio.....	230
2.12 Cuantificación del Número de Criterios.....	230
2.13 Estructura de los Componentes del Modelo.....	232
2.14 Disponibilidad de Canales de Comunicación e Información.....	232
2.15 Existencia del Componente de Investigación.....	232
2.16 Medición de la Calidad.....	232
2.17 Criterios de la Evaluación de Resultados.....	233
2.18 Evidencias de Seguimiento y Evaluación de la Calidad.....	233
2.19 Existencia de Planes de Mejoramiento.....	234
2.20 Existencia de Elementos para Medir Resultados.....	235
2.21 Promoción de Investigación, Innovación, Aprendizaje y Proyección Social.....	236
2.22 Existencia de Reglamentación para la Evaluación y Programas.....	236
2.23 Existencia de Recursos para Procesos de Evaluación.....	238

2.24. Objetividad en los Criterios de Evaluación.....	240
2.25 Socialización de Resultados.....	241
CONCLUSIONES.....	243
RECOMENDACIONES.....	245
CAPITULO V.....	247
LA PROPUESTA.....	248
1. Denominación de la Propuesta.....	248
2. Descripción.....	248
3. Fundamentación.....	249
a. Generalidades.....	249
b. Elementos Teóricos o conceptuales que fundamentan la Propuesta.....	251
b.1. Soporte teórico de la Propuesta. Definiciones.....	252
b.2. Soportes teóricos que diferencian el Modelo Propuesto con los modelos estudiados.....	253
c. Requisitos Previos del modelo.....	258
d. Representación Gráfica del Modelo.....	258
e. Relaciones Jerárquicas o Taxonómicas.....	259
4. Objetivos.....	262
4.1 General.....	262
4.2 Específicos.....	262
5. Beneficios.....	263
6. Productos.....	263
7. Localización.....	264
8. Método.....	264
8.1 Primera Fase.....	265
8.2 Segunda Fase.....	265
8.3 Tercera Fase.....	266

9. Cronograma.....	267
10. Recursos.....	273
11. Presupuesto.....	274
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	282
ANEXOS.....	284



LISTA DE TABLAS

Tabla No.1 Programas de Enfermería en el país.....	76
--	----

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°.1 Análisis Comparativo de los Modelos de Excelencia de Calidad	68
Cuadro N°.2 Análisis de los Modelos de Excelencia de Calidad	72
Cuadro N°.3 Criterios del modelo EFQM.	86
Cuadro N°.4. Variables y criterios de calidad del Modelo Rueda	89
Cuadro N°.5 Criterios y variables del Modelo Iberoamericano	92
Cuadro N°. 6. Organismos reguladores de los procesos de evaluación y acreditación en Iberoamérica. CINDIA 2012. Sistema de aseguramiento de la calidad.....	137
Cuadro N°.7 Sistemas de Aseguramiento de la Calidad en Reestructuración/ Implementación	149
Cuadro N°.8 Normas de la educación en Colombia.	157
Cuadro N°.9 Operacionalización de las variables.	161
Cuadro N°.10 Modelo diferencial para enfermería.	244
Cuadro N°.11 Cronograma propuesto para realizar evaluación de la calidad de la Educación en programas de Enfermería.....	252
Cuadro N°.12 Agenda evaluación de la calidad - día 1.	253
Cuadro N°.13 Agenda evaluación de la calidad - día 2.	254
Cuadro N°.14 Agenda evaluación de la calidad - día 3.	255
Cuadro N°. 15 Agenda evaluación de la calidad - día 4.	255
Cuadro N°.16 Presupuesto.....	257

LISTA DE FIGURAS

Figura N.º1. Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige..	82
Figura N.º2. Modelo EFQM de excelencia	86
Figura N.º3. Adaptación modelo EFQM a la educación.	87
Figura N.º4. Modelo RUECA.....	90
Figura N.º5. Modelo Iberoamericano de excelencia de la gestión.....	92
Figura N.º6. Modelo para una gestión de excelencia para el ámbito Empresarial en Argentina.	108
Figura N.º7. Modelo para una gestión de excelencia en el ámbito educativo.	110
Figura N.º8. Modelo de la excelencia en Brasil	111
Figura N.º 9. Modelo de Excelencia en la Gestión. Perú.....	115
Figura N.º10. Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.....	117
Figura N.º11. Modelo de Excelencia del Premio Colombiano	119
Figura N.º12. Galardón a la Excelencia. Premio a la Gestión Escolar.	123
Figura N.º13. Modelo CLASE- Distinción a la Excelencia Educativa.....	126
Figura N.º14. Resumen del Modelo CNA.....	133
Figura N.º15. Esquema de las fases del proceso de Evaluación Externa que el CNA ha adoptado.	134
Figura N.º16. Sitio de modelos.....	154
Figura N.º17. Representación gráfica del modelo.	242

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica N.º1. Contexto. Estímulos surgimiento del modelo.....	179
Gráfica N.º2. Contexto. Influencia de la política de calidad.....	180
Gráfica N.º3. Insumo. Estrategias para el mejoramiento de la calidad.....	181
Gráfica N.º4. Insumo. Direccionamiento Estratégico.....	182
Gráfica N.º5. Insumo. Políticas de Bienestar.....	183
Gráfica N.º6. Insumo. Planificación de la Calidad.	184
Gráfica N.º7. Insumo. Recursos para la Aplicación del Modelo.	185
Gráfica N.º8. Proceso. Orientación Teórica del Modelo.	186
Gráfica N.º9. Proceso. Criterios que orienten el modelo.	187
Gráfica N.º10. Valores que cuantifiquen claramente los procesos....	187
Gráfica N.º11. Proceso. Valor Estándar de cada criterio.....	188
Gráfica N.º12. Proceso. Criterios en los modelos se encuentra en la frecuencia de 8 a 10.....	189
Gráfica N.º13. Proceso. La estructura expresa con claridad los componentes del modelo. Fuente propia. Lista de chequeo	190
Gráfica N.º14. Proceso. Disponibilidad de canales de comunicación e información.....	191
Gráfica N.º15. Componente de Investigación.....	192
Gráfica N.º16. Resultado. Medición de la calidad.	193
Gráfica N.º17. Resultados. Criterios incluyen la evaluación de.....	194
Gráfica N.º18. Resultados. Seguimiento y evaluación de la calidad.	195
Gráfica N.º19. Resultados. Inducción clara a planes de mejora.....	196
Gráfica N.º 20. Resultados. El modelo proporciona elementos para medir resultados. Fuente propia. Lista de chequeo.....	197
Gráfica N.º21. Resultados. El modelo promueve: Doc, innov, invest. y ext.	198

INTRODUCCIÓN

La educación es un proceso formativo que tiene como finalidad ser la herramienta transformadora de la humanidad. Para iniciar un proceso formativo debe estar bajo las especificaciones de un programa educativo que recoja algunas características claras sobre lo que se enseñara, como se hará, durante cuánto tiempo, quien lo orientara y hacia qué área de la economía social está dirigida. Para ello se hace indispensable contar con unos evaluadores de los programas que tienen parámetros claros de lo que se pretende evaluar, viabilidad del programa, coherencia y calidad.

La educación superior en Colombia Melo (2014), en sus inicios concentró sus actividades en la enseñanza de teología, filosofía, jurisprudencia y medicina. Restringiendo el acceso a la universidad a un grupo de estudiantes pertenecientes a órdenes religiosas y familias españolas o criollas con buena posición social (Rodríguez y Burbano, 2012) citados por Melo. En los primeros años de la República se despierta el interés por la educación superior, especialmente, por la necesidad de formar profesionales para la construcción del Estado. Con este propósito, en 1826 se fundaron las universidades centrales y públicas de Quito, Bogotá y Caracas (Rodríguez y Burbano, 2012). Durante muchos años, las medidas estatales sobre educación superior estuvieron marcadas por las diferencias ideológicas entre liberales y conservadores.

Posterior a la circunscripción de la educación superior en Colombia, se establecieron los Sistemas de evaluación que conllevan a la actual acreditación en Colombia, lo cual podría deberse a un esfuerzo que hace el gobierno como aspecto fundamental para tener una orientación que guie la

educación, así mismo los resultados de estas evaluaciones demuestran que estos Sistemas tienen una estructura definida, unos criterios claros pero a la vez poseen muchas fallas especialmente en la operatividad de la evaluación y la acreditación.

La evaluación es una gestión en el ámbito administrativo, pedagógico y la relación entre la comunidad. De esta forma se potencia su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. La mejora se produce cuando dicha organización aprende de sí misma y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan.

Una de las definiciones clásicas en la evaluación de programas se debe a TYLER (1950) quién nos define la evaluación como "el proceso para determinar en qué medida los objetivos educativos habían sido alcanzados mediante los programas de currículos y Enseñanza".

En esta línea centrada en los logros WEIS (1991) nos dice que el objeto consiste en "medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones sobre el programa y para mejorar la programación futura". (Evaluación de un programa educativo por José Luis García Llama).

La evaluación de programas es una actividad metodológica que admite, al menos a los efectos expositivos, dos polos separados por un continuo de actuación: la acción reflexiva, ordinaria, de cada profesor o educador sobre su programa, entendido como plan al servicio del logro de sus metas educativas, y aquella otra llevada a cabo por expertos mediante la aplicación rigurosa de

metodologías de diferente naturaleza alcance, destinada a la evaluación de proyectos y programas de intervención social en educación, formación, salud, ocio, empleo... de gran amplitud, complejidad y Duración. Las evaluaciones de los programas educativos sirven para que estos sean continuos y formativos, lo cual debe conllevar a la evaluación a un carácter integral, integrado e integrador.

La evaluación de la calidad de los programas e instituciones de educación superior presupone la adopción de herramientas de medición como el caso de los modelos de evaluación, Baptista (2006), menciona la necesidad de revisar las diferentes acepciones que sobre éstos existe y la diversidad de estos, pero confluye en el fin que tienen.

Es así como para (Caracheo, 2002) citado por Sesento 2012, expresa que un modelo de evaluación es en términos generales, una representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón o guía de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social.

En el mismo sentido de la evaluación de la calidad de los programas e instituciones, éstos demuestran que las entidades en mención deben preocuparse ya no únicamente por satisfacer a sus clientes externos sino también esforzarse en suplir las expectativas y necesidades de sus clientes internos (los empleados), esto repercute en la empresa con una notable mejora en el clima laboral, que se manifiesta en una actitud más comprometida y por ende a la productividad.

El objetivo general de esta investigación es diseñar un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe, Colombia. Con el desarrollo de este estudio se busca crear un nuevo modelo de evaluación de la calidad para los programas de educación en Enfermería, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación, tabulación y análisis de los cuestionarios diligenciados a las enfermeras que tienen cargos administrativos en las Unidades Académicas de Enfermería de la Costa Caribe.

El contenido de este trabajo consta básicamente de cinco capítulos los mismos que se detallan a continuación;

Así mismo en el Capítulo I se aborda la Contextualización del problema, donde se incluye la descripción de la problemática, pregunta de investigación, objetivo general y objetivos específicos, justificación e impacto.

En el Capítulo II se presenta la fundamentación teórica de la investigación, donde se incluyen los antecedentes históricos e investigativos, las bases conceptuales y legales, así mismo el sistema de variables definición y operacionalización de las variables.

En el mismo orden, en el Capítulo III, se abordan los aspectos metodológicos de la investigación, como son tipo y diseño de la investigación, población y muestra, validez y confiabilidad de los instrumentos, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y proceso de análisis de los datos.

En el Capítulo IV, se encuentra el Análisis de los Resultados, se presenta el procesamiento de los datos y el análisis de los mismos, mediante la presentación de cuadros y gráficos. También se presenta la discusión de los

resultados. Posteriormente se presentan las Conclusiones y Recomendaciones.

En el Capítulo V, se presenta la propuesta, su diseño, fundamentación, requisitos, representación gráfica del modelo, sus relaciones jerárquicas y taxonómicas, objetivos, beneficios y fases del proceso.

Por último, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos, entre ellos el instrumento de recolección de información.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1. Descripción de la Problemática

La calidad, supone el esfuerzo continuo de las instituciones para cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. Entendiendo éstas como: docencia, Investigación y proyección social. (CNA. 2016). Lo cual significa que las instituciones constantemente deben hacer acciones para mantener una alta calidad, tanto en sus programas como en las instituciones mismas, que les permita competir con sus homologas, de acuerdo con la legislación actual planteada por instancias gubernamentales.

En este sentido el estudio aquí planteado se encuadra en la línea de investigación Educación y Sociedad: integración y diversidad humana, área docencia y currículo, eje temático evaluación educativa, de la Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología, Panamá.

Ante estas circunstancias es cuestionable lo que significa la calidad y los parámetros utilizados al evaluarla, muchos autores han reflexionado sobre esta temática y se encuentra en la literatura una serie de artículos que exponen detalladamente no solo el concepto de calidad, si no calidad de la educación y algunos van más allá planteando instrumentos para la evaluación de la calidad.

Como referentes de éstos, se puede mencionar el señalamiento que hace al considerar que “El concepto de calidad parece tan esquivo como persuasivo”, como lo expresa Van Vaught (1994), en su búsqueda pueden presentarse obstáculos de diferente índole, ya sean internos o externos, dependiendo de las circunstancias de las percepciones, de los intereses del

contexto en que se encuentre o quienes los analicen. Independiente de como la definan, no obstante, la gente es capaz de conocer la calidad cuando la ve, lee o escucha. Este concepto puede que sea esquivo, como dice el mismo autor que la calidad “no puede ni debe evitarse en las áreas de educación superior y de Investigación formativa o en sentido estricto”.

En el mismo escenario de calidad, toma importancia indicar el concepto de evaluación de la calidad, la cual puede variar de acuerdo a los actores que se refieran a ella, a la connotación, al contexto histórico, social, cultural, económico y geográfico. Así mismo los aspectos ideológicos y/o políticos, el objetivo asignado a ésta, las concepciones sobre el desarrollo humano y el aprendizaje, o los valores predominantes en una determinada cultura, hacen parte de esta contextualización y más aún si se refiere a la educación y su forma de evaluar su calidad.

Para algunos autores la calidad de la educación es un concepto que implica una gran diversidad de significados que a menudo no armonizan, puesto que los criterios demandados a la educación están condicionados por diversos factores, que deben ser considerados para poder realizar una aproximación a su definición y en la elaboración de indicadores. Hay una búsqueda constante no solo en su significado si no la implicación que ésta tiene en el quehacer de la educación, lo que debe convertirse en una prioridad para la sociedad.

En Colombia a partir de la ley 30 del 92, con el establecimiento del sistema nacional de acreditación surge la respuesta a la necesidad de fortalecer la educación superior y su propósito es hacer un reconocimiento público a los altos niveles en estas instituciones.

Constituyéndose, la calidad de la educación superior en la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación. (CNA.2016), para quien cobra importancia, reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo, lo cual otorga sentido a este organismo. La evaluación de la calidad en el marco de la acreditación en Colombia implica un ejercicio interpretativo, de acuerdo a los estándares elaborados por este organismo de manera autocrática, centralizada y con indicadores utilizados que miden de forma general y masivamente el desempeño de todas las instituciones y los programas, para ser reconocidos en el contexto social, económico, ambiental y cultural. Es por ello por lo que, para evaluar la calidad de la educación en Colombia, deben incluirse las características de este modelo, que se ha fijado como base del sistema educativo existente vinculando su eficiencia y eficacia. (Moreno.2015).

Para entender la problemática de la evaluación de la calidad de la educación en Instituciones de educación superior en diferentes países y principalmente en Colombia, es necesario conocer referentes teóricos que señalan un sin número de indicadores y/o criterios, los cuales, en ocasiones, en lugar de facilitar los procesos evaluativos en las instituciones pueden dificultarlos o limitarlos.

Estos lineamientos son utilizados para evaluar todos los programas de educación superior, sin tener en cuenta el tipo de establecimiento público o privado, ni programa específico, porque evalúa todas las disciplinas, de igual forma se resalta que el modelo que se emplea para la evaluación de los programas de Enfermería en Colombia e incluyendo los trece (13) programas de la Costa Caribe es general para todas las carreras, por lo que ésta forma de evaluación no encaja en la operatividad de programas prácticos de salud como Enfermería, que puede limitar las funciones más tradicionales que debe cumplir toda institución universitaria: la formación profesional y la generación de conocimiento, desde la perspectiva de garantizar programas pertinentes y de buena calidad que es, en ultima el fin de las exigencias de la sociedad.

En la aplicación de este modelo de evaluación que rige en la actualidad, según lo señalado en la Ley 30 de 1992 y ratificado por el CNA (2013), se encuentran además obstáculos originados en ocasiones por el sistema mismo como las políticas establecidas para evaluar los programas, la destinación y utilización de los recursos en las instituciones públicas, la diferencias notables entre instituciones (tamaño, naturaleza pública o privada), el cumplimiento y compromiso de los responsables de los procesos (pares evaluadores, Estado, comunidad universitaria, agencias y sociedades de profesionales).

Sumado a las dificultades mencionadas, es significativo anotar que la participación directa del Estado en los procesos evaluativos, lo convierten en juez y parte, situación ésta que puede generar una cierta resistencia por parte de sectores académicos a las prácticas evaluativas.

Otros inconvenientes que se plantean en esta problemática son originados desde el interior de las instituciones entre estos se mencionan: la falta de apropiación de los procesos en los diferentes niveles de las instituciones, la tendencia a la inercia de la comunidad universitaria, la demora en la gestión de recursos, (teniendo en cuenta que revisar o rehacer el quehacer educativo es una labor para la que se necesitan capitales materiales y humanos), tiempo, estímulos, entre otros. Además, la desconfianza derivada de la falta de transparencia de criterios y objetivos en la evaluación puede limitar la participación de la comunidad universitaria, manifestada en la falta de preparación y de experiencias en procesos de autoevaluación. Así mismo la generalidad y rigidez, notable le dan un carácter estático para ser aplicado a los programas de salud, quienes en sus currículos tienen componentes dinámicos que requieren un tipo de evaluación diferente. Estas apreciaciones son ajustables a los programas de enfermería, quienes poseen escenarios especiales.

Ante las situaciones expuestas surgen una serie de interrogantes que a través de este proceso de investigación se pretenden resolver, éstos en algunas ocasiones pueden estar relacionados con los actores que intervienen en los procesos evaluativos, como docentes, quedándose en cuestionamientos personales que no hacen ecos en instancias superiores.

1.1. Pregunta de Investigación

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado a continuación se formula la pregunta que dará respuesta a la presente investigación: ¿Cuáles son los elementos que debe tener el diseño del nuevo modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe, Colombia?

2. Objetivos de la Investigación

2.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe, Colombia.

2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las características de los modelos de evaluación de la calidad aplicados a los programas de educación superior en Colombia.
- ✓ Diagnosticar la situación actual del modelo de evaluación de la calidad para programas de educación en Enfermería.
- ✓ Investigar los criterios del modelo de evaluación de la calidad vigente para programas universitarios de Enfermería.
- ✓ Determinar las características del modelo que se propondrá de evaluación de la calidad para programas de Enfermería según hallazgos.
- ✓ Proponer un modelo de evaluación de la calidad para los programas de Enfermería acorde a las especificidades de la carrera.

3. Justificación e Impacto

Plantear un nuevo modelo de evaluación de la calidad para los programas de Enfermería, es proponer una alternativa de mejoramiento institucional y sus unidades académicas que, a partir del conocimiento construido se planteará un modelo de evaluación, aportará a los programas de Enfermería algunos cambios de la situación existente, para afrontar y tratar de transformar esa realidad actual que envuelve estos programas, basados en las normas o estándares preestablecidos que siguen sirviendo como referencia.

Sus resultados podrían utilizarse para hacer eficiente y eficaz la toma de decisiones orientadas a garantizar la calidad, planteando la necesidad de una evaluación interna que corresponde a la necesidad de encontrar y adaptar la función de la Universidad a las necesidades del entorno de acuerdo a las exigencias actuales.

Los productos de este estudio son fundamentales no solo para los programas de Enfermería, también pueden servir de apoyo para los programas de salud que se encuentren con una problemática similar. El modelo puede constituirse en un referente local, regional y nacional.

La aplicación de un modelo específico para evaluar la calidad de los programas de Enfermería puede representar una oportunidad para los directivos de las instituciones, al identificar las necesidades de desarrollo institucional, fortalecer la gestión administrativa, mejorar los procesos académicos, apoyar las necesidades de bienestar y las capacidades de liderazgo esenciales en el mejoramiento continuo de sus programas.

El estudio propone una organización de elementos utilizados en procesos evaluativos para ser aplicados específicamente a programas de Enfermería. Con esta Investigación se espera un impacto en los siguientes niveles:

- ✓ **Social:** Mejora la calidad de los programas y el bienestar de la comunidad que recibe el servicio de los programas.
- ✓ **Científico:** Aporta la estructuración de un nuevo modelo de evaluación de la calidad acorde a las especificidades de la carrera Enfermería.
- ✓ **Teórico:** Contribuye con un nuevo modelo de evaluación que aporta cambios a la situación actual que ayuda a desafiar y a transformar la realidad actual de los programas, también aporta los respectivos instrumentos elaborados para examinar los modelos de evaluación de la calidad para programas universitarios de Enfermería en Colombia. También tributa una revisión bibliográfica actualizada sobre la evaluación de la calidad de los programas de Enfermería.
- ✓ **Tecnológico:** Contribuye con información que sintetiza los procesos evaluativos desde el enfoque Sistémico.
- ✓ **Metodológico:** Tributa los instrumentos elaborados, validados y con una confiabilidad en un rango de aceptación buena para la evaluación de los programas de Enfermería. Esta validación se realizó con expertos y la confiabilidad con el método alfa de Cronbach.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Bases Teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales

1.1. Antecedentes Históricos

La evaluación tiene carácter histórico, en todas las Formaciones Económico-Sociales, se ha evaluado desde siempre, tanto por parte del que enseña, como por parte del que aprende; “se ha evaluado en las diferentes sociedades, desde las sociedades esclavista, feudal, y la naciente burguesía cuando impuso sus criterios educacionales de acuerdo a sus intereses, creando las escuelas y universidades evaluadas por sus financieros”. (Celestrin, 2007, p. 97), Este discurrir evolutivo cuestiona el carácter histórico que ha tenido la evaluación, en donde los criterios evaluativos son el reflejo de las necesidades de la clase social que la realice y de la época histórica en la cual se desenvuelva.

Lo anterior sintetiza que evaluar la actividad educativa es tan antiguo como la propia sociedad humana y su adecuada utilización contribuye al desarrollo y evolución de la sociedad. En este evolucionar continuo, en el que la evaluación de las instituciones de educación superior responde a intereses y necesidades de la sociedad de acuerdo a la época histórica, cambiando tendencias, paradigmas y modelos, se considera que evaluar estas instituciones nace con la propia Universidad y enfocada a los resultados del proceso enseñanza aprendizaje.

Posterior a la década de los 70 y 80 del Siglo XX, se crece la necesidad de una evaluación institucional que acredite la calidad del proceso y/o los resultados según el modelo evaluativo que se siga. Coincide este periodo con

la situación financiera mundial que influye directamente en las actividades fundamentales universitarias y en la posición de los Gobiernos.

La Evaluación Institucional Universitaria, cobra fuerzas y se internacionaliza, junto con la globalización Neoliberal y la crisis financiera que azota al Tercer Mundo. Esta situación cambia el rol del gobierno con respecto a las instituciones de educación superior pasando de controlador a benefactor y de éste a evaluador. Instaurando con esto la evaluación institucional como instrumento para medir el grado de cumplimiento de la "calidad" en las Instituciones de Enseñanza Superior.

El autor considera que al privatizar las instituciones de educación superior se constituye en un reto para el Estado, al tener que comprobar la calidad o pertinencia social de estas instituciones, a las cuales financia directa o indirectamente , lo que constituye la implementación de la evaluación institucional de las universidades privadas o Públicas, que según Iñigo y R.L. Rodríguez Cunill (2004), citado por Celestrin (2007), es condición indispensable para seguir legalmente funcionando como institución. Para este autor este paso histórico da origen la "Acreditación Universitaria", tanto de las instituciones, como de los currículos, planes de estudio y programas académicos. Lo que trae consigo otra situación a resolver y es el modelo evaluativo que se debe adoptar.

Este autor ha planteado hechos históricos relevantes que muestran el progreso de la evaluación educativa, desde sus inicios, los cuales también hacen parte del debate de otros autores, quienes han profundizado alrededor

de la temática en diferentes aspectos, que se detallan a continuación, enfatizando en aquellos elementos que no fueron incluidos en el anterior análisis:

Para (Guzmán, 2003), no se había realizado una evaluación con fines académicos en las Universidades, excepto, interna y externamente. Hasta hace pocos años no existían sistemas de información y procesos de evaluación de la calidad de los servicios educativos (o de la investigación), aún hoy día la cultura y los procesos de evaluación son bastante incipientes.

Para el mismo autor y según la fecha de publicación de su artículo, en América Latina, en la mayoría de las instituciones de educación superior, y sus programas académicos, no se había desarrollado una 'cultura de evaluación', sin una función de evaluación, y sin un juicio externo respecto a los fines, eficacia y eficiencia, capacidad, pertinencia, y calidad de los servicios y actividades. Enfatiza el autor en el manejo inadecuado de los recursos estatales y la forma de asignación de los mismos, lo que interfiere en la calidad de los servicios ofertados por las instituciones.

Al tratar el Sistema Institucional de Autoevaluación Innovación y Calidad, en sus referentes conceptuales, el grupo de trabajo (Universidad Nueva Granada, 2009) de esta temática concluye que, en América Latina, en cada país se encontraban vestigios bien fundamentados de procesos de autoevaluación con fines de reconocimiento; para el autor es solo en la década del 90 cuando la acreditación cobra inusitado auge, estableciendo el origen de la acreditación en estos países con características particulares, al considerar que surgió en unos caos de la gestión gubernamental y en otros, de la gestión privada, pero en la mayoría de los casos, la organización de los sistemas de

acreditación ha sido impulsada por actos de gobierno con mayor o menor participación de la comunidad académica en la discusión.

El grupo de trabajo, referencia más allá de la región descrita e incluye países de América Central para referenciar la intervención directa de instituciones pública o privadas en estos procesos, concluye que en los sistemas de origen no gubernamental, la iniciativa ha surgido de las propias instituciones de educación superior, como sucedió en México y Venezuela; y en otros casos, por grupos de universidades que voluntariamente se unieron para organizar formas de evaluación para la acreditación como ocurrió en Costa Rica. Tales esfuerzos han sido reconocidos por los respectivos gobiernos en los últimos años. En el caso de los sistemas de origen gubernamental, unos son de carácter voluntario y otros, de carácter obligatorio; la mayoría trabaja sobre estándares básicos y otros sobre factores óptimos de calidad.

Continuando con el desarrollo histórico, se resalta en el documento que en la primera mitad de los años 90 se crearon por leyes gubernamentales los sistemas de acreditación de Chile, Colombia y Argentina que mostraron durante los años de funcionamiento, importantes experiencias y realizaciones, logros en lo conceptual y metodológico, ampliación de estrategias a campos diversos de la educación superior, mejoramiento en el diseño y la aplicación de instrumentos para las diferentes etapas del proceso y el fomento de la cultura de la autoevaluación en las instituciones de educación superior. Considerando este último como uno de los principales logros para el desarrollo de los procesos evaluativos.

1.2. Antecedentes Investigativos

Existen diferentes investigaciones que le dan fundamento científico al proceso de evaluación de la calidad para programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe, Colombia. Para sintetizar los antecedentes investigativos, se agruparán en estricto orden cronológico, incluyendo temáticas como calidad, calidad de la educación, evaluación educativa y modelos de evaluación de calidad en la educación superior. Estas tesis están representadas en estudios que se realizaron para obtener títulos de doctorados y estudios enfocados a la carrera de Enfermería, tales como:

En la tesis doctoral de Sánchez Quintero Jairo de Jesús (2013), titulado como “Un Sistema de Indicadores de Calidad para el Mejoramiento de Programas Universitarios en Administración” - Barranquilla. Esta investigación partió de la necesidad de disponer de un sistema de indicadores cruciales de calidad para mejorar programas académicos colombianos universitarios de Administración de Empresas. Por lo anterior el objetivo general buscó configurar un sistema de indicadores de calidad que contribuya al mejoramiento de programas universitarios colombianos en Administración de Empresas.

El objeto del estudio de la investigación doctoral fueron los indicadores de calidad de programas de pregrado en educación superior, con fines de mejoramiento. Los indicadores tanto cualitativos como cuantitativos son expresiones que según el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA, 2006) suministran referentes empíricos y verificables que permiten observar y apreciar la calidad y el desempeño de un programa. Adicionalmente

el CNA considera que a través de ellos las —características‖ y —factores‖ de calidad se hacen patentes y valorables.

Para identificar el desempeño, se analizó el nivel de formación académica, teniendo en cuenta los estudios realizados, seminarios y actualizaciones, además de determinar el manejo y la atención brindada a los pacientes con base en las habilidades y competencias, para finalmente clasificar al profesional de Enfermería, teniendo en cuenta la teoría planteada por Patricia Benner, del principiante al experto.

El aporte más significativo está representado por la conclusión que indica que los indicadores contribuyen a comprender y mejorar la calidad de la educación superior. Lo que se puede medir se puede comprender mejor y lo que mejor se comprende se puede mejorar. También puede concluirse que los indicadores de calidad son fundamentalmente indicadores de desempeño asociados a los objetivos y metas de los programas.

Otro aporte importante está representado por el indicador que obtuvo mayor puntaje (131 de 170 puntos máximos) como resultado de la validación de expertos, relacionado con responsabilidad social universitaria, fue el siguiente: (1) —El grado de satisfacción de los empresarios con los egresados graduados: Prestigio o posicionamiento de los egresados del programa debido a sus competencias, según la perspectiva de los empleadores (medido mediante una encuesta a empleadores). Este resultado coincide con el hecho encontrado en los antecedentes y la literatura donde se le referencia como uno de los más importantes indicadores de calidad por lo cual la mayoría de rankings mundiales estudiados lo integra a sus mediciones.

La tesis doctoral de Ospina Duque Rodrigo (2008), y memorias publicadas (2011), titulado como evaluación de la calidad en educación superior, Un estudio de casos en programas académicos- Madrid-, donde expresa que esta investigación tuvo por objeto identificar y determinar los criterios de evaluación de la calidad en educación, utilizados en la evaluación de la calidad de los programas académicos de educación superior. Siguiendo la metodología del estudio de casos en tres programas de diferentes disciplinas en dos instituciones de educación superior en Colombia.

El investigador encontró que los criterios de calidad contenidos en los modelos internacionales de evaluación de la calidad de la educación: RUECA, de la Red de Universidades y Europeo de Excelencia EE, innovación y aprendizaje y el modelo nacional de los lineamientos de acreditación del CNA, en el país, aplicados a un mismo programa académico permitieron establecer el alcance del nivel de calidad logrado de manera diferenciada según el estado de condiciones de calidad de cada uno de los programas evaluados.

La investigación aporta nuevo conocimiento sobre debilidades y fortalezas de los criterios de calidad contenidos en los modelos para medir la calidad de programas académicos y de manera prospectiva, ofrece elementos para el diseño de nuevos instrumentos de evaluación de la calidad en educación superior para diferentes países e instituciones.

En la tesis doctoral de Khalil Hamdan Asmaa Hasan (2013), titulada “Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”, donde la intención fue buscar las dimensiones y los indicadores relacionados con el significado de una universidad de calidad desde el punto de vista del alumnado, con el propósito de construir un modelo de evaluación de calidad de educación superior, de lo cual se pueda obtener información que posibilite hacer una valoración, y a partir de ella tomar decisiones cuya objetivo sea la mejora de la institución.

El autor plantea el desarrollo de un estudio empírico, a partir de una revisión bibliográfica de las aportaciones más recientes, a fin de recabar información sobre las dimensiones más importantes que integran los principales procesos evaluativos y que hacen referencia al alumnado, se diseñó un cuestionario, se conformó la validez y la fiabilidad del mismo-

El estudio presenta como aporte una propuesta de un modelo de indicadores de evaluación de la calidad de educación universitaria, cuya finalidad es conocer la realidad del centro mediante la autoevaluación y reflexionar sobre ella, lo que posibilitará elaborar planes y estrategias de mejora.

Tesis doctoral de Pérez Curiel María Jesús (2010), titulado “Modelo de evaluación de las competencias del profesional facultativo médico”, el estudio procuró desarrollar una pauta de evaluación de competencias profesionales en el ámbito de los profesionales médicos sanitarios.

La investigación tuvo como objetivos primordiales: determinar de manera científica cuáles son los mejores métodos para valorar el desempeño profesional de los médicos de Castilla y León. Además, la autora pretendió suscitar la autorreflexión, como verdadero motor de una mejora en la trayectoria profesional, y proponer un modelo de gestión y ejecución de políticas de recursos humanos que permita planificar y dar respuesta a diversas cuestiones que se plantean actualmente en la Administración Sanitaria.

Con el fin de conseguir todos los objetivos propuestos se diseñó un estudio que se basaba en la aplicación de una técnica mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, teniendo como base matemática un método de consenso (el método Delphy) y realizando después un tratamiento estadístico de los datos obtenidos. El método Delphy propone una determinada secuencia en un proceso sistemático y formal para obtener un consenso sobre un tema en cuestión. De esta manera a un selecto grupo de 15 expertos, que cubrían las 48 especialidades médicas existentes, se les pidió, de forma individual, sus previsiones sobre la materia objeto de estudio, y posteriormente esas respuestas fueron integradas y nuevamente puestas a consulta del panel de expertos, hasta obtener consenso del 90%. Para llegar a este consenso fueron necesarias tres rondas de valoración. Los métodos de evaluación de competencias obtenidos como más ideales y favorables para valorar el desempeño profesional de los médicos de Castilla y León fueron, a la hora de valorar la microgestión del profesional, los indicadores de Calidad, los indicadores asistenciales y la memoria auditada.

Del mismo modo para estimar tanto las relaciones con los pacientes como con los compañeros y el trabajo en equipo, los métodos de evaluación ideales propuestos fueron la Encuesta 360°, Observación por pares y la valoración 360 grados. En cuanto a las competencias específicas dentro del perfil de cada especialidad, destacaron los indicadores clínicos y la auditoria de historias clínicas.

La autora presenta como conclusión que aunque cualquier procedimiento o instrumento de obtención de información con propósitos valorativos puede ser aplicado a la evaluación del desempeño profesional, es posible afirmar que son los procedimientos de evaluación antes descritos, los idóneos para valorar las competencias profesionales de los médicos de Castilla y León.

En el Trabajo de Grado de Guerrero P. Magaly V. (2014), titulada como “Institución de salud de la ciudad de Pasto – Nariño 2009 – 2010.”, donde expresa que en la actualidad, el profesional de Enfermería se desempeña en diferentes áreas, todas de gran importancia; sin embargo, el Área Asistencial ejerce una amplia participación, razón por la cual se realizó el trabajo investigativo, basándose en la teoría de Patricia Benner, quien se fundamenta en la práctica que se va adquiriendo a través del tiempo y la importancia que ésta tiene dentro del rol del profesional de Enfermería.

El desarrollo del trabajo investigativo se fundamentó en el paradigma cuantitativo, enfoque empírico analítico y de tipo descriptivo, lo cual permitió determinar el desempeño de la Enfermera profesional en el área asistencial

en los servicios de Gineco-obstetricia, Medicina Interna, Quirófano, UCI adulto, UCI neonatal, Ortopedia, Urgencias, Quirúrgicas y Pensión.

Para identificar el desempeño, se analizó el nivel de formación académica, teniendo en cuenta los estudios realizados, seminarios y actualizaciones, además de determinar el manejo y la atención brindada a los pacientes con base en las habilidades y competencias, para finalmente clasificar al profesional de Enfermería, teniendo en cuenta la teoría planteada por Patricia Benner, del principiante al experto.

El aporte más significativo está representado en la utilización de un modelo teórico para la formación de profesionales de Enfermería evaluados en la práctica. Los aspectos metodológicos utilizados son de importancia en el trabajo analizado, más no son aplicables para este estudio.

En el trabajo presentado por Manzo, Bruna Figueredo y otros (2012). Exponen que la Enfermería en hospital en proceso de Acreditación: su papel y las consecuencias en el trabajo diario. Este estudio investigó “El papel y la influencia de la enfermería en el proceso de acreditación de hospitales”. Trata de un estudio cuantitativo realizado en un hospital en Belo Horizonte.

Los sujetos del estudio fueron 9 enfermeras y 15 técnicos de enfermería. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas semi-estructuradas, las que fueron sometidas a análisis de contenido. Los resultados mostraron que la actuación de la enfermería en el proceso de acreditación implica cuestiones relacionadas con la atención, administración,

educación e investigación. Los profesionales tenían percepciones diferentes acerca de la influencia del proceso de acreditación en su trabajo.

Se destacaron aspectos positivos como el crecimiento personal y el desarrollo del currículo, los negativos fueron estrés y poco desarrollo profesional. Por lo anterior es necesario que los profesionales entiendan la lógica del proceso y actúen con una finalidad interdisciplinaria superando la fragmentación en el cuidado, logrando así la atención integral y la calidad de la atención.

Esta referencia señala el aprendizaje sobre calidad en la educación, acreditación universitaria entre otros, que obtiene un profesional de Enfermería durante su formación en una institución de educación superior, lo cual le puede facilitar su participación en un proceso de acreditación institucional, ya sea universitaria o en una institución hospitalaria donde desarrolla su actividad laboral. Evidencia ésta que se plasma en la publicación de un estudio investigativo como el anterior.

Así mismo el trabajo presentado por Berto Conde F. Cuba (2010). “Concepto de calidad de la educación médica superior: importancia durante la formación inicial en la carrera de medicina, cuba 2010”. Este documento plantea diversos enfoques con respecto al tema de la evaluación de la calidad de la educación.

El documento aporta elementos conceptuales que fundamentan algunos aspectos teóricos requeridos para este estudio. De los que se resaltan algunos como el siguiente: “La consecución de la calidad en las diferentes

áreas de resultados claves de la universidad: acceso, procesos y egreso, deviene en propósito de la educación médica superior, en medio de una creciente masificación y diversificación”.

Se toma como referente este trabajo, puesto que en él se menciona la importancia del diseño e implementación de estrategias para el perfeccionamiento de la formación de educación superior.

Por otro lado, el artículo presentado por Haddad Jerusa Gómez Vasconcellos (2010). Titulado “Sistema Único de la Salud y el giro ético necesario en la formación del enfermero”, hace referencia a que la Salud de Familia es una estrategia de organización de la asistencia propuesta para la implementación del Sistema Nacional de Salud. Su eje principal es la calidad de la relación clínica entre enfermeros y usuarios en los servicios de salud. Este artículo tiene por objetivo discutir los aspectos de esta relación en la atención primaria y plantear sus implicaciones para la enfermería en este ámbito de la asistencia.

El estudio es importante para la evaluación de la calidad de la educación de programas de Enfermería, por que incluye aspectos relevantes que son utilizados en la formación de un programa de Enfermería, tanto para la calidad como la relación entre los enfermeros y usuarios, Además de la ética como valor agregado durante el aprendizaje. Componente esencial del currículo de Enfermería que se tiene en cuenta durante su evaluación.

En el trabajo presentado por Ingrid Blanco Hernández (2009). Titulado “Diseño de un modelo de gestión integral para las instituciones de educación superior, basado en los lineamientos para autoevaluación con fines de acreditación del Consejo Nacional de Acreditación CNA del año”. Este trabajo hace una revisión exhaustiva sobre diferentes modelos de evaluación de la calidad de la educación en Latinoamérica, incluyendo Colombia. Da conceptos relacionados con evaluación, calidad y aclara la metodología usada en cada modelo.

Los modelos analizados a lo largo del trabajo se constituyen en una estructura fundamental tanto en la teoría como en el Diseño metodológico que se utiliza para este estudio. Es una propuesta con un análisis profundo teórico en donde a través de la historia se presentan modelos de la evaluación de la calidad de la educación superior a nivel nacional e internacional, describe los elementos de cada modelo teniendo en cuenta su estructura, funcionamiento y su aplicación.

Así mismo Silvia Helena Henríquez (2009). En su trabajo titulado “Auditoría de enfermería y de la calidad de la ayuda a la salud: una revisión de la literatura”, este trabajo trata de identificar en los artículos nacionales de la producción sobre el auditor del oficio de enfermera, publicado en el período de 2001 al 2008 que analiza la contribución de éstos en la mejora de la calidad de la ayuda y en el funcionamiento del papel de la enfermera en esta área.

Esta es una investigación bibliográfica en la que a través de revisión de artículos científicos nacionales de auditoría del oficio de enfermería donde se expone que los datos agrupados en tres categorías como: auditoría del

oficio de enfermera y de la calidad de la ayuda, el papel de las anotaciones del cuidado para la auditoría y las atribuciones del interventor de la enfermera, demostraron que facilitan el desempeño del profesional de enfermería en lo relacionado a la evaluación de la calidad de la ayuda ofrecida a las condiciones del paciente para su mejora.

Se considera importante la necesidad de garantizar resultados positivos y clientes satisfechos para que las organizaciones aprendan a asociar los bajos costos de la excelencia de calidad para sus clientes. Este estudio es de interés porque proporciona referentes bibliográficos que presentan la importancia de un componente para la educación de Enfermería como es la auditoría sobre todo cuando se trabaja la calidad en una institución.

Isabel Cristina Kowal Olm. (2006) presenta un trabajo donde se hace una Identificación de los criterios de evaluación de resultados de los servicios de enfermería en los programas de acreditación hospitalaria.

La calidad ya hace parte del cotidiano de las organizaciones hospitalarias. Para evaluar la atención, se verifican las estructuras organizacionales, los procesos de trabajo y los resultados obtenidos. La finalidad fue identificar los criterios de evaluación de resultado aplicados al servicio de enfermería utilizados en los programas de acreditación, y clasificarlos en las áreas administrativa, asistencial y enseñanza-investigación.

Fue llevado a cabo un estudio exploratorio, descriptivo y cuantitativo. Los datos fueron recolectados de siete empresas acreditadas por la Organización Nacional de Acreditación, que mandaron ocho modelos que fueron divididos en los grupos A, B y C. Grupo A: modelos que usan el manual; grupo B: modelos a los cuales fueron añadidos criterios; y grupo C: modelos propios. Identificamos a 24 criterios: 13 administrativos, 06 de procesos asistenciales, y 05 de enseñanza/investigación. Se observó que el servicio de enfermería es evaluado con énfasis en el área administrativa, indicando que las demás áreas necesitan de una reevaluación en los aspectos cuantitativos para obtener una medida más precisa.

La utilización de la metodología de Sistemas en cuanto a estructuras organizacionales, los procesos de trabajo y los resultados obtenidos, al evaluar la calidad en una institución es uno de los aportes más significativos para la evaluación de la calidad de los programas de Enfermería, ya que facilita la identificación de indicadores, sirviendo como referencia para el diseño metodológico a emplear en este trabajo.

Por otro lado, Tapp Dianne (2005). En su trabajo titulado “La autonomía en la práctica de enfermería”. Presenta una apreciación del significado de autonomía en el campo de la Enfermería, identificándola como un indicador de la profesionalización de la disciplina. Se señala como una variable importante que afecta la percepción de la enfermera en relación con su satisfacción en el trabajo, los ambientes positivos de su práctica profesional y la calidad del cuidado de enfermería.

Esta investigación representa una característica que se debe tener en cuenta en la evaluación de la calidad de los programas de Enfermería como es la autonomía, no solo como un indicador evaluable si no una direccionalidad para el proceso que puede en un momento dado representar la aceptación o no de modelos diferentes a los planteados por las instituciones gubernamentales pero que a través de experiencias científicas sean significativas en los procesos evaluativos.

De la misma forma se toma como antecedente investigativo la tesis presentada por Enrique Guzmán (2003), presentada a la Universidad Nacional de Educación, titulada “Antología sobre evaluación institucional.”. Este estudio presenta diferentes conceptos y modelos sobre el tema de la evaluación de la calidad de la educación.

Este trabajo proporciona un referente teórico sobre la evaluación institucional, hace énfasis en la implementación y desarrollo del proceso evaluativo institucional, en donde se emite un juicio de valor y se plantea la pertinencia y la razón de ser de la evaluación teniendo en cuenta los objetivos, grado de cumplimiento y la forma en que han sido alcanzados.

El aporte va más allá de la direccionalidad del proceso evaluativo, ya que hace un despliegue teórico de diferentes modelos utilizados, fundamentado todo el proceso a través de diferentes medios de difusión en la comunidad universitaria, con el fin de que todos los actores participantes del proceso evaluativo estén suficientemente informados para lograr una participación efectiva.

Arruda, Eloita Neves; (2000). Presenta un trabajo titulado “Perspectiva internacional sobre los indicadores de calidad en los programas de doctorado en enfermería / Preparando el escenario: perspectivas internacionales sobre indicadores de calidad para la formación de enfermería de doctorado”. Este trabajo es un referente como complemento teórico de la evolución histórica de la calidad a nivel internacional y es además un referente conceptual de la evaluación de la calidad, de la evaluación de programas de Enfermería e indicadores nacionales e internacionales.

Pardo de Vélez, Graciela (1985). En su trabajo “Modelo evaluativo del programa a distancia en enfermería: II Ciclo, Colombia. En Cali, Colombia”, presentan un estudio con objeto de poner a prueba y aplicar un modelo de evaluación para programas a distancia de enfermería frente a los programas presenciales. El artículo describe el modelo de evaluación que parte de la medición de los factores de entrada, como se transforman en el proceso y la confrontación de los resultados por medio de la medición de los efectos esperados según los objetivos propuestos.

El estudio aporta un referente teórico sobre la evaluación de programas de Enfermería que se desarrollan con metodología presencial frente a los programas de Enfermería que se ejecutan con metodología a distancia, hace énfasis en la medición de los factores de entrada, la forma como se transforman en el proceso y los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos. El estudio señala la teoría de Sistemas, la cual permite identificar aspectos significativos en la evaluación de los programas de Enfermería.

1.3. Bases Conceptuales y Legales

1.3.1. Evaluación de la calidad

Para comprender los aspectos teóricos relacionados con la evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería es importante iniciar destacando los conceptos que fundamentan la temática concerniente a la calidad, su importancia, formas de medición y la influencia en los procesos educativos e institucionales, además de las interacciones entre calidad, evaluación de la calidad y educación superior, todo sustentado teóricamente hasta llegar a los programas de enfermería.

1.3.1.1 Calidad

La calidad es un concepto tan importante como complejo, no solo en su interpretación si no en su comprensión, por lo que en diferentes épocas y etapas se hace necesario hacer uso de él. Khalil refiere sobre ésta que el surgimiento de la calidad se da para los años veinte, práctica que se inició de forma masiva en algunos sistemas productivos, posterior, para los años cincuenta se añade el aseguramiento de la calidad, y en los años setenta inicia la gestión de calidad total.

El término calidad ha sido documentado desde el punto de vista de varios autores, dándole valor a una temática o enfatizando según el interés particular de cada uno. Barillas (2011), define la Calidad como el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente, lo cual le da un alto grado de subjetividad de acuerdo a la percepción de quien emite el concepto. Es así

como Nora Pabón citada por Alberto Roa (documento sin fecha), califica el concepto de Calidad como complejo y sugiere analizarlo de acuerdo con el contexto, sintetizando que “La idea de calidad responde a necesidades y problemas muy particulares de las sociedades en momentos y situaciones específicas”.

En este mismo sentido, Águila (2005), considera que existen diversos conceptos de calidad basados en distintos aspectos, pero todos mantienen como elemento común su relatividad, los más frecuentes para él, en el ámbito latinoamericano podrían explicarse así:

- ✓ El concepto de calidad como excelencia, basado en la definición tradicional, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes, académicos destacados, y aseguramientos del primer nivel”. (p. 67). Esta definición está enmarcada en el contexto educativo, al incluir en ella a los estudiantes y el nivel a alcanzar.
- ✓ El concepto de calidad como respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia. El autor explica los riesgos de tener en cuenta solamente los requerimientos de quienes estén interesados sólo en formar aspectos técnicos y no culturales y de valores en universitarias, lo cual podría provocar el abandono de los objetivos universitarios como es la disfunción de la cultura y la degradación de la formación de los profesionales. Limitando con esto al egresado para realizar movilidad e intercambio con otras regiones del país y del mundo.

- ✓ El concepto de la calidad basado en la dependencia de los propósitos declarados, este concepto puede no ser suficiente para garantizar la calidad de la Universidad por la limitación en los propósitos. El autor considera que este concepto posee la ventaja de que se puede trazar y luchar por sus propias metas sobre la base de sus aspiraciones.
- ✓ La calidad en correspondencia con los propósitos declarados, en donde se estructura el mejor patrón de calidad de acuerdo los estándares ideales, a los que aspira la educación. El patrón de calidad debe contener cuestiones tales como:
- ✓ La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- ✓ Las exigencias y normas internacionales, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable que permita el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.
- ✓ La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales, así como las propias de la institución.

De acuerdo a los planteamientos anteriores el autor propone una definición con dos componentes: el primero como síntesis de las propiedades de algo, que lo caracteriza y que lo hace ser lo que es y no otra cosa y que brinda la posibilidad de seleccionar los campos y variables a evaluar en un determinado proceso en correspondencia con su foco, y el segundo aspecto se refiere al grado en que se acercan las cualidades que posee el fenómeno a las que se consideren óptimas y han sido aceptadas por los participantes, este aspecto es el que permite elaborar el patrón de calidad.

Estos puntos de vista estarían relacionados con características inherentes al concepto de calidad; otros por el contrario no solamente tienen en cuenta estas características, sino que en sus conceptualizaciones incluyen la utilidad que tiene en la práctica este concepto. Es así como León Garduño, (cita a Reyes 1998), la calidad se define como «un principio de acción hacia la congruencia entre una oferta y una demanda percibida». También se define en términos de un conjunto de elementos de un producto o servicio que está dirigido a la satisfacción de necesidades. En este mismo contexto, León garduño (cita a Juran) define la calidad como «adaptada para usar» y «libre de defectos».

Reyes (1998), sintetiza la calidad, como: «un principio de acción hacia la congruencia entre una oferta y una demanda percibida». Definiéndola en términos de un conjunto de elementos de un producto o servicio dirigido a la satisfacción de necesidades. En donde manifiesta que es el impulso interior que cada individuo decide emplear en su perfeccionamiento, lo que invade lo que es, hace y tiene y que no puede alterarse por ninguna técnica.

Dada la relevancia que tiene el concepto de calidad, éste ha sido también tema tratado por organismos como la ISO 9000 y 9001 (2008, renovada 2015), la cual hace una descripción detallada de su definición compilada, significativa y expresada en la norma teniendo en cuenta no solo la idea central si no que llega a mencionar aspectos de la evolución de la misma. Estas en su orden son:

“Constitución, con la cual la mercadería satisface el empleo previsto” [Asociación Alemana para la Calidad, DGQ, 1972].

“Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas” [Instituto Alemán para la Normalización, DIN 55 350-11, 1979].

“La totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas” [Instituto Centroamericano de Tecnología Industrial – Comisión Panamericana de Normas Técnicas – Organización Internacional de Normalización ICAITI-COPANT-ISO 8402, 1995].

El organismo internacional de normalización, ISO (2008-2015), ha definido la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad de satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

De acuerdo a los conceptos anteriores, se compendia que la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades.

1.3.1.2. Evaluación de la Calidad

Para una mejor comprensión de la evaluación de la calidad, es significativo hacer una revisión del término evaluación, puesto que este concepto en ocasiones es difícil de precisar y puntualizar por la subjetividad inherente a él, pero a su vez cobra importancia al aplicarlo en la evaluación de programas, instituciones e incluso cuando se evalúan estudiantes por la diversidad de indicadores y contextos desde los cuales se aplica este concepto.

No es extraño encontrar abundantes significados y una gama de enfoques en el intento de dar claridad al contenido y a la función para lo que se quiera utilizar, así como lo define Livas (1980), al señalar que la evaluación como proceso consiste en obtener información sistemática y objetiva acerca de un fenómeno e interpretar dicha información a fin de seleccionar entre distintas alternativas la mejor decisión.

En este mismo sentido Gronlund, Norman (1985) citado por Urriola (2013), define la evaluación como un proceso sistemático de reunir, analizar e interpretar información para determinar el grado en que los alumnos han conseguido los objetivos instructivos. Este pensamiento se enmarca de manera clara en el enfoque sistémico y se direcciona hacia el tema educativo, lo cual conlleva a reflexionar la utilidad de la evaluación en la educación en cualquiera de sus niveles. Como lo enfatiza Mateo (2006) al hallar una complejidad cuando se define el concepto de evaluación, el cual supone la coexistencia de diferentes aproximaciones evaluativas, agrupadas fundamentalmente, alrededor de dos propuestas: la evaluación centrada en los resultados y la evaluación orientada al estudio de los procesos, ambas propuestas válidas, sin embargo, son limitadas.

Otro aspecto para resaltar en el análisis de este concepto es la significancia que cobra la evaluación para la toma de decisiones, condición ésta, que se plantea en algunas tesis sobre la evaluación. Como el caso de Tenbrink, Terry (1988), quien define la evaluación como un proceso de obtención de información y de uso para formular juicios que a su vez utilizarán para tomar decisiones.

En este mismo sentido Jiménez, Bonifacio (1997, 1999 y 2002), declara la evaluación como un proceso continuo, ordenado y sistemático de recogida de información cuantitativa, que responda a ciertas exigencias válidas, dependiente, fiable, útil, precisa, viable, obtenida a través de diversas técnicas e instrumentos, que tras ser cotejada o comparada con criterios establecidos permite emitir juicios de valor fundamentados que faciliten la toma de decisiones y que afecten al objeto evaluado.

Continuando con el significado que tiene el concepto evaluación para la toma de decisiones, se menciona Pérez (1995), quien expresa que la evaluación es "...la valoración, a partir de criterios y referencias preespecificadas, de la información técnicamente diseñada y sistemáticamente recogida y organizada, sobre cuantos factores relevantes integran los procesos educativos para facilitar la toma de decisiones de mejora" (p. 87).

Este concepto de evaluación orientado a la toma de decisiones en muchas oportunidades se ubica a la mejora del proceso educativo, hecho que indica realizar acciones que permitan reflexionar alrededor de un concepto de evaluación que encierre un significado orientador para el debate, como lo precisa Beauvais (2011) citado por Arreola (2012), quien expone el

siguiente enunciado sobre evaluación: "para juzgar se necesita tiempo para deliberar, tiempo para reflexionar, para analizar, tiempo para calibrar pros y contras antes de pronunciarse sobre el valor de una cosa o una persona" (p.49).

En la misma dirección Morín (2004), citado por Arreola (2012), plantea que la evaluación exige, además, un mínimo de conciencia de los valores propios a partir de los cuales se percibe la realidad, la cual cada quien la interpreta según su criterio de conocimiento o desconocimiento.

Sea cual fuere el contexto en el cual esté inmerso el concepto de evaluación y la época que represente, hay definiciones que persisten a través del tiempo ya que sus exponentes han defendido clásicos de enfoques o teorías, es así como una de las definiciones más conocidas de Tyler (1950) sobre la evaluación hace referencia a evaluar programas y la menciona como "el proceso para determinar en qué medida los objetivos educativos habían sido alcanzados mediante los programas de currículos y Enseñanza" (p. 65). En esta línea centrada en los logros WEIS (1991) citado por José García (2000), dice que el objeto consiste en "medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones sobre el programa y para mejorar la programación futura" (p. 51).

Es decir, la calidad depende estrechamente de una evaluación y de una regulación de carácter sistémico (Alcántar, 2006). La calidad también es el referente que se utiliza para evaluar un programa. La calidad existe por sí misma sin necesidad de que se produzca evaluación, mientras que no se puede dar la situación inversa (evaluación sin definición de calidad). En consecuencia, la calidad es lo sustantivo, lo esencial, mientras que la

evaluación es lo adjetivo y complementario. De tal manera esto es así, que la historia y el sentido de la evaluación están condicionados por el de la calidad y de la filosofía e ideología que la impulsan (Municio, 2004).

1.3.1.3. Calidad Educativa

Al describir la calidad educativa, se hace necesario en primer lugar hacer claridad sobre el término educar. Para (Ballenato, 2008), este concepto significa sentar las bases de una sociedad mejor, de un mundo más justo, respetuoso y solidario. El acto de Educar según Acosta (2011) conlleva a una serie de dimensiones que son propias como el origen socio histórico del acto de educar, al tener en cuenta que el hombre se hace hombre a través de la educación, al ser considerado como una actividad inherente al ser humano.

Constituyéndose en un acto asociado a múltiples acciones en la que intervienen varios sujetos, ejemplos de estos: la socialización, la socialización, la fabricación, la transformación y la transmisión.

Por último, al acto de educar, se le asocia un carácter polifacético, además de una concepción subjetiva, política y cultural. Desde la perspectiva cultural se puede integrar el concepto de educar a la calidad de la educación por la importancia que tiene para éste, es así como Villarruel (2010), manifiesta en sus escritos que la calidad y la identidad de una cultura se expresan en lo cotidiano y específicamente en la educación, donde se adquiere de sus protagonistas, maestros, estudiantes, autoridades y sociedad en general, los elementos que le confieren validez y legitimidad a través del tiempo y el espacio.

En este contexto de los fines que debe tener la calidad educativa, López (2010) concluye que una “educación de calidad” es aquella en la que se prepara a las personas para ser eficientes en la producción. Especificando en la calidad funcional, habilidades que le faciliten rápidas aplicaciones tecnológicas que desde la ciencia culminan en los procesos productivos, esa “calidad educativa eficiente” se concreta en que lo alcanzable en el aprendizaje, es decir “competencias” (p. 93).

El desarrollo de las habilidades en cualquier contexto y específicamente referidas a un progreso en los alumnos a través de aspectos sociales, morales, intelectuales y económicos es lo que se espera en una educación de calidad, que conduzca a la obtención de resultados y conlleven a la generalización de un estado de bienestar (Ceballos, Chávez y Sánchez, 2004).

Al hablar de una educación de calidad como lo plantea el autor anterior se inicia aclarando algunos conceptos claves en la educación. León Garduño (1999), sustenta que existen dos concepciones antagónicas acerca de la educación (Sanjuán, 1974). La primera la considera como un proceso de enriquecimiento del educando. En ésta la actividad del educador es la de conducir al estudiante de manera sistemática y planeada al logro de ciertos objetivos. Para el autor el papel del educando en este caso es pasivo. La segunda concepción refiere a la educación como una actividad en la que el educador estimula al educando para que este alcance su propio desarrollo. En esta el educador observa al educando como una persona que se forma a sí misma, y donde la responsabilidad personal y la originalidad son características claves del proceso. El papel del estudiante es activo.

No obstante, esta aparente dificultad en definir el concepto se puede observar que ambos enfoques coinciden en que la educación es un proceso que tiene una cierta intencionalidad, y ésta es la del mejoramiento. Así, se puede decir que la educación es el proceso dirigido al perfeccionamiento del ser humano como tal y a la forma en que puede contribuir activamente en la sociedad.

En este contexto la constitución de 1991, MEN (2004), define la educación como un derecho de la persona y un servicio público, que tiene una función social, señalando como responsables al Estado, a la sociedad y a la familia. En Colombia la educación es obligatoria entre los 5 y los 15 años y comprende como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica.

El Ministerio de Educación en Colombia (MEN 2016), define la educación como un proceso de formación permanente, personal cultural y social fundamentada en una concepción integral de la persona humana, su dignidad, sus derechos y sus deberes. El documento del MEN muestra la estructura del sistema educativo colombiano, el cual lo conforman: la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller.) y la educación superior.

Los requisitos para ofrecer y desarrollar un programa de educación superior en Colombia están contenidos en la Ley 1188 de 2008 y sus decretos reglamentarios el 1295 de 2010 y el 1075 de 2014, legislación ésta que está descrita en el aparte dedicado a la reglamentación de la educación, en donde se especifican las condiciones de calidad que deben demostrar las instituciones de educación superior para obtener registro calificado.

Reglamentación ésta que si se cumple conduce a tener programas con calidad educativa.

En este mismo escenario de la calidad educativa algunos autores han reflexionado sobre ésta, afirmando que es difícil separar la calidad de la calidad educativa, por la similitud que existe entre ambas, entendiéndose como resultado, proceso, eficiencia, efectividad, adecuación a propósitos, cambio, valor añadido, necesidad social, satisfacción de los usuarios, rendición de cuentas, en síntesis como un recurso de utilidad para la aplicación sistemática de indicadores estadísticos Conde y otros (2011). En la histórica del pensamiento pedagógico latinoamericano se recogen importantes reflexiones sobre la calidad de la educación, encontrándose los criterios de Edwards Risopatron V, y de Aguerrondo I, como los iniciadores de un verdadero análisis científico de la misma.

Es Edwards Risopatron V (1991), quien expone un concepto operativo sobre la calidad educativa, considerando que la misma se trata de un juicio de valor, el valor que se asigna a un proceso concreto: el proceso pedagógico. La autora le da valor sólo en términos comparativos, al confrontar la realidad educativa con un propósito deseable o “deber ser”, que puede ser definido a manera de patrón de calidad. Destacando el carácter socio histórico del concepto de calidad, que por ende implica partidismo social, ideológico y político, por lo que su significado varía con la sociedad concreta en que se analice una situación educativa determinada.

En esta discusión sobre calidad y calidad educativa, Aguerrondo I. Concluye que la calidad está presente cuando se evidencia un estado de ajuste entre el proyecto político general vigente en la sociedad y el proyecto educativo, criticando el enfoque tradicional de la calidad, centrada en los

resultados de la educación, y plantea la necesidad de gestionar la misma en el nivel de procesos. Esta terminología dirige su atención al enfoque sistémico, del cual muchos autores hacen uso para sustentar sus planteamientos sobre la temática.

Así, Garduño (1999), considera que la calidad de la educación implica un proceso sistemático y continuo de mejora sobre todos y cada uno de sus elementos. Sustentando sus ideas sobre el compromiso de mejoramiento que viene dado por el propósito de la educación. Exponiendo situaciones que ejemplifican los componentes del sistema así: productos educativos equivalentes a los egresados, resultado educativo será el número de egresados que una institución gradúa en el año, las características del proceso como primarias y secundarias. Ejemplos de las primarias las enseñanzas de un profesor, el uso de la biblioteca y los servicios que prestan, los programas educativos en operación. Ejemplos de los procesos secundarios, menciona la administración de una institución educativa y los sistemas de registro e informáticos que emplea.

Por último, los insumos se refieren a los recursos tanto materiales como humanos que se encuentran al alcance. Para el autor la diferencia principal entre los programas educativos como parte del proceso o como insumo, es que en la primera los programas se encuentran en marcha y son parte activa de la operación de la institución como sistema, mientras que como insumo los programas son solamente propuestas de intervención.

Scriven (1996), menciona que el juicio en una evaluación de la calidad como actividad científica es el resultado que queda como producto de una actividad sistemática de evaluación. Calificándola como «bueno», «malo», «superior», «mejor que», «peor que», «suficiente». Así, al referirse a la

evaluación de la calidad de la educación la expresa como un juicio de valor sobre un atributo o un conjunto de atributos acerca de los insumos, procesos, resultados o productos educativos, o de las relaciones entre ellos. Adquiriendo para el autor la palabra calidad un sentido descriptivo y dándole importancia a la distinción entre calidad y evaluación, de esta manera expresa que la calidad de la educación implica un proceso de mejora continuo sobre sus elementos, requiriendo para ello de la evaluación.

El autor enfatiza en el propósito de la calidad de la educación, cual es el mejoramiento continuo, utilizando como herramienta metodológica la evaluación, el juicio crítico y las propuestas resultantes de ésta, por lo cual se requiere de un trabajo sistemático y científico que haga uso de una metodología válida, objetiva y confiable. Este contexto donde se enmarca la calidad de la educación puede ser desarrollado ampliamente en el ámbito universitario, en donde deberá atenderse las diferentes maneras las necesidades y problemas identificados para proponer nuevas ideas, conocimientos, avances científicos y otros.

La calidad en la educación superior como tal es un tema de interés para diferentes instituciones, siendo de mayor complejidad en las entidades de educación superior, por lo que se constituye como una responsabilidad principal de estas instituciones, convirtiéndose los entes evaluadores en agencias cuyo objetivo principal es el de un rol colaborativo de fomento. Por consiguiente, parte de sus actividades deben orientarse a la promoción de una cultura de la calidad en las instituciones de educación superior.

1.3.2. Educación Superior y Calidad

La educación superior en Colombia Melo (2014), en sus inicios concentró sus actividades en la enseñanza de teología, filosofía, jurisprudencia y medicina. Restringiendo el acceso a la universidad a un grupo de estudiantes pertenecientes a órdenes religiosas y familias españolas o criollas con buena posición social (Rodríguez y Burbano, 2012) citados por Melo.

En los primeros años de la República se despierta el interés por la educación superior, especialmente, por la necesidad de formar profesionales para la construcción del Estado. Con este propósito, en 1826 se fundaron las universidades centrales y públicas de Quito, Bogotá y Caracas (Rodríguez y Burbano, 2012). Durante muchos años, las medidas estatales sobre educación superior estuvieron marcadas por las diferencias ideológicas entre liberales y conservadores.

Posteriormente, se estableció la participación del Estado en la escuela obligatoria y redefiniendo el financiamiento de la educación por parte de éste (Silva, 1989). Se destaca como hechos importantes la fundación de la Universidad Nacional de los Estados Unidos de Colombia y de la Universidad de Antioquia y la intervención del Estado que limita la autonomía universitaria y dejó en manos del gobierno el control de las instituciones educativas.

Otro hecho de interés es el inicio del Programa de Enfermería de la Universidad Nacional Velandia (año 2001), el cual comenzó en 1920, posterior a estas fechas se fueron creando programas de formación de enfermeras en el país. Por ser objetivo de este estudio se hace una descripción detallada de

hechos relevantes de la educación de Enfermería en Colombia, en un ítem independiente.

Los primeros años del siglo XX estuvieron caracterizados por hechos históricos como la guerra de los Mil Días y la separación de Panamá. Sin embargo, en materia de educación superior no hubo avances significativos toda vez que persistió el control estatal y la influencia de la iglesia católica. Durante este periodo no se observa la apertura de nuevas universidades públicas y se evidencian problemas de calidad y baja cobertura.

Durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo (1934-1938) se da un vuelco a la política educativa del país. En educación superior se fortalecen los nexos entre la formación académica de los estudiantes y la realidad económica del país, caracterizada por el proceso de industrialización. Con esta perspectiva, se promueve la libertad de enseñanza, se otorga mayor autonomía administrativa y académica a las universidades, se asignan recursos para mejorar la calidad y la práctica docente. A pesar del mayor control gubernamental sobre la educación superior, en este período se observa una creciente participación del sector privado en la educación básica, especialmente a través de las congregaciones religiosas.

En la educación universitaria privada, se resalta la apertura de la Universidad Javeriana en Bogotá en 1931 y de la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín en 1936. En la segunda mitad de la década de los cuarenta se crearon varias universidades regionales como la del Valle en 1945, la Industrial de Santander en 1948, la del Atlántico en 1943 y la de Caldas en 1943.

En 1953 se crean, con carácter nacional, las universidades pedagógicas de Tunja y Bogotá, y en 1948 se fundó la Universidad de los Andes. Las reformas educativas de la “Revolución en Marcha” no alcanzaron los objetivos propuestos, por la falta de recursos fiscales y por la orientación de los nuevos gobiernos que redefinieron el papel de la educación en la sociedad (Jaramillo, 1989).

En 1946 se limita la autonomía universitaria y se da prioridad a la educación técnica, para lo cual se crearon varias instituciones, entre ellas: el Instituto de Investigaciones Tecnológicas, la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX).

En años posteriores se genera una demanda por servicios educativos, que propiciaron la apertura de instituciones privadas y el surgimiento de universidades con programas nocturnos y un aumento significativo en el número de programas y de universidades, especialmente de carácter privado.

En los hechos históricos de la educación superior se resaltan las diferentes organizaciones internacionales que la han apoyado y la creación del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, y el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación, Colciencias. A finales de los años setenta y a comienzos de los ochenta, se establece un marco normativo para la educación superior, en el cual se definen los principios y los objetivos del sistema, la organización, el estatuto del personal docente, las normas sobre administración del presupuesto y las condiciones específicas que orientan las instituciones privadas.

Con la Constitución Política de 1991 se consagra la libertad de enseñanza y se reconoce la educación como un derecho y un servicio público que puede ser prestado por el Estado o por los particulares. Así mismo, para asegurar la calidad del sistema educativo, se asignó al Estado la función de inspección y vigilancia.

Dentro de esta normativa se encuentra la Constitución colombiana que garantiza la autonomía universitaria y estableció que las universidades podrían expedir sus propios estatutos. De acuerdo a los lineamientos de la Constitución se aprobó la Ley 30 de 1992 que constituye la base legal del sistema de educación superior colombiano. Esta norma definió los principios y objetivos de la educación superior, clasificó los programas académicos y las instituciones públicas y privadas.

La clasificación institucional se realizó con base en una tipología que incluye instituciones técnicas profesionales, instituciones universitarias o escuelas tecnológicas y universidades. Así mismo la Ley 30 también definió el estatuto del personal docente y las normas sobre la administración del presupuesto y del personal de las instituciones oficiales, garantizó el ejercicio de la autonomía y el gobierno universitario, permitiendo a las instituciones el nombramiento de sus directivas y la creación de sus propios programas académicos.

Por otro lado, la Ley fijó las condiciones que orientan el funcionamiento de las instituciones privadas. Con esta Ley, se establecieron como órganos rectores al Ministerio de Educación Nacional (MEN) y al Consejo Nacional de Educación Superior (CESU). Dentro del CESU se incluyó la organización del Sistema Nacional de Acreditación, como una estrategia para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y del Sistema Nacional de Información.

Con esta misma la Ley se ampliaron las opciones del crédito estudiantil para matrícula y sostenimiento y la asignación de becas para programas prioritarios del Estado. Durante la década del 2000 se fortaleció la formación técnica y tecnológica, se creó el Viceministerio de Educación Superior, al cual se le encargó la inspección y vigilancia del sector y se adoptaron algunas medidas en materia de acreditación y de calidad.

La calidad de la educación superior es la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación; reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo otorga sentido a las acciones del Consejo Nacional de Acreditación CNA (2013), quien ha adoptado una aproximación integral al concepto de alta calidad al desarrollar su modelo. El Consejo ha procurado tener presentes todos los factores que inciden en ella y la manera como, en la configuración de esos factores, pesan los recursos institucionales, los procesos internos y los resultados de la gestión académica.

Para el Consejo Nacional de Acreditación, el concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza

En un informe posterior a este el consejo CNA (2014), reconoce la evaluación y especialmente la acreditación como herramientas adecuadas para regular a través del Estado el sistema de educación universitaria, desde la perspectiva de la calidad de los servicios educativos ofrecidos. No solo se reconoce como medio utilizado en la acreditación si no que conceptúa sobre su significado, para ellos, la calidad en la educación superior es un concepto

multi-dimensional, multi-nivel y dinámico que está relacionado con el marco contextual de un modelo educacional determinado, la misión de la institución y los objetivos, así como con los estándares específicos dentro de un sistema dado, una institución, un programa o una titulación.

La calidad puede tener diferentes significados dependiendo de: i) la comprensión de los diferentes intereses o diferentes componentes o grupos de interés en la educación superior (requerimientos de calidad establecidos por los estudiantes/la disciplina universitaria/el mercado laboral/la sociedad/el gobierno); ii) sus referentes: entradas, procesos, resultados, misión, objetivos, etc.; iii) los atributos y las características del mundo académico y iv) el período histórico en el desarrollo de la educación superior”, definición hecha por Vlăsceanu et al. (2004) y citada por Yazmin (2009).

La calidad en educación superior se relaciona estrechamente con:

- ✓ La cantidad y calidad de los recursos que la sociedad y el Estado destinan a este nivel de educación.
- ✓ La eficiencia en el uso de esos recursos por parte de los establecimientos educativos.

El desarrollo institucional logrado, la acumulación de competencias en el tiempo y la cimentación de una cultura académica. Entonces, en buena medida la calidad está dependiendo del capital cultural heredado por parte de los estudiantes que acceden a la universidad y de la calidad de las instituciones de educación media.

En Colombia, la educación superior debe hacer grandes esfuerzos y dedicar importantes recursos a proporcionar a los estudiantes que carecen de capital cultural heredado los elementos que les permitan apropiarse de la cultura académica y completar la formación de educación media de la cual carecen muchos de los alumnos que ingresan a la universidad. Misas Arango (2004). Dentro de los programas de educación superior que tradicionalmente representan un estatus para diferentes grupos de la población se encuentran los programas de salud, específicamente los de medicina y enfermería, siendo este último el que ofrece una mejor accesibilidad a un grupo mayoritario.

1.3.2.1. Educación de Enfermería en Colombia

En cuanto a la educación de enfermería es importante resaltar aspectos de la práctica de enfermería como es la forma en que surge ésta, lo cual influye notablemente en el desarrollo posterior no solo de la educación si no de la asistencia y la práctica de la enfermería misma como profesión. Sus inicios datan de Florence Nightingale, quien con sus actividades y cuidados a determinado grupo de la población organizó la enseñanza y la educación de la profesión, fundando la primera escuela de formación de enfermería ligada al Hospital St. Thomas's de Londres, en 1860, UNESCO (2000).

En la historia de la enfermería se resalta que en América Latina la formación de enfermeras unida a las universidades comienza en la década del 30 del siglo XX, la cual ha ido cualificándose paulatinamente así en la década de los años 60 se da la formación de nivel de licenciatura, en los años 80 surgen los programas de posgrado, inicialmente de nivel de especialización y luego con las maestrías, y al finalizar el siglo XX y comienzos del XXI se crean los doctorados en Enfermería.

La educación de enfermería en Colombia en sus inicios tuvo una influencia notable de los programas de diferentes países, es así como Castrillón (1999), en sus revisiones describe que las primeras escuelas de Enfermería creadas en América Latina no estaban vinculadas a las Universidades, concibieron su aparición en Argentina y Cuba desde finales del siglo XIX. Posteriormente, Colombia (1903), Chile (1905), Ecuador (1906) y México (1907) tomaron la iniciativa desde los hospitales, escuelas, conventos y residencias de formar a mujeres en este arte, para suplir las demandas en época de guerras, calamidades y tragedias, a las cuales se les diplomaba bajo diversos adjetivos, enfermeras visitadoras, parteras hospitalarias, entre otras.

De acuerdo a los planteamientos de Velandia (2001), el principio de la formación de enfermeras en Colombia ha mostrado situaciones semejantes a los inicios de la profesión en otros países de América Latina, se conocen evidencias que desde 1903 se ha realizado practica formativa de la profesión de enfermería de manera empírica, esta práctica ha estado ligada a las facultades de medicinas y con un enfoque. La organización de la primera escuela formal de Enfermería, la cual se fundó en 1924 en el Hospital Santa Clara. Después, se reportan la creación de las Escuelas de Enfermería de la Universidad de Antioquia (1936), La Cruz Roja (1939), La Universidad Javeriana (1941) y la Universidad del Valle (1945).

Llama la atención algunas características específicas de la formación inicial de las enfermeras como: que la formación era impartida por enfermeras del exterior, las escuelas de enfermería dependían en su mayoría de las facultades de medicina, se hacía un énfasis severo en cuanto a la organización del personal referente a uniformes, disciplina estricta. Se encontraban notables diferencias en los planes de estudio de acuerdo a la dependencia que tuviera

la escuela de enfermería, es decir las que dependían de facultades de medicina tenían un enfoque hospitalario y las dependientes de instituciones privadas y de salud tenían un enfoque higienista.

De acuerdo a la misma autora, la educación de enfermería para 1935-1954, sigue ligada a los hechos históricos que muestran la realidad del país, se encuentran datos sobre la propuesta de integración de todas las escuelas y facultades dispersas y existentes, proponiendo la construcción de una ciudad universitaria y un alto grado de autonomía académica y administrativa. Surgiendo órganos de dirección: un gran consejo propuesto por diferentes miembros, un consejo académico y la dedicación exclusiva de los docentes. Esta reforma fue especial para la Universidad Nacional, la cual siempre ha direccionado las otras instituciones de educación superior.

Al final de la etapa también habían surgido varios Institutos que concedían el diploma académico de Técnico, con un programa de tres años. La iniciación de la Licenciatura en Enfermería en varios casos se llevó a cabo organizando cursos complementarios para preparar a nivel de Licenciatura a Enfermeras Generales aptas para cumplir diversas funciones y actuar en los diferentes niveles de los servicios de salud, a los cuales se inscribieron preferentemente las mismas docentes de las respectivas unidades académicas y enfermeras de servicios que ocupaban altos cargos administrativos en los hospitales o trabajaban en las secretarías de salud municipales, departamentales o en el mismo Ministerio de Salud.

Continuando con los hechos históricos de la educación en enfermería se encuentra como un acontecimiento significativo la incorporación de los programas de educación en enfermería al Sistema universitario en el año 1961, cuando se prologó la carrera a cuatro (4) años en la Universidad

Nacional. En esta misma época se establece la práctica rural de los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de enfermería, por resolución 02050 de 1977 (previa legalización del título profesional). Es de interés mencionar que en este periodo se dejó la profundización en áreas funcionales los niveles de postgrado, surgiendo para comienzos del 70 los programas de Magister, reportando en sus inicios enfermeras extranjeras, lo cual influye de manera determinante en su desarrollo.

En la década del 80 la educación de enfermería se ve transformada por la Reforma de la Educación Superior de 1980 que estableció reglamentaciones específicas para el Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior – ICFES, la Universidad Nacional de Colombia, los Colegios Mayores y la Unidad Administrativa Especial (o Universidad Militar). (Velandia, 2001). En esta década de los 80 hay un incremento de egresados de los programas conocidos como complementarios y disminución del total de egresados en la formación tecnológica. En esta misma época se empieza a presentar una reorientación de los planes de estudio sobre todo en universidades oficiales. Se implementan los primeros programas de Doctorado en enfermería para ser cursados en otros países.

Según datos estadísticos para los años 90 había un total de 35 programas de Enfermería en Colombia, concentrados el 35% en la región Centro (Bogotá, Cundinamarca, Santander, Norte de Santander, Boyacá), en la Costa Atlántica (San Andrés y Providencia, Guajira, Cesar, Magdalena, Atlántico, Bolívar, Sucre y Córdoba).

1.3.2.2. Programa Educativo.

Un programa educativo es un documento que permite organizar y detallar un proceso pedagógico. El programa brinda orientación al docente respecto a los contenidos que debe impartir, la forma en que tiene que desarrollar su actividad de enseñanza y los objetivos a conseguir. (Pérez y Merino, 2013).

Los programas educativos suelen contar con ciertos contenidos obligatorios, que son fijados por el Estado. De esta manera, se espera que todos los ciudadanos de un país dispongan de una cierta base de conocimientos que se considera imprescindible por motivos culturales, históricos o de otro tipo.

Más allá de esta característica, los programas educativos presentan diferentes características aún en un mismo país, cada centro educativo incorpora aquello que considera necesario y le otorga una fisonomía particular al programa educativo que regirá la formación de sus alumnos.

En todos los países está establecido por la pertinente ley de educación, que los programas educativos deben fomentar una serie de aspectos o principios como son los siguientes:

- La equidad.
- La igualdad de oportunidades.
- La no discriminación.
- La inclusión educativa.

Por lo general, un programa educativo incluye el detalle de los contenidos temáticos, se explican cuáles son los objetivos de aprendizaje, se menciona la metodología de enseñanza y los modos de evaluación y se aclara la bibliografía que se utilizará durante el curso.

Otra manera de entender el concepto de programa educativo es asociándolo a un software que sirve para enseñar algo. En este caso, se trata de un programa informático interactivo con fines didácticos.

Un programa educativo también ser un programa de televisión que, al igual que el software, busca difundir conocimientos de manera didáctica para que el televidente pueda asimilarlos y aprender.

1.3.3. Recursos Humanos de la Salud en Colombia

Datos históricos recientes, detallan que la oferta de programas de pregrado de Enfermería en el país, según información del Sistema Nacional de información de Educación Superior (SNIES 2014), para el mes de julio de, funcionan 63 programas, de los cuales dieciocho (18) se ofrecen en la zona centro integrada por Bogotá DC, Cundinamarca, Boyacá, Huila y Tolima, y representaban el 28,5% de los programas. Cabe resaltar como Bogotá DC ofrece once (11) de estos programas.

En segundo lugar, se identificó la zona del Caribe colombiano con trece (13) programas que representaron el 20,7% distribuidos así, cuatro en el Atlántico, tres en Bolívar, dos en Magdalena, uno en Cesar, uno en Sucre y dos en Córdoba. En San Andrés y Providencia, y en la Guajira, no se tienen programas. Se continúa con la descripción de la oferta así, la zona suroccidental 15,9% tiene diez (10) programas repartidos de la siguiente

manera, un programa en el Cauca, un programa en Nariño, seis programas en Valle del Cauca, y dos en Risaralda. En el mismo sentido la zona Noroccidental ofrece once (11) programas que constituyeron el 17,4 % así: seis de Antioquia, dos en Caldas, dos en Quindío y uno en Chocó.

Por su parte, la zona nororiental, representada en los departamentos de Santander y Norte de Santander, incorpora ocho (8) programas que representan un 12,6%. Le siguen en menor escala las zonas de la Orinoquía que ofrecen dos programas, el 3,1%; y la Zona de la Amazonía que ofrece un solo programa de Enfermería que representa el 1,7%. (Ver tabla 1. Programa de Enfermería en el País.). De los 63 programas de Enfermería SNIES (2014), de acuerdo a boletín del CNA (2015) 23 programas están acreditados y 40 cuentan con registro calificado.

La zona del Caribe colombiano cuenta con trece (13) programas que representaron el 20,7% distribuidos así, cuatro en el Atlántico, tres en Bolívar, dos en Magdalena, uno en Cesar, uno en Sucre y dos en Córdoba. En San Andrés y Providencia, y en la Guajira, no se tienen programas.

Tabla N.º 1. Programas de Enfermería en el País

Zona del País	# Programas de Enfermería	Porcentaje
Zona Centro (Bogotá 11)	18	28,5 %
Zona Caribe, (No San Andrés y P, ni Guajira)	13	20,7 %
Zona Noroccidental	11	17,4%
Zona Nororiental	8	12,7%
Zona Suroccidental	10	15,9%
Zona Orinoquia	2	3,1%
Zona Amazonía	1	1,7%
Total	63	100%

Fuente: (Sistema Nacional de Información de Educación Superior SNIES, 2014).

Este recuento histórico de la educación superior y específicamente el programa de enfermería describe hechos que han llevado al ser y al quehacer de lo que es la educación en la actualidad, buscando siempre tener programas competitivos no solo a nivel local, regional y nacional sino a nivel internacional. Para ello se requiere que éstos demuestren tener una alta calidad, por lo cual se hizo necesario incluir en esta descripción algunos apartes de la calidad educativa, como complemento bibliográfico de esta reseña. No sin antes destacar que la calidad utiliza como herramientas de medición diferentes modelos, los cuales se desarrollan a continuación teniendo en cuenta factores, indicadores, criterios y enfoques.

Los modelos que se presentan son el producto de una revisión bibliográfica de autores nacionales e internacionales, que los presentan como evidencia de sus trabajos realizados en un determinado tiempo, unos han sido validados, otros por el contrario han quedado a nivel de propuestas. Por considerarlos de interés para los objetivos de este estudio se hace énfasis en éstos.

1.3.4. Modelos de Evaluación de la Calidad

La Calidad por parte de las instituciones de la Enseñanza Superior, conlleva la necesidad de la respectiva evaluación, lo que presupone la adopción de herramientas de medición como los modelos de evaluación Baptista (2006), para lo cual es necesario revisar las diferentes acepciones que sobre éstos existe, las cuales son muy diversas, pero confluyen en el fin que tienen. Es así como para (Caracheo, 2002) citado por sesento 2012, un modelo, es en términos generales, una representación de la realidad, explicación de un fenómeno, ideal digno de imitarse, paradigma, canon, patrón

o guía de acción; idealización de la realidad; arquetipo, prototipo, uno entre una serie de objetos similares, un conjunto de elementos esenciales o los supuestos teóricos de un sistema social.

De manera similar Gómez y Polanía (2008), consideran que un es el punto de partida de una tradición textual, o representación que se considera modelo de cualquier manifestación de la realidad, o imagen o esquema congénito con valor simbólico que forma parte del inconsciente colectivo, o finalmente, tipo soberano y eterno que sirve de ejemplar y modelo al entendimiento y a la voluntad de humanos.

Gago (1999) citado por Sesento 2012 define el modelo como un ejemplo o forma que se propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplo para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas. Más orientado el concepto al área científica (Achinstein, 1967), define los modelos como construcciones mentales que permiten una aproximación a la realidad de un fenómeno, distinguiendo sus características para facilitar su comprensión.

El término modelo, en consecuencia, tiene una amplia gama de usos en las ciencias y puede referirse a casi cualquier cosa, desde una maqueta hasta un conjunto de ideas abstractas.

Esta percepción que enmarca este concepto es común en muchos autores entre estos se mencionan (Aguilera, 2000) citado por Sesento 2012, quien concluye en sus escritos que un modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico, visto siempre desde el punto de vista de su autor. En síntesis, después de analizar los conceptos anteriores concluye que un Modelo es un conjunto de conceptos abstractos y generales, así como proposiciones que se integran para dar un significado.

Estas conceptualizaciones son aplicables a fenómenos, realidades, guías, patrones como se describió anteriormente. Según Fanny Cisneros G (2002), teoristas que han incursionado en el campo de la Enfermería, plantean que un Modelo trata de la representación simbólica de la realidad, el cual se desarrolla usando conceptos relacionados que aún no han progresado hacia una teoría. Sirve como eslabón en el constructor de una teoría. Modelo en enfermería es, la representación de la realidad de la práctica de enfermería, la cual se evalúa a través de indicadores.

Los indicadores son un elemento más en el proceso de toma de decisiones que pueden ser útiles para apoyar las valoraciones que los diferentes agentes realizan en el proceso de evaluación. De hecho, existen diversos tipos de indicadores según el aspecto que están tratando de analizar o según la función que tenga su uso. La clasificación más amplia es la basada en los siguientes criterios son: según las funciones de la educación superior: enseñanza, investigación y servicios; según el objeto: indicador de input, de proceso y de output; según el tipo de medida: indicador cuantitativo, indicador cuantitativo.

Los indicadores que se utilizan para medir eficiencia, eficacia, metas y objetivos pueden clasificarse de la siguiente manera: indicadores de resultado, estructurales, indicadores de recursos, de proceso, indicadores de personal, indicadores de impacto causales (incluye satisfacción del cliente, calidad de los servicios, quejas, entre otros) e indicadores de aprendizaje y adaptación.

De acuerdo a datos aportados por Khalil (2014), el contenido del indicador debe responder a las siguientes condiciones: significatividad de la relación entre el indicador y las propiedades del objeto que señala, relevancia del indicador, Teleologicidad del indicador, utilidad del indicador, complementariedad-totalidad. A las condiciones de medida un indicador ha de ser observable, los medios y recursos que se utilicen para realizar la observación y recoger la información han de ser posibles y coherentes con los fenómenos observados,

Las fuentes deben ser accesibles a los objetivos de la evaluación, cuente con un esquema paralelo que permita anotar, valorar y reflejar las manifestaciones observadas. A lo que refiere a las condiciones formales, los indicadores deben cumplir una serie de requisitos: deben ser fáciles de obtener, fáciles de enunciarse, relevantes para la toma de decisiones y fáciles de interpretar.

El uso de indicadores en la evaluación educativa en general es recomendado, porque tal y como señala De Miguel (1995) se ofrece al evaluador las siguientes ventajas: aportan información válida, verificable y relativamente neutral, posibilitan establecer comparaciones en función de diversos criterios, permiten que los juicios de valor -valoraciones- se apoyen sobre datos bastante objetivos, facilitan el consenso entre la audiencia

implicada, otorgan credibilidad a la toma de decisiones y añaden transparencia a todo el proceso evaluador.

Con el ánimo de aportar a esa credibilidad y toma de decisiones en los entornos o los ambientes empresariales las entidades se han propuesto pautas que a través de la historia sirven de referencia no solo a una institución, si no que con el tiempo pueden ser estandarizadas, las cuales no han sido tomadas a la ligera, si no que se usan en diferentes entidades y en ocasiones se convierten en referentes nacionales e internacionales, después de ser validados en muchos procesos y suficientes entidades, muestra de ellos son los diferentes modelos que existen, encontrándose en la literatura algunas veces repetidos, otras veces por el contrario con metodologías diferentes que aportan nuevos elementos a los ya existentes o introducidos por otros autores, pero que al final confluyen en un solo propósito, el cual es mejorar los resultados a través del estudio detallado de los procesos haciendo uso de decisiones gerenciales o administrativas en la que involucran a diferentes actores.

En la apuesta de la mejora de los procesos las entidades realizan evaluaciones a través de modelos Khalil (2014) que utilizan como bases indicadores de entrada, proceso y resultados. Concentrando a la enseñanza y gestión universitaria y que sean indicadores cuantitativos. De ello, a bajo de los indicadores de entrada vienen los indicadores relacionados con los recursos materiales e infraestructura de la universidad, servicios ofrecidos para universitarios y planes de estudio (así como sus objetivos, acceso y admisión del alumnado, justificación del título, planificaciones título).

Los indicadores de proceso: viene relacionados con el personal académico (así como su planificación de la enseñanza, metodología docente, evaluación, competencias docentes), orientación del alumnado hacia la enseñanza. Los indicadores de resultados: salidas profesionales del alumnado, satisfacción personal del alumnado con los deferentes aspectos de la universidad.

De acuerdo a los aspectos mencionados y a los planteamientos hechos por diferentes autores entre ellos Khalil (2013) y Gaitán (2007), se pueden citar los siguientes modelos: ISO, en los años cincuenta en Japón y en los años ochenta en Europa y Estados Unidos, así mismo el aseguramiento de la calidad avanza generándose leyes y normas que la regulan, aunque los resultados no son muy relevantes porque son aplicados de acuerdo al gobierno y a la diversidad de entornos del momento. Estas normas se dan con el fin de promover las mejoras y se crean premios a la calidad que con el tiempo se convierten en el sistema referente del mundo.

1.3.5 Características de los Modelos de Excelencia de Calidad

De acuerdo a revisiones hechas por Gaitán (2007), los modelos de excelencia de calidad más aceptados y con excelente reputación, son: Deming, Malcolm Baldrige y el Premio Europeo a la Calidad de la E.F.Q.M. Analizando ampliamente estos tres modelos se afirma que existe mucha similitud entre ellos, se puede decir que buscan el mismo objetivo, pero dentro un marco cultural diferente, puesto que son originarios de distintos países.

Las semejanzas más importantes son:

- ✓ Los modelos están basados en la estructuración de los principios para la calidad total, cubriendo todas o gran parte de las áreas claves de una organización por medio de criterios.
- ✓ Lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Mediante la herramienta de autoevaluación conocer los puntos fuertes y las áreas de mejora, para ser más exitosas. Estos son, las organizaciones se conocen mejor.
- ✓ Presentan amplia preocupación por la calidad.
- ✓ Buscan la mejora continua y aprendizaje.
- ✓ Son modelos no normativos.
- ✓ Orientación hacia los resultados.
- ✓ Buscan la rentabilidad del negocio.

A continuación, se muestra un análisis comparativo de los modelos de excelencia, donde se tiene en cuenta los aspectos característicos más importantes.

Cuadro N°. 1:

Análisis Comparativo de los Modelos de Excelencia de Calidad

Modelo de Excelencia	Organismo Regulador	Fecha de Inicio /Lugar	Objetivo	Estructura del Modelo (Criterios)
Deming	Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE).	1951 Japón	Estimular el desarrollo del Control de Calidad en Japón	1. Política
				2. Organización y su gestión
				3. Educación y difusión
				4. Gestión de la información de calidad
				5. Análisis
				6. Normalización
				7. Control
				8. Aseguramiento de la calidad
				9. Resultados
				10. Planificación
Malcolm Baldrige	Fundación para el Premio de Calidad Malcolm Baldrige	Enero 6 de 1987 Estados Unidos de América	Ayudar a estimular los esfuerzos de calidad y productividad de las empresas estadounidenses	1. Liderazgo
				2. Planificación estratégica
				3. Enfoque al cliente y al Mercado

				4. Información y análisis
				5. Desarrollo y dirección de los recursos humanos
				6. Gestión de Procesos
				7. Resultados empresariales
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M)	European Foundation for Quality Management	Octubre 19 de 1989 Europa	Impulsar la excelencia en las organizaciones europeas de manera sostenida	1. Liderazgo y dirección
				2. Política y estrategias
				3. Personas
				4. recursos y alianzas
				5. Procesos
				6. Resultados relativos a los clientes
				7. Resultados relativos al personal
				8. Resultados relativos a la sociedad
				9. Resultados claves

Fuente (Gaitan, 2007)

Cuadro N°. 1. (Continuación).

Análisis Comparativo de los Modelos de Excelencia de Calidad

Modelo de Excelencia	Aplicabilidad	Enfoque de Procesos	Documentación	Proceso de mejoramiento continuo
Deming	Se aplica en la totalidad de la empresa o en divisiones operativas. Se utiliza para empresas de cualquier tamaño y de cualquier actividad económica. Por su lenguaje y orientación denota una orientación más de fabricación.	Orientado hacia los procesos	No hay exigencia de documentación. Es recomendable que la empresa obtenga documentación para soporte del proceso.	El modelo Deming, para el proceso de mejoramiento continuo utiliza el ciclo (PHVA). Planear, Hacer, Verificar, Actuar
Malcolm Baldrige	Se aplica en la totalidad de la empresa o en áreas de la empresa. Se utiliza para empresas de cualquier tamaño y de cualquier actividad económica.	Orientado hacia los procesos.	No hay exigencia de documentación. Es recomendable que la empresa obtenga documentación para soporte del proceso.	La mejora continua en el modelo Malcolm Baldrige abarca los ciclos de (PEE). Planeación, Ejecución y Evaluación.

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.)	Se aplica en la totalidad de la empresa o en áreas de la empresa. Se utiliza para empresas de cualquier tamaño y de cualquier actividad económica.	Muy orientado hacia los procesos.	No hay exigencia de documentación. En algunos casos la fundación puede exigir documentación, y es recomendable que la empresa obtenga documentación para soporte del proceso.	El modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad utiliza el esquema lógico denominado REDER para el proceso de mejoramiento continuo. Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión.
--	--	-----------------------------------	---	---

Fuente: (Gaitan, 2007).

Cuadro N°. 2:

Análisis de los Modelos de Excelencia de Calidad

Modelo de Excelencia	Limitantes del premio	Métodos estadísticos	Tiempo para presentarse a la evaluación para el premio	Beneficios
Deming	No hay límites en el número de empresas que puedan recibir un premio. Deming cada año.	Hay énfasis en los métodos estadísticos.	El comité estipula un tiempo para presentarse a la evaluación.	Participar a la candidatura para obtener el Premio Nacional a la Calidad Deming.
Malcolm Baldrige	Hay límites en el número de empresas para recibir el premio Malcolm Baldrige.	Mayor énfasis en la utilización de métodos estadísticos.	La propia empresa decide cuándo va a recibir una evaluación objetiva de si sus actividades han alcanzado el nivel capaz de pasar el examen del Premio Deming.	Participar a la candidatura para obtener el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige.

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.)	Hay límites en el número de empresas para recibir el premio de la E.F.Q.M.	Mayor énfasis en la utilización de métodos estadísticos.	La fundación estipula un tiempo para presentarse a la evaluación.	Participar a la candidatura para obtener el Premio Europeo a la Calidad de la EFQM.
--	--	--	---	---

Fuente: (Gaitan, 2007).

Cuadro No. 2. (Continuación):

Análisis de los Modelos de Excelencia de Calidad

Modelo de Excelencia	Medioambiente, Seguridad y Salud	Tiempo de Implementación	Capacitación
Deming	No se especifica dentro del modelo aspectos relacionados con el medio ambiente, seguridad y salud.	El tiempo de implementación depende de la organización.	La capacitación es un aspecto fundamental del perfeccionamiento y es responsabilidad de la dirección empresarial. Un individuo, un experto, debería ser el responsable de enseñar a todos la misma habilidad. La capacitación debe ser contemplada desde el principio.

Malcolm Baldrige	No especifica dentro del modelo aspectos relacionados con el medio ambiente, seguridad y salud.	Implementación a mediano plazo.	Capacita a todo el personal. Además, cuenta con líderes dentro de la organización que tiene un alto manejo de grupo, que es práctico y que además cuenta con una serie de habilidades, destrezas y un alto nivel de conocimiento en la organización.
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.)	Dentro de los nueve criterios que conforman el modelo, existe uno en particular donde se especifican aspectos relacionados con el medio ambiente, seguridad y salud. Es bastante exigente y estricto con este punto.	El tiempo de implementación depende la organización.	Se realiza capacitación tanto al personal, proveedores y colaboradores

Fuente: (Gaitan, 2007).

Continuando con las características de los modelos se mencionan las siguientes así: Pastor Ana y otros (2013), indica que el modelo MBNQA, considera las perspectivas de aprendizaje y crecimiento y financiera las más importantes y concede más valor a la definición de la misión, visión y estrategia de la organización, que el resto de los modelos comparados. Sin embargo, las perspectivas clientes y procesos son las menos valoradas en el modelo MBNQA. El modelo EFQM, tras su última revisión en 2010, y en un acercamiento a la gestión sostenible, resta importancia a la perspectiva financiera, en favor de las perspectivas clientes, aprendizaje y crecimiento.

El modelo latinoamericano da más importancia a la perspectiva aprendizaje y crecimiento, que al resto de perspectivas. De la comparación de los tres modelos de excelencia empresarial se observa que los tres valoran con el mayor peso y de forma similar la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. La perspectiva menos homogénea en valoración es la perspectiva clientes, pues es muy valorada por el modelo europeo y muy poco valorada por el americano. La perspectiva financiera tiene un peso bajo, para los modelos europeos e iberoamericano, con respecto a la importancia que le otorga el modelo americano.

En cuanto a la perspectiva de procesos es valorada de forma similar por los modelos europeo e iberoamericano, esta perspectiva es menos valorada por el modelo americano. Tras comparar las diferencias entre los tres modelos, la aportación más importante de este artículo es la tabla de equivalencias que asigna los subcriterios de cada modelo de excelencia empresarial a cada una de las perspectivas del modelo BSC, para de esta manera comparar el peso que otorga cada modelo de excelencia a cada perspectiva.

Las empresas multinacionales que poseen empresas en todo el mundo y utilizan distintos modelos de excelencia según el país y gracias a la tabla de equivalencias entre modelos, pueden unificar sus autoevaluaciones. Podrían conocer las diferencias y similitudes de sus diferentes modelos y así poder aplicar técnicas de benchmarking interno con los propios indicadores utilizados en sus modelos de excelencia de cada país.

Presentar un modelo de evaluación de la excelencia empresarial integrando los tres modelos: el modelo europeo EFQM, el modelo americano MBNQA y el modelo iberoamericano, es una ambición, tal vez utópica. Sin embargo, puede ser interesante calcular la media de la valoración de cada perspectiva, a partir de la reasignación particular de cada uno de los tres modelos a las cuatro perspectivas.

Observando la comparativa de los tres modelos para evaluar la excelencia empresarial de una empresa, y con el objetivo puesto en descubrir el peso que recae como media en cada perspectiva, aparece como perspectiva más importante para los tres modelos, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento con un peso casi del 30% como media para la consecución de la excelencia empresarial.

La siguiente perspectiva más importante para evaluar la excelencia es la perspectiva clientes, con un peso superior al 20% como media. La tercera perspectiva en importancia es la perspectiva procesos operativos internos con un peso inferior al 20%.

La cuarta perspectiva en importancia es la perspectiva financiera con un peso en torno al 15%. Book of Proceedings – TMS Algarve 2012 vol. 4 1071 Por último, la definición de la misión, valores y política y estrategia en esta evaluación media de la excelencia a partir de los tres modelos estudiados tendría un peso teórico aproximado al 15% también. Curiosamente, se observa que el modelo iberoamericano es el más cercano a esta media teórica calculada a partir de la reasignación particular de cada uno de los tres modelos a las cuatro perspectivas del BSC.

En el contexto de los sistemas de evaluación de la calidad educativa, se menciona el sistema ISO, el cual hace referencia a ISO 9001:2000, como sistema de gestión de calidad generalizado. En este sentido se crearon los premios de calidad de Japón, Estados Unidos y Europa, los cuales son sistemas de gestión de calidad de referencia mundial en las instituciones educativas, debido a la condición de potencias económicas que manejan estos países.

Blanco (2009), mencionar que las prácticas dentro de las Instituciones de Educación Superior registran importantes avances en la aplicación del enfoque de calidad, afirma que hay tres modelos que poseen actualmente mayor reconocimiento internacional: el de las Normas ISO, especialmente las de la familia ISO 9000; el de los Sistemas de Acreditación de Programas e Instituciones educativas (que se han aplicado particularmente en el ámbito de la educación superior) y el de los Premios (nacionales e internacionales) de calidad (que en algunos casos han derivado en premios a la excelencia de la gestión escolar).

En el mismo sentido de la evaluación, Khalil (2013) menciona que la mayoría de los sistemas de evaluación y acreditación de la calidad en la educación superior han adoptado procedimientos que incluyen procesos de autoevaluación y evaluación externa sobre la base de criterios previamente convenidos, el aseguramiento de la calidad de las agencias tiene las mismas características: un proceso de auto evaluación de las agencias, seguido de una evaluación externa a cargo de especialistas.

Así mismo, menciona este autor que la utilización de un modelo de evaluación de la calidad permite analizar en forma estructurada la situación de la institución y propone los procesos de mejora necesarios. (Seuret, Justiniani, 2007).

Duque (2011) cita varios modelos que miden el nivel de calidad de las instituciones educativas: ISO 9000, Premio Demming, Premio Baldrige, EFQM (European Foundation for Quality Management) de Excelencia, RUECA (Red Universitaria de la Evaluación de la Calidad). En el mismo sentido Khalil (2013) menciona estos Sistemas, incluye el Sistema VERO así: Modelo Malcolm Baldrige en Estados Unidos, Modelo Deming en Japón, Modelo de EFQM en Europa. También expone el modelo de Verificación de Escenarios Organizacionales, en proceso de adaptación a las organizaciones educativas (VERO).

Blanco (2009), expresa que los modelos de evaluación guardan coherencia con los objetivos establecidos, los fines de la educación, el modelo de enseñanza y los valores de apoyo, entonces la evaluación actuará como el más poderoso factor o palanca de la calidad educativa. Si ocurre lo contrario, la evaluación será el mayor obstáculo para la calidad educativa.

1.3.5.1 Modelo CIPP STUFFLEBEAM (Evaluación del Contexto, Input <entrada>, proceso y producto)

El modelo CIPP desarrollado por **Stufflebeam** Daniel y sus colegas (1960) contempla en su estructura básica a los **cuatro elementos** que conforman sus siglas: la **evaluación del contexto** como ayuda para la designación de las metas, la **evaluación de entrada** como ayuda para dar forma a las propuestas, la **evaluación del proceso** como guía de su realización y la **evaluación del producto** al servicio de las decisiones de reciclaje.

La principal orientación de la **evaluación del contexto** es identificar las virtudes y defectos de algún objeto, como una institución, un programa, una población escogida o una persona y proporcionar una guía para su perfeccionamiento.

La principal orientación de una **evaluación de entrada** es ayudar a prescribir un programa mediante el cual se efectúen los cambios necesarios. Esto lo realiza identificando y examinando críticamente los métodos potencialmente aplicables.

En esencia una **evaluación del proceso** es una comprobación continua de la realización de un plan. Uno de sus objetivos es proporcionar continua información de los administrativos y al personal acerca de hasta qué punto las actividades del programa siguen un buen ritmo, se desarrollan tal como se había planeado y utilizan los recursos disponibles de una manera eficiente.

El propósito de una **evaluación del producto** es valorar, interpretar y juzgar los logros de un programa. La continua información acerca de estos logros es importante tanto durante el ciclo de un programa como en su final, y la evaluación de producto debe, a menudo, incluir una valoración de los efectos a largo plazo.

Busca el **perfeccionamiento de los programas** para que estos funcionen de manera efectiva aprovechando de la mejor manera los recursos y obteniendo mejores resultados.

La evaluación es un instrumento para ayudar a que los programas sean mejores para la gente a la que debe de servir. En este modelo de evaluación se exploran aspectos del contexto, de los procesos y de los productos que se han obtenido, por lo que implica un análisis profundo de varios niveles del programa y de la organización.

1.3.5.2 Modelo Malcolm Baldrige

El premio Malcolm Baldrige creado en el año 1987 y tiene una “perspectiva sistémica” y sugiere que las siete categorías Baldrige deben estar alineadas para la gestión exitosa del desempeño de las organizaciones. Fernández (2015). Los norteamericanos consideran que la calidad es necesaria para que las organizaciones puedan competir en el mercado internacional.

El modelo Malcolm Baldrige establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes. También deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los

resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base sobre la que construir las estrategias claves. Estas estrategias deben estar relacionadas con los procesos clave y con la alineación de los recursos. De este modo, se conseguirá una mejora en el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores y de los grupos de interés. (Andrade y Labarca, 2011). Citado por Khalil (2013).

En el mismo escenario de la mejora de las organizaciones (Blanco 2009), indica que el modelo define como valores claves: la Calidad orientada al cliente, el liderazgo, la mejora continua, la participación y el desarrollo de las personas, la respuesta rápida al mercado, el diseño y la prevención de Calidad, la visión a largo plazo, la gestión por datos, el desarrollo de cooperaciones interna y externa y la responsabilidad corporativa y ciudadana.

Los Valores y Conceptos Centrales del Modelo de Excelencia se encuentran comprendidos en los siguientes siete criterios:

1. Liderazgo
2. Planeamiento Estratégico
3. Orientación hacia el Cliente y el Mercado
4. Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento
5. Orientación hacia las Personas
6. Gestión de Procesos
7. Resultados

La evaluación de las organizaciones candidatas se basa en sus logros y mejoras en siete áreas, conocidas como el Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence.

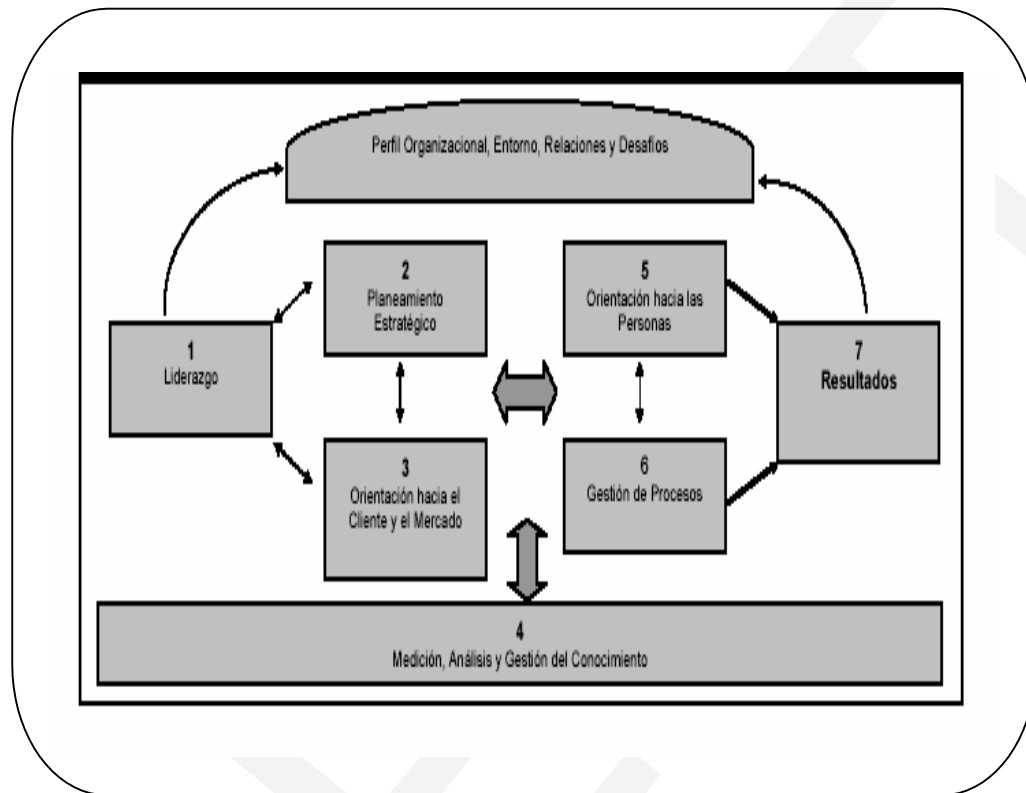


Figura N°. 1. Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige.

Fuente: (Baldrige, 2017).

El modelo de excelencia tiene una perspectiva de sistema para gestionar la organización y sus procesos claves con el objetivo de alcanzar resultados o desempeño de excelencia. A continuación, se detallan las categorías de acuerdo al modelo descrito en praxis 2006:

- 1. Liderazgo:** “La categoría liderazgo examina cómo los líderes seniors de la organización guían y sostienen la organización. También se examina el gobierno de la organización y cómo la organización gestiona sus responsabilidades éticas, legales y con la comunidad”.

2. Planificación estratégica: “La categoría planificación examina cómo la organización desarrolla los objetivos estratégicos y los planes de actuación. También se examina cómo los objetivos estratégicos elegidos y los planes de actuación son desarrollados y modificados si las circunstancias lo requieren y cómo se mide el progreso”.
3. Enfoque en el cliente y el mercado: “La categoría enfoque en el cliente y el mercado examina cómo la organización determina los requerimientos, las necesidades, las expectativas y las preferencias de los clientes y de los mercados. También se examina cómo la organización construye relaciones con los clientes y determina los factores clave que llevarán a la adquisición, satisfacción, fidelización y retención del consumidor”.
4. Medida, análisis y gestión del conocimiento: “La categoría medida, análisis y gestión del conocimiento examina cómo la organización selecciona, recoge, analiza, dirige y mejora sus datos, información y sus activos basados en el conocimiento. También examina cómo la organización revisa su desempeño”.
5. Enfoque en los recursos humanos: “La categoría enfoque en los recursos humanos examina cómo los sistemas de trabajo de la organización y el aprendizaje de los empleados y la motivación permiten a todos los empleados desarrollar y utilizar su completo potencial en alineación con los objetivos generales de la organización, la estrategia y los planes de actuación. También se examinan los esfuerzos de la organización para crear y mantener un entorno de trabajo y un clima de apoyo a los empleados que lleven a la excelencia del desempeño y a un crecimiento personal y organizativo”.

6. Gestión por procesos: “La categoría gestión por procesos examina los aspectos clave del proceso de gestión de la organización, incluyendo procesos clave de los productos, servicios y organizativos para crear valor a los consumidores y a la organización y a apoyo clave a los procesos. Esta categoría incluye a todos los procesos clave y a todas las unidades de trabajo”.
7. Resultados: “La categoría resultados examina el desempeño de la organización y su mejora en todas las áreas clave- resultados del producto y servicio, satisfacción de los clientes, resultados financieros y de mercado, resultados de los recursos humanos, resultados operativos, y liderazgo y responsabilidad social. Los niveles del desempeño se examinan en relación a la competencia y a otras organizaciones que proporcionan productos y servicios similares”.

Este modelo con los criterios mencionados es considerado como el más completo de gestión por calidad y orientación al desempeño, puesto que ha probado ser útil para la mejora sistémica de muchas organizaciones y se ha constituido en un sello de la implantación exitosa de las prácticas de gestión por calidad (Hutton, 2000). Citado por Khalil Hamdan Asmaa Hasan (2013).

Modelos de calidad en Europa. Países como España, Finlandia, Francia, Inglaterra, Italia e Irlanda, entre otros, establecieron el Premio Nacional a la Calidad y en 1992 se entregó por primera vez el Premio de la Comunidad Económica Europea, instrumentado a través de la Fundación Europea para la Calidad. Italia, creó este premio en 1950 por el International Quality Service, (IQS) con el apoyo del gobierno, con los propósitos de: Distinguir y seleccionar productos con las mejores condiciones de

competitividad en los mercados externos y además incentivar el mejoramiento de la calidad de los productos.

Los modelos más reconocidos y de mayor aplicación en Europa y otros países son el Modelo EFQM, el modelo RUECA y el modelo Iberoamericano.

1.3.5.3 El modelo EFQM

El modelo EFQM (Guía 2007) expresa que ha sido desarrollado por la Fundación Europea para Gestión de la Calidad y se emplea para la evaluación de las organizaciones, por personal interno o externo, hasta llegar a conocer cuál es su estado respecto al ideal de excelencia empresarial que encarna el modelo, así como sus oportunidades de mejora. Muchas son las aportaciones que el Modelo Europeo hace sobre una organización al enfocarla y tratarla en su globalidad y al introducir la evaluación como base para un diagnóstico de situación y punto de partida para intervenir hacia la mejora permanente. El Modelo EFQM de Excelencia tiene como premisa:

“Los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la organización, las Alianzas y Recursos y los Procesos” (Guía Modelo EFQM, 2007).

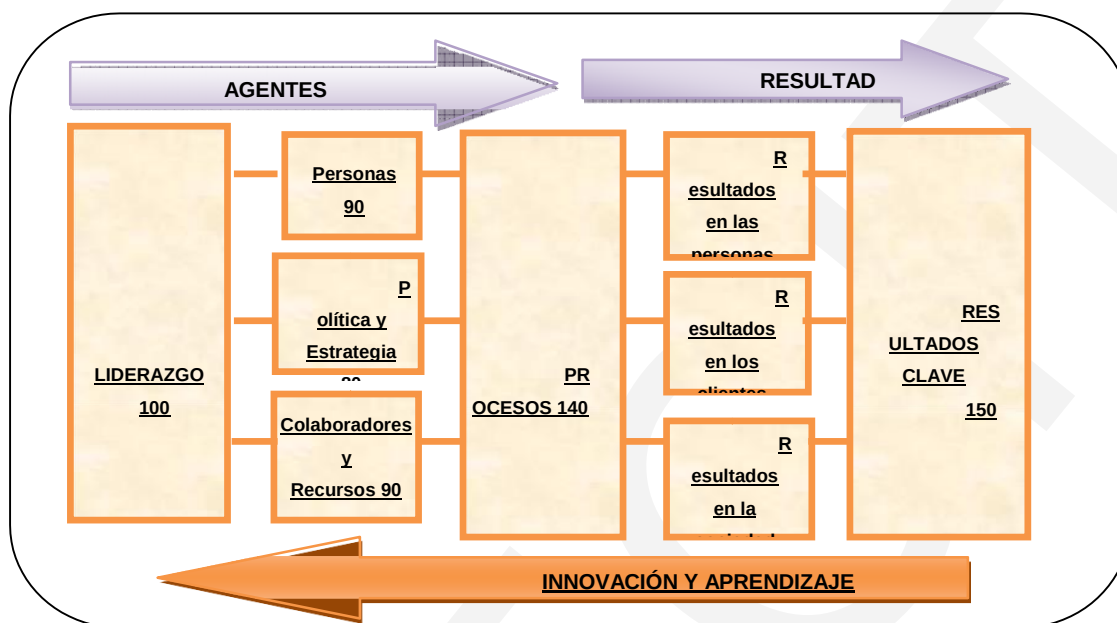


Figura N.º2. Modelo EFQM de excelencia

Fuente: (EFQM. Modelo de excelencia y calidad, 2007).

De acuerdo a la guía (2007), el modelo está compuesto por nueve criterios, los que son, a la vez, de gestión y de autoevaluación de la gestión y se agrupan en dos grupos: agentes facilitadores y resultados, como se muestra en el cuadro 3. Criterios del Modelo EFQM.

Cuadro N.º. 3.

Criterios del modelo EFQM

Agentes Facilitadores	Resultados
Liderazgo (Criterio 1)	Resultados en las Personas (Criterio 6)
Personas (Criterio 2)	Resultados en los Clientes (Criterio 7)
Política y Estrategia (Criterio 3)	Resultados en la Sociedad (Criterio 8)
Colaboradores y Recursos (Criterio 4)	Resultados clave (Criterio 9)
Procesos (Criterio 5)	

Fuente: (EFQM. Modelo de excelencia y calidad, 2007).

Agentes facilitadores (criterios 1 al 5) son aspectos del sistema de gestión de la organización. Son las causas de los resultados. Los Resultados (criterios 6 al 9) representan lo que la organización consigue para cada uno de sus actores (clientes, empleados, sociedad e inversionistas). La figura que se muestra a continuación se refiere a la adaptación del modelo EFQM para su aplicación en el campo de la educación.

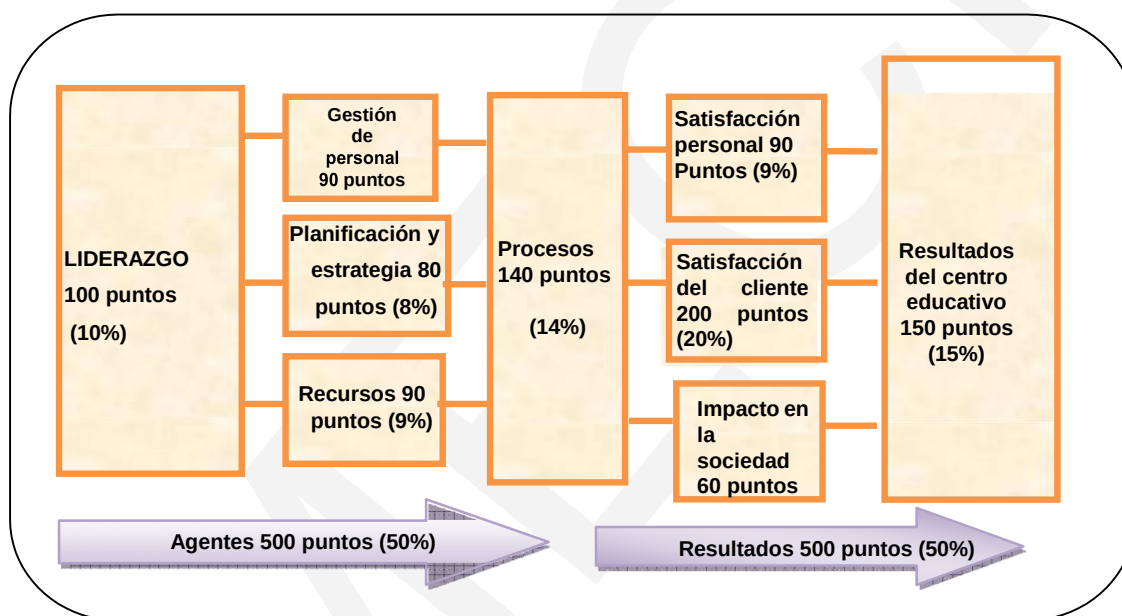


Figura N.º 3. Adaptación modelo EFQM a la educación.

Fuente: (Blanco, 2009).

En el entorno de Colombia y otros países de América Latina, Blanco (2009), menciona al grupo Santillana y Santillana Formación, como el representante oficial del Modelo EFQM, y avala su seriedad y aplicabilidad para que las instituciones educativas, logren la certificación europea en calidad de la Confederación Española de Centros de Enseñanza, CECE.

Así mismo la investigadora, expresa que la finalidad del modelo aplicado al ámbito educativo es conocer la realidad de la institución mediante la autoevaluación, y reflexionar sobre ella, lo que posibilitará elaborar planes y estrategias de mejora. Pretende analizar la organización de manera integral: la gestión del Proyecto Educativo Institucional desde el ámbito de la dirección (liderazgo y gobierno), lo pedagógico, lo administrativo y lo comunitario: su implementación y sus resultados.

1.3.5.4 El modelo de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA).

Este modelo, según lo expresado por Municio (2003), plantea la autoevaluación de las Instituciones de Educación Superior. Tiene como objetivo, movilizar la institución para mejorar su calidad y responder de esta manera a las necesidades de la sociedad. Así mismo menciona el autor que se ha difundido por España y países de América Latina; trata de responder a la preocupación por la evaluación de la Misión Europea y a las propuestas sobre educación superior en América Latina y el Caribe (Declaración de la Habana, 1996) (Municio, Evaluación de la Calidad de la Educación Superior 2003).

El modelo se basa en siete variables: entorno, cultura, estrategias, arquitectura organizativa, procesos y recursos, programas y personas. Estas variables actúan como facilitadores y se relacionan con sus efectos sobre la institución universitaria. Establece veintidós criterios de calidad, tres por cada variable, excepto con la interacción con el entorno que tiene cuatro, (ver cuadro siguiente).

Cuadro N.º 4. Variables y criterios de calidad del Modelo Rueca

Variables de la Organización	Criterios de Calidad
1. Entorno	1.1 Conocimiento del entorno 1.2 Apertura al entorno 1.3 Respuesta a las demandas del entorno 1.4 Promoción de la interacción
2. Cultura	2.1 Misión, visión y valores 2.2 Proyecto educativo institucional 2.3 Política de calidad
3. Estrategias	3.1 Estrategias para la mejora de la calidad 3.2 Planificación de la calidad 3.3 Seguimiento y evaluación de la calidad
4. Arquitectura organizativa	4.1 Formalización del sistema de calidad 4.2 Estructura de la organización 4.3 Gobierno centrado en la calidad
5. Procesos y recursos	5.1 Mejora de los procesos 5.2 Recursos financieros y materiales 5.3 Recursos tecnológicos y de información
6. Programas	6.1 Programas académicos 6.2 Programas de investigación 6.3 Programas de orientación y ayuda
7. Personas	7.1 Desarrollo del personal 7.2 Desarrollo de la comunidad universitaria 7.3 Compromiso con la mejora

Fuente: (Municio, 2003).

Explica Municio (2003), que cada criterio de Calidad recoge aquellas características de la organización consideradas necesarias para obtener unos buenos resultados. A demás indica que gestionar con estos criterios garantiza la Calidad de la dinámica de la institución y de sus resultados. También, menciona que el contenido de estos criterios responde a los principios de Calidad y en gran parte, coincide con otros modelos, conservando las diferencias que existen con las organizaciones industriales o de servicios generales, para las que han sido creadas.

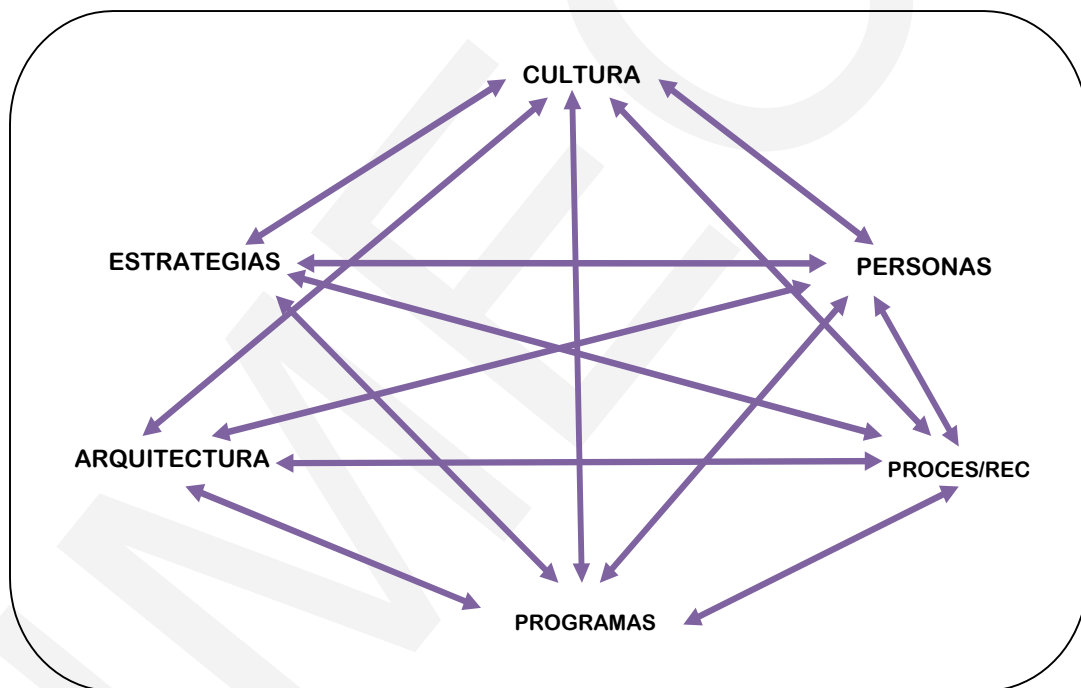


Figura N° 4. Modelo RUECA

Fuente: (Blanco, Evaluación de la calidad de educación Superior. Un modelo de Autoevaluación Institucional, 2000).

Expresa la investigadora que el modelo incluye un 75 por ciento de los contenidos de otros modelos de excelencia para la gestión, (Modelo EFQM, Modelo Malcom Baldrige), mientras que el 25 por ciento restante responde a las necesidades propias de la Educación Superior.

1.3.5.5 Modelo Iberoamericano

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es creado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) en 1999. En ese mismo año se publican las bases del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

FUNDIBEQ es una fundación independiente y abierta, compuesta por empresas públicas y privadas y Organismos de la Administración Pública, que contribuye a mejorar la competitividad e imagen del tejido económico y social de la Comunidad Iberoamericana, compuesta por 22 países de lengua española y portuguesa. Promueve, desde un ámbito internacional, el Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Excelencia en todas las organizaciones de Iberoamérica, tomando como referencia el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

Este modelo es considerado como un modelo de Excelencia en la Gestión, consta de nueve criterios, cinco facilitan la gestión y se agrupan en “Procesos Facilitadores”; y los otros cuatro son de “Resultados”, como se muestra en el cuadro número 5. Criterios y variables del Modelo Iberoamericano:

Cuadro N.º 5.

Criterios y variables del Modelo Iberoamericano.

Agentes Facilitadores	Resultados
Liderazgo y Estilo de Gestión (Criterio 1)	Resultados en Clientes (Criterio 6)
Política y Estrategia (Criterio 2)	Resultados del Desarrollo de las Gestiones (Criterio 7)
Desarrollo de las Personas (Criterio 3)	Resultados en la Sociedad (Criterio 8).
Recursos y Asociados (Criterio 4)	Resultados Globales (Criterio 9)
Clientes (Criterio 5)	

Fuente: (CINDIA, 2012).

Los “Procesos Facilitadores” cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace. Los criterios “Resultados” cubren aquello que una organización consigue. Los “Resultados” son causados por la gestión realizada, a continuación, se muestra el modelo de funcionamiento:

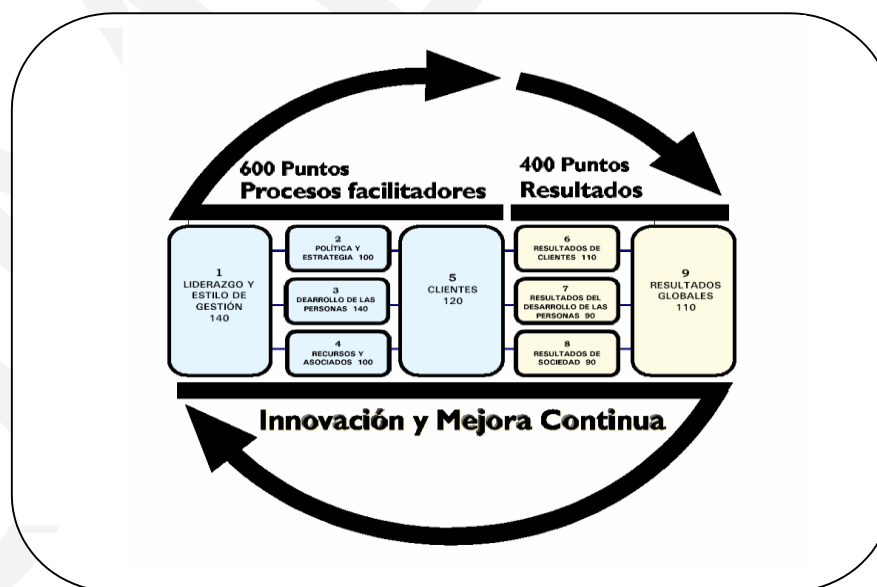


Figura N.º 5. Modelo Iberoamericano de excelencia de la gestión

Fuente: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad 2008

De acuerdo a los parámetros para la aplicación del modelo (2014), éste es ajustable a Empresas privadas e Instituciones públicas de todo tipo de sector, de actividad, tamaño y sirve como referente para evaluar una organización, establecer planes de progreso, identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora, y así mismo es una poderosa fuente de información para el desarrollo y la planificación estratégica.

El Premio Iberoamericano de la Calidad se otorga desde el año 2000 y uno de sus principales objetivos destacar a las organizaciones Iberoamericanas de clase mundial por la excelencia de su gestión.

La adaptación de este modelo al ámbito educativo en Latinoamérica ha sido liderada por el Consejo Iberoamericano en Honor a la Calidad Educativa, organismo internacional no gubernamental, constituido en Lima Perú en el año 2001, tiene como misión impulsar el avance de las Instituciones Educativas de Iberoamérica otorgando reconocimientos y promoviendo el intercambio de experiencias exitosas en el área educativa, consciente de esta realidad ha instituido el "Premio Iberoamericano a la Excelencia Educativa", dirigido a Instituciones y personalidades que hayan sobresalido en sus respectivas especialidades en sus países de origen, aplicando modelos de calidad en la gestión y procesos educativos.

Uno de sus principales objetivos es fomentar el uso de un Modelo de Gestión de Excelencia en las Instituciones Educativas como un instrumento ordenado y sistemático de autoevaluación para la mejora continua.

1.3.5.6 El modelo Deming en Japón

Creado en el año 1951, con el objeto de convertirse en una herramienta para la mejora de las empresas de ese país. Sugerencia de JUSE para estimular el desarrollo de QC (control de calidad). Los premios estaban financiados inicialmente con la donación generosa por Deming de sus derechos sobre las transcripciones de sus conferencias de su curso de QC de ocho días y sobre la traducción al Japón de su libro *Some Theory of Sampling*, junto con otras donaciones.

Existen varias diferencias entre el premio Deming (Japón) y el premio Malcolm Baldrige (E.E.U.U). No hay límites en el número de empresas que puedan recibir un premio Deming cada año. Hay un énfasis mayor en el uso de métodos estadísticos en el Premio Baldrige. La propia empresa decide cuándo va a recibir una evaluación objetiva de si sus actividades han alcanzado el nivel capaz de pasar el examen del Premio Deming.

El Premio Deming a la calidad ha sido clave para la implantación en Japón de la cultura de la Calidad Total y es considerado como el pionero entre los diferentes modelos. Este modelo destaca la gran importancia que tienen los procesos implícitos en el funcionamiento de una organización para la calidad de la misma.

El Dr. Deming planteó que la Calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores, menos reprocesos, mejor utilización de la maquinaria, del equipo y de los materiales, y menos demora en la

fabricación y en la entrega. Su estrategia se basaba en catorce puntos recomendadas Walton (2004); Deming, 1986:1989) Estos puntos son:

1. Crear constancia en el propósito de mejora de un producto y servicio.
2. Adoptar las nuevas filosofías introducidas.
3. Cesar la dependencia de la inspección en masa.
4. Acabar con la práctica de buscar negocios basados solo en los precios.
5. Mejorar constante y permanentemente el sistema de producción y servicio.
6. Instituir la formación continua.
7. Instituir el liderazgo.
8. Expulsar y olvidar los temores.
9. Derribar las barreras entre el personal de distintas áreas.
10. Eliminar frases y exhortaciones impuestas.
11. Eliminar cuotas numéricas.
12. Eliminar las barreras de orgullo a las destrezas.
13. Instituir un vigoroso programa de formación.
14. Escoger las acciones donde realizar las transformaciones.

A continuación, se describen los criterios básicos del modelo Deming:

✓ Política de compañía y planificación

Este criterio analiza cómo se determinan las políticas de dirección, calidad y control de calidad y como son transmitidas a través de todos los sectores de la empresa. También se examinan si los contenidos de esta política son adecuados y presentados con claridad.

✓ Organización y su dirección

Se analiza si los campos de responsabilidad y autoridad están claramente definidos y como se promueve la cooperación entre departamentos. También se examina como está organizada la empresa para llevar a cabo el control de la calidad.

✓ Educación y difusión del control de calidad

Se examina como se señala lo que es el control de calidad y como reciben los empleados el entrenamiento en calidad, bien a través de cursos de formación o a través del trabajo diario. Se analiza el grado en que el concepto del control de calidad y las técnicas estadísticas han sido comprendidas y son utilizadas. Dentro de esta categoría se analiza el papel de los círculos de calidad.

✓ Recogida, transmisión y su uso de la información sobre calidad

Se analiza como se recoge y transmite la información, procedente tanto del interior como del exterior de la compañía, a través de todos sus niveles y organizaciones. Se examina cuáles son los sistemas usados y la rapidez con que la información es recogida, transmitida, analizada y utilizada.

✓ Análisis

Se examinan como son seleccionados y analizados los problemas, crítico o no, relativos a la calidad y cuál es el uso que se hace de estos análisis. Se analizan los métodos empleados y el uso que se hace de las herramientas estadísticas.

✓ Estandarización

Se examinan los procedimientos para el establecimiento, revisión y derogación de estándares y la forma en que se controlan y sistematizan, así como el uso que se hace de los estándares para la mejora de la tecnología de la empresa.

✓ Control

Se evalúa como se realizan las revisiones periódicas de los procedimientos empleados para el mantenimiento y mejora de la calidad. También se analiza cómo están definida la autoridad y responsabilidades sobre estas materias, y se examina el uso de gráficos de control otras técnicas estadísticas.

✓ Garantía de calidad

Se examina el sistema de dirección para la garantía de la calidad, y se analizan en detalle todas las actividades esenciales para garantizar la calidad y fiabilidad de los productos y servicios, incluyendo fiabilidad como son el desarrollo de nuevos productos, análisis de la calidad, diseño, producción, inspección, etcétera. Se analiza también el sistema de dirección de la garantía de calidad.

✓ Resultados

Se examinan los resultados producidos en la calidad de productos y servicios, gracias a la implantación del control de la calidad, así como si se están produciendo y vendiendo bienes o servicios de suficiente calidad. Se examina también si ha existido mejora en los productos y servicios suministrados desde el punto de vista de la calidad y del coste y cantidad, y también si la empresa en su conjunto ha mejorado, no solo en calidad y

beneficios, si no en el modo científico de pensar de directivos y de empleados, la motivación y otros beneficios intangibles.

✓ Planes futuros

Se examina si los puntos fuertes y débiles en la situación actual son adecuadamente reconocidos, y en qué modo se realiza la planificación para la mejora de la calidad. Gaitán Rebollo Linda Karina (2007). En la década de los ochenta este modelo inicia su aplicación en el ámbito educativo, siendo asumido por diversos países, inicialmente Estados Unidos y posteriormente el Reino Unido.

En este sentido Green Wood y Gaunt (1994) citados por Gento (1998) señalan que en casos en los que profesores en sus clases o instituciones educativas en su conjunto aplicaron este modelo de calidad se puso de manifiesto la posibilidad de promover y lograr el progreso continuo en el funcionamiento del centro y en el rendimiento de alumnos, tanto en grupos como individualmente.

Una de las características planteadas por Kaufman y Zahn (1993) de la aplicación de este modelo en el campo educativo, es que se debe evolucionar hacia la autoevaluación y hacia el aprendizaje de acuerdo con el propio ritmo, basándose en la meta general del éxito dentro y fuera del centro educativo, además de involucrar a todos los miembros de la institución en el sistema de transformación para la mejora.

Se puede asumir que el modelo de calidad propuesto por Deming exige un cambio de la filosofía tradicional de gestión que debe ser asimilado por todos los miembros, ya que cada uno de ellos es clave para lograr la mejora continua de todos los procesos.

En Asia se destacan además otros premios a la calidad como son: premio japonés a la Calidad, Premio Nacional Coreano de Dirección por la Calidad y el Premio Nacional a la Calidad Rajiv Gandhi (India). Blanco 2009.

1.3.5.7 Modelo de las normas de la organización internacional para la estandarización (ISO 9000/2000)

La ISO, es una organización no gubernamental fundada en 1947 con sede en Ginebra, que federa mundialmente de forma voluntaria y fuera de tratados, a las organizaciones nacionales de normalización de 148 países, como es el caso de la española AENOR (Asociación Española de Normalización), y su objetivo fundamental es:

«Promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas con el propósito de facilitar la comparabilidad, el intercambio internacional de bienes y servicios, y para desarrollar la cooperación en la esfera de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica». Los resultados del trabajo de la ISO son acuerdos internacionales publicados como normas o estándares internacionales mundialmente reconocidos. Khalil Hamdan Asmaa Hasan (2013).

Organización que desarrolló por medio de sus comités las normas de la serie ISO 9000 con el objetivo de fomentar una cultura de Gestión de Calidad en cualquier organización.

Los preceptos de la Norma ISO 9000 se fundamentaron sobre el principio de que el aseguramiento de una calidad consistente de los procesos se consigue mejor con la aplicación simultánea de dos clases de norma:

✓ Normas de Producto:

Normas de producto (especificaciones técnicas) Normas de sistema de calidad (sistema de gestión). Las normas de producto proporcionan las especificaciones técnicas aplicables a las características del producto y frecuentemente las características de proceso por las que el producto es elaborado. Las normas del producto son específicas del producto en particular: tanto para su funcionalidad pretendida como para las situaciones de uso final que éste puede hallar. Gaitán Rebollo Linda Karina (2007).

La familia de las normas ISO 9000 constituye un conjunto de normas con amplio reconocimiento y aceptación internacional, elaboradas para ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implantación y el mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad eficaces. Khalil Hamdan Asmaa Hasan (2013).

✓ Norma ISO 9001: 2015

A continuación, se describen algunas normas ISO: ISO 9001: 2015: Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo final es la satisfacción de los clientes. La última actualización de esta norma es del año 2015 y se aplica en más de 140 países, siendo utilizada universalmente para la evaluación de los suministradores y demostrar la conformidad (certificación).

Nota: las normas ISO son desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), y adoptadas en cada país por los Organismos de Normalización autorizados.

✓ Norma ISO 14001:2015

Norma Internacional que especifica requisitos de Gestión Ambiental para desarrollar un sistema de gestión ambiental que contemple el cumplimiento de la legislación, y los impactos ambientales significativos. La última actualización de esta norma es del año 2015. Esta norma se utiliza también para demostrar la conformidad (certificación).

✓ Norma ISO 27000

Es una Norma internacionalmente aceptada que fija los estándares de seguridad de la información, para desarrollar, implementar y mantener las especificaciones de dichos sistemas.

✓ Norma OHSAS

Es una especificación/norma internacionalmente aceptada, que define los requisitos para el establecimiento, implementación y operación de un Sistema de Seguridad y Salud efectiva en las organizaciones. **ICONTEC** (2015).

✓ Norma ISO 9000

La **Norma ISO 9000** describe los principios y fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica el vocabulario de uso frecuente en esta materia.

✓ Norma ISO 9001

La **Norma ISO 9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a cualquier organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios en adelante, el término “producto” engloba a ambos– que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, siendo su objetivo el logro de la satisfacción del cliente.

✓ Norma ISO 9004

La **Norma ISO 9004** proporciona orientación a las organizaciones para ayudarlas, mediante un enfoque de gestión de la calidad, a lograr un éxito sostenido, entendido éste como el resultado de la capacidad de la organización para lograr y mantener sus objetivos a largo plazo. Contiene directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, y sus objetivos finales son mejorar el funcionamiento de la organización, conseguir la satisfacción de sus clientes y de otras partes interesadas y mantener en el tiempo el éxito de la organización.

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado para formar un “par coherente” de normas complementarias con estructura similar, que facilita su aplicación conjunta en los sistemas de gestión de la calidad. Mientras que la Norma ISO 9001 especifica los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, se centra en la *eficacia* del sistema para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y puede utilizarse para certificación o con fines contractuales, la Norma ISO 9004 va más allá, facilitando la mejora continua del funcionamiento de la organización, su eficacia y su eficiencia global. La

Norma ISO 9004 se recomienda como guía para organizaciones que quieran avanzar hacia la excelencia, más allá de los requisitos básicos de un sistema de gestión de la calidad.

Todas las normas citadas de la serie ISO 9000 forman un “conjunto coherente” de normas de sistemas de gestión, y constituyen una serie de herramientas que permiten una gestión más eficaz y eficiente de la calidad.

La ISO también elabora y aprueba documentos que no tienen el rango de norma, pero que sirven de guía para su aplicación en sectores concretos de actividad. Es el caso de los documentos IWA (Internacional Workshop Agreement), de los cuales existe precisamente uno para el sector educativo (IWA-2. «Aplicación de ISO 9001:2000 en educación»). Khalil Hamdan Asmaa Hasan (2013).

Tal y como la define la ISO, una norma o estándar «son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos para ser usados consistentemente como reglas, guías o definiciones de características, para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios cumplan con su propósito».

Por lo tanto, según esta definición, una norma relativa a la calidad universitaria sería «el conjunto de criterios y recomendaciones contextuales, curriculares y extracurriculares documentados, que definen y regulan los procesos de dirección (estratégicos), docentes y de investigación (básicos) y no docentes (apoyo) de la organización universitaria, para asegurar un determinado nivel de calidad del aprendizaje de la competencia de los estudiantes en el sistema de educación superior» (Cidad ,2004).

1.3.5.8 El Modelo de Verificación de Escenarios Organizacionales (VERO)

El Modelo de Verificación Organizacional para programas de formación Multimedia y multimodal es un modelo de mejora de la calidad de la formación y su gestión (aspectos organizativos y didácticos), basado en la valoración de la transferencia de aprendizajes a nivel individual, el impacto organizacional y social de la formación, la creación de intangibles y la generación del conocimiento con el fin de formular estrategias de mejora continua de la formación, que permita generar, a nivel didáctico o micro y a nivel organizativo, el conocimiento en una institución y desarrollar un mapa estratégico de desarrollo de recursos humanos para la innovación y la competitividad, en el marco del equilibrio entre calidad y equidad (Domínguez ,2004). Domínguez Fernández Guillermo (2004).

Dos de las características más sobresalientes que pretenden definir el modelo son su polivalencia y versatilidad, que permiten dar una respuesta diferenciada a los distintos escenarios organizativos y la mejora continua de la calidad del funcionamiento y de la organización de una institución de formación y que a la vez se convierten en las finalidades prioritarias del modelo (Domínguez ,2004).

El Modelo VERO se recoge los siguientes aspectos como los más relevantes para definir las competencias que aseguran la mejora de la calidad de la formación (Domínguez y Lozano, 2005):

1. La evaluación de la actividad del formador y de los procesos organizativos de la institución debe estar basada en el impacto de la formación y su transferencia en el puesto de trabajo.

2. La formación debe entenderse como un instrumento de generación del conocimiento y una herramienta de la mejora continua del puesto de trabajo, con lo que el formador deberá partir de las necesidades reales de los participantes en la formación (características, formación y experiencias previas y expectativas y motivaciones) como punto de referencia para seleccionar metodologías, recursos y la evaluación como mínimo.
3. La coherencia, que debe conseguir cualquier formador, entre los diferentes elementos del currículum, sobre todo, entre la selección de metodologías, recursos y evaluación en relación al tipo de contenidos a desarrollar y a los destinatarios del mismo.
4. El desarrollo, por parte del formador, de un proceso de comunicación limpio de todo ruido, ya sea de codificación (actitudes) y decodificación (rumores y distorsiones de malos entendidos por parte de los receptores del mensaje).
5. La recogida de datos por parte del formador, a través de un proceso continuo, que le permita desde antes del proceso (detección de necesidades), durante el proceso (seguimiento del diseño y su desarrollo) y después del proceso (evaluación de los aprendizajes adquiridos por los participantes, nivel de satisfacción de los mismos respecto a los procesos, materiales y productos desarrollados y la transferencia y el impacto de la formación en el puesto de trabajo) un análisis de datos fiables y validados para poder desarrollar procesos de mejora continua en cualquier momento del desarrollo de las actividades correspondientes e inherentes a su puesto de desempeño.

El modelo está configurado, como consecuencia de la relación entre la dimensión procesual y estructural, por los siguientes procesos claves. Los 9 procesos son (Domínguez, 2004; Domínguez y lozana, 2005):

1. Proceso de investigación de demandas sociales y/o mercados de la formación.
2. Elaboración del proyecto institucional proyecto educativo.
3. Elaboración del plan estratégico.
4. Proceso de detección de necesidades de formación.
5. Elaboración de ofertas formativas (grupos, itinerarios, currículum y acciones).
6. Plan de seguimiento y evaluación para la mejora del centro (Organizativos, Didácticos).
7. Gestión directiva (Gestión de RR. HH, Gestión de intangibles, Gestión y Generación del conocimiento).
8. Gestión de la oferta formativa: aspectos didácticos curriculares.
9. Gestión del plan de evaluación: resultados, transferencia e impacto de la formación y generación de intangibles y conocimiento.

El VERO, más que un modelo de calidad al uso (homologación y certificación), pretende ser una herramienta para la autoevaluación y su contraste de las organizaciones educativas, que a partir del diagnóstico de la situación propone, a través de los indicadores, fases de estrategias de mejora institucional y de programas de formación, ayudando a los miembros de la institución definiendo las deficiencias, sus causas y las posibles alternativas de solución (Domínguez, 2004).

En definitiva, la finalidad última del Modelo VERO es que sirva, además de para diagnosticar y verificar el funcionamiento de un centro de formación, para ayudar a definir un plan estratégico de mejora (Domínguez y Lozano, 2005), y que la institución educativa sea capaz de generar una formación como transferencia de lo aprendido a diferentes niveles y el impacto organizacional y social en distintos contextos y/o Escenarios Organizativos. (Domínguez, 2004).

Estos objetivos estarían representados por lo que hemos llamado niveles de transferencia e impacto de la formación (Domínguez, 1999:2004).

1.4 Modelos Calidad en Latinoamérica

1.4.1. Argentina:

Modelo para una Gestión de Excelencia. El modelo argentino para la Gestión de la Excelencia se configura a través de 3 grandes grupos de componente: Liderazgo, Sistema de Gestión y Resultados. Cada uno de estos componentes consta de diversos criterios que contienen a su vez distintos factores. Tanto componentes, como criterios o factores son retroalimentados por un proceso de mejora continua.

Criterios del Modelo:

- ✓ Liderazgo Gobierno de la organización Dirección estratégica Gestión de la innovación Responsabilidad social.

- ✓ Sistema de gestión Planteamiento estratégico Reconocimiento de mercados y clientes Gestión de los procesos Gestión de las personas Gestión de los recursos.
- ✓ Resultados Liderazgo Participación de mercado Operativos Gestión de las personas Gestión con clientes Económico-financieros Relativos a proveedores.

A continuación, se ilustra el funcionamiento del modelo:

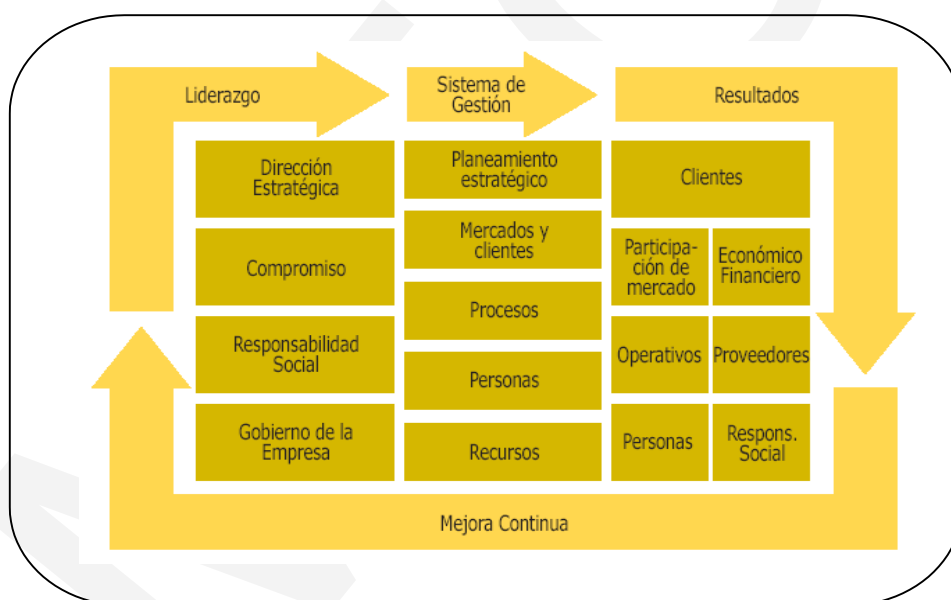


Figura N.º 6. Modelo para una gestión de excelencia para el ámbito Empresarial en Argentina.

Fuente: (Calidad F. P., 2017).

Los 9 primeros criterios, que pertenecen a los componentes de liderazgo y sistemas de gestión, son criterios impulsores y los resultados se sustentan en los 8 criterios restantes. Con este modelo se pueden conseguir resultados óptimos a través de un buen liderazgo, que sea capaz de gestionar eficazmente los clientes, la participación en el mercado y los resultados tanto económico-financieros como de gestión y mejoramiento de proveedores. Las características o factores más resaltables de este modelo son los siguientes:

- ✓ Enfoque en los clientes y mercado.
- ✓ Responsabilidad social de la empresa.
- ✓ Liderazgo de la conducción.
- ✓ Gestión de la calidad.
- ✓ Administración de los procesos.
- ✓ Creatividad e innovación.
- ✓ Desarrollo y compromiso de las personas.
- ✓ Relaciones con los proveedores e integrantes de las redes de comercialización u otro tipo de asociados.
- ✓ Orientación a resultados. Los Modelos de Excelencia en Latinoamérica.

De esta manera se dispone actualmente del Modelo para una gestión Empresarial de Excelencia orientado a organizaciones privadas con fines de lucro, el Modelo de Excelencia para organizaciones sin fines de lucro, el Modelo de Excelencia para la Gestión de Calidad de Instituciones Educativas.

El uso de un modelo específico para el campo educativo estimula y facilita el mejoramiento de la institución y la colaboración entre distintas instituciones, ayudando al intercambio de información en el marco general y posibilitando la visión de instituciones educativas eficientes, en interacción y al servicio de la comunidad.

El concepto sistémico se refleja en la estructura integrada de los modelos. Para el modelo propuesto para Educación, esa estructura consta de tres Componentes y siete Criterios con Factores enumerados bajo los títulos de los Criterios. La integración se logra a través de los numerosos vínculos directos entre estos elementos, como se ilustra a continuación:

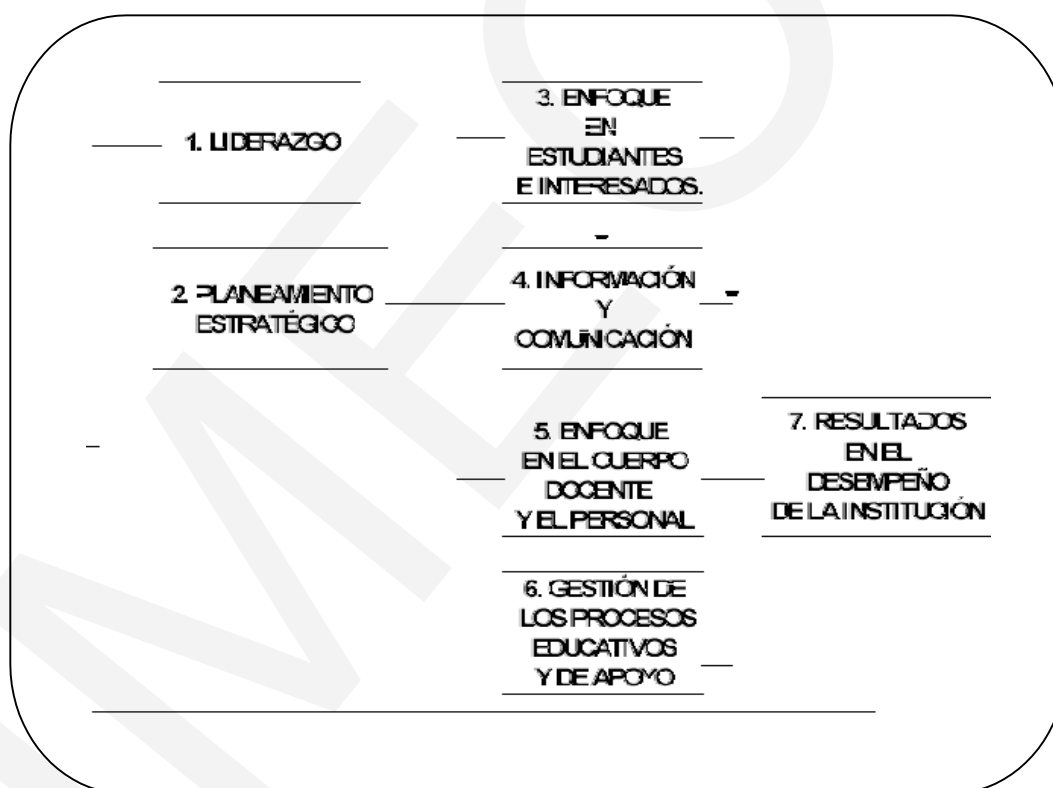


Figura N° 7. Modelo para una gestión de excelencia en el ámbito educativo.

Fuente: (Blanco, 2009)

1.4.2. Brasil

Está gestionado por la Fundação Nacional da Qualidade de Excelência em Gestão (FNQ). Es un modelo también muy similar a los anteriores donde la información y el conocimiento constituyen el perímetro, que luego es alimentado por gestión de clientes, el liderazgo y la sociedad. A continuación, se ilustra el modelo de la excelencia de Brasil:

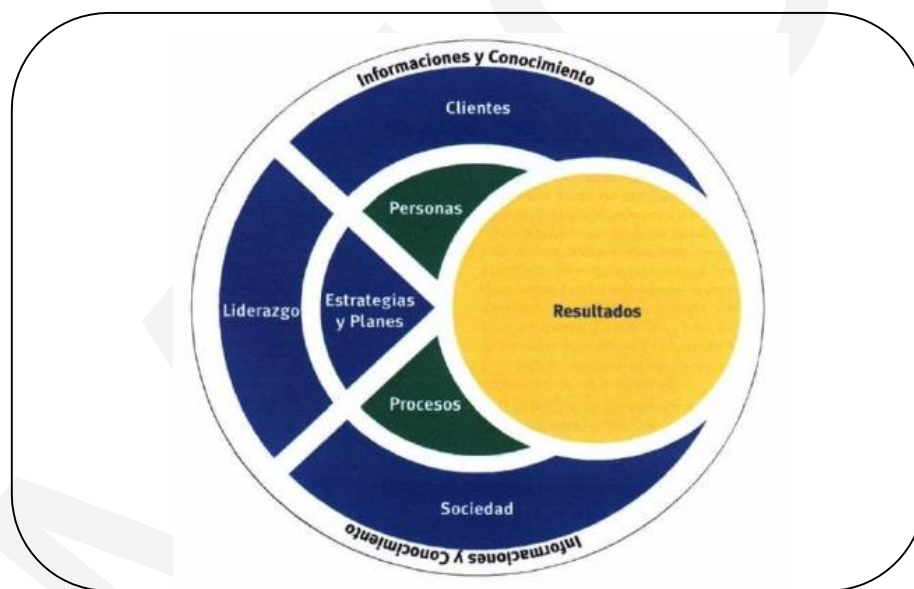


Figura N.º 8. Modelo de la excelencia en Brasil.

Fuente: (Fundación Premio Nacional a la Calidad Brasil, 2008)

La figura representativa del MEG simboliza la organización, considerada un sistema orgánico y adaptable, que obra recíprocamente con el ambiente externo. Sugiere que los elementos del modelo, sumergidos en un

ambiente de la información y del conocimiento, lleguen a ser relacionados de forma armónica e integrada, se vuelve hacia la generación de resultados.

Los elementos fundamentales de este modelo son: las personas, las estrategias, los planes y procesos, que entre todos alimentan unos resultados concretos. Criterios básicos es un modelo interesante porque trabaja los modelos fundamentales de la excelencia:

- ✓ Pensamiento sistémico.
- ✓ Aprendizaje organizativo.
- ✓ Cultura de innovación.
- ✓ Liderazgo y constancia de propósitos.
- ✓ Orientación por procesos e informaciones.
- ✓ Visión de futuro.
- ✓ Generación de valor.
- ✓ Valoración de las personas.
- ✓ Conocimientos sobre el cliente y el mercado.
- ✓ Desarrollo de alianzas.
- ✓ Responsabilidad Social.

1.5. Los Modelos de Excelencia en Latinoamérica

Los ocho Criterios de Excelencia constituyen un modelo sistémico que hace posible la aplicación y evaluación de la base cultural sostenida por los 11 Fundamentos. Por medio de los criterios, (Blanco, 2009), es posible mensurar cuantitativamente el nivel y la madurez de la gestión organizativa:

1. Liderazgo
2. Estrategias y Planes
3. Clientes
4. Sociedad
5. Informaciones y conocimientos
6. Personas
7. Procesos
8. Resultados

1.5.1. Perú

El Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad ha sido diseñado con base en principios internacionalmente aceptados como inspiradores de una gestión de excelencia, validados con experiencias de éxito a nivel mundial y útiles para ayudar a quienes buscan una guía para el perfeccionamiento de sus organizaciones. Este modelo basa su estructura en el Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de Norteamérica y ha incorporado información y experiencias de los Premios Nacionales a la Calidad de Latinoamérica y del Premio Iberoamericano a la Calidad.

Los principios básicos del modelo son los siguientes:

- ✓ Liderazgo y compromiso de la alta dirección.
- ✓ Gestión orientada a la satisfacción del cliente.
- ✓ Aprendizaje personal y organizacional.
- ✓ Valoración del personal y de los socios.
- ✓ Agilidad y Flexibilidad.
- ✓ Orientación al futuro.

- ✓ Innovación permanente.
- ✓ Gestión basada en hechos.
- ✓ Responsabilidad social.
- ✓ Orientación a resultados y crear valor.
- ✓ Perspectiva de sistema.

El Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad del Perú, para la implementación de una Gestión de Excelencia, está compuesto por los siguientes siete criterios:

1. Liderazgo
2. Planeamiento Estratégico
3. Orientación hacia el Cliente y el Mercado
4. Medición, Análisis y Gestión del Conocimiento
5. Orientación hacia el Personal
6. Gestión de Procesos
7. Resultados

El modelo peruano utiliza un sistema de evaluación sobre 2 dimensiones: procesos y resultados, el cual se ilustra a continuación:



Figura N° 9. Modelo de Excelencia en la Gestión. Perú.

Fuente: (Calidad E. P., 2014).

1.5.2Chile

Modelo Gestión de Excelencia. Este modelo está gestionado por el Centro Nacional de Productividad y Calidad de Chile- Chile Calidad, que fue fundado en 1966 con la misión de promover la gestión de la excelencia, mejorar la calidad y la productividad e incrementar la competitividad en las organizaciones del país. Se trata de un modelo compuesto por 8 criterios de evaluación, donde los 7 primeros se refieren a la gestión que confluye en el criterio resultando:

1. Liderazgo.
2. Clientes y mercado.
3. Personas.
4. Planificación estratégica.
5. Procesos.
6. Información y conocimientos.
7. Responsabilidad social.
8. Resultados.

Cada uno de estos criterios contiene, a su vez, un número variables de subcriterios y en conjunto tiene asignada una ponderación sobre el total global de 1.000 puntos. Para los 7 primeros criterios y subcriterios se aplican los siguientes 4 factores:

- ✓ Enfoque.
- ✓ Despliegue.
- ✓ Aprendizaje.
- ✓ Integración.

Para los resultados y sus subcriterios asociados existen los siguientes criterios:

- ✓ Desempeño actual. Nivel actual del desempeño y comparación con las metas definidas.
- ✓ Tendencia. Comportamiento del resultado a lo largo del tiempo en series interanuales.
- ✓ Comparaciones. Desempeño relativo respecto de comparaciones y puntos de referencia.
- ✓ Relación Resultado-Enfoque. La diferencia con los modelos anteriormente citados es la transversalidad de los clientes y mercado y la información y conocimiento.

A continuación, se ilustra el modelo Chileno de Gestión de Excelencia:



Figura N.º 10. Modelo Chileno de Gestión de Excelencia

Fuente: (Calidad C. N., 2013).

El modelo es sistémico ya que aborda todos los elementos de la gestión de una organización, puede ser usado por cualquier tipo de organización; la gestión de la organización debe estar orientada a procesos. A cada uno de los procesos y al conjunto de éstos se les pide: Alineación, Integración y Aprendizaje Organizacional.

1.5. 3Colombia

Colombia al igual que los países del resto del mundo, se unió a la tendencia de los modelos de gestión de excelencia y a través de la Corporación Calidad (organismo que desde el año 1992 realiza la orientación técnica y la operación del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, bajo los lineamientos y pautas de la Presidencia de la República y del Ministerio de Comercio, Industria y Comercio), han propuesto un Modelo de Excelencia en la Gestión que responde a los parámetros y fortalecimiento de la Gestión requeridos para el desarrollo de la productividad y la competitividad de las organizaciones del país.

El Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, denominado hasta el 2001 Premio Colombiano a la Calidad, fue creado por el Decreto 1653 de 1975 como reconocimiento del Gobierno Nacional a las organizaciones, tanto del sector público como del privado, que se distinguen por tener un enfoque práctico en el desarrollo de procesos de gestión hacia la calidad y la productividad, para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios.

El gran propósito del Modelo contenido en el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión es el de ser un Modelo de Excelencia en la Gestión, que sirva como referencia para que todo tipo de organizaciones sigan permanentemente el camino que las lleve a ser calificadas y a tener prácticas de organizaciones de Clase Mundial, capaces de entregar, a sus grupos sociales objetivo, una oferta de valor claramente diferenciada, sostenible y no fácilmente imitable, y de esa manera asegurar su Competitividad.

La plataforma del modelo está soportada en tres elementos: Competitividad, Innovación, Aprendizaje. Son los elementos que debe desarrollar o alcanzar toda organización para su éxito sostenible, tal como se observa en la siguiente figura:



Figura N.º 11. Modelo de Excelencia del Premio Colombiano

Fuente: (Corporación Calidad , 2008).

Sobre esa plataforma se encuentran los elementos del Sistema de Gestión Integral, compuesto por 8 Capítulos o Criterios, los que a su vez se dividen en elementos básicos, que sirven de guía para la preparación del Informe de postulación, para realizar ejercicios de autoevaluación, para montar el sistema de gestión integral en la organización, entre otros.

1. Estrategia y Gestión Estratégica
2. Liderazgo y Estilo de Gestión
3. Gestión integral del Talento Humano
4. Gestión de Clientes y Mercados
5. Gestión de Procesos
6. Gestión del Conocimiento y de la información
7. Responsabilidad Social
8. Creación de Valor y Resultados

Los criterios desarrollados por el premio para evaluar la gestión de las organizaciones postulantes y que representa la guía para la elaboración del informe de postulación, son considerados criterios de excelencia que se pueden utilizar en la organización como una herramienta de gestión para iniciar o consolidar un sistema de gestión integral, realizar evaluaciones del estado de la gestión en la organización y, como consecuencia, orientar los planes de acción y detectar áreas y oportunidades de mejoramiento.

Basado en el modelo del premio colombiano a la calidad, la Secretaría de Educación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, en el gobierno de Antanas Mockus, creó mediante el Decreto N° 379 del 30 de mayo de 1997, el Galardón Santa Fe de Bogotá a la Gestión Escolar, como reconocimiento y estímulo a las instituciones escolares estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media que hayan logrado articular exitosamente las tareas pedagógicas y administrativas, consiguiendo innovar y mejorar la acción educativa.

En ese mismo Decreto se delegó en el Secretario de Educación la tarea de elaborar y adoptar la Guía de Evaluación con los lineamientos, criterios, componentes, objetivos, estructura, procedimientos, evaluación, adjudicación y compromisos, para la evaluación de las instituciones escolares que participen en la convocatoria al Galardón.

El galardón Santa Fe de Bogotá, cambia su nombre en el año 1999, por Galardón a la Excelencia en la Gestión Educativa. El objetivo general del Galardón a la Excelencia Escolar es identificar en las instituciones escolares estatales y privadas de enseñanza preescolar, básica y media del Distrito Capital experiencias ejemplarizantes en la construcción e implementación de enfoques de gestión participativa orientados hacia la calidad.

El Modelo del Galardón a la Excelencia – Premio a la Gestión Escolar ofrece los lineamientos básicos de un sistema de gestión integral que detalla un conjunto de conceptos y prácticas características de una institución educativa de talla mundial, y que sirven de referentes para apreciar el desempeño de cualquier institución sin menoscabo de la singularidad de su misión y características distintivas.

En primer lugar, el Modelo hace referencia a un trasfondo de ambientes, relacionamientos y desafíos que justifican la existencia del colegio, constituyen su realidad y manera característica de operar y configuran su perfil institucional.

Es a la luz de este trasfondo que los criterios del Modelo ajustan y entienden su capacidad evaluadora. El modelo comprende diez criterios de evaluación que se clasifican en cuatro grupos:

- ✓ El primer grupo alude a los principios inspiradores de la gestión escolar para el cumplimiento de los grandes propósitos: Comprende el Horizonte Institucional como eje rector que proyecta las acciones y esfuerzos del Colegio hacia el futuro y el entorno; el Gobierno Escolar y Convivencia, que esboza las prácticas de toma de decisiones, participación, convivencia y gestión de las alianzas; Liderazgo y Responsabilidad Institucional, que examina el estilo de dirección que impulsa el desarrollo del Colegio y los impactos de la acción institucional.
- ✓ El segundo grupo incluye cinco criterios que examinan concretamente los procesos y el quehacer del colegio: Gestión Académica y Gestión Administrativa, procesos centrales en cualquier plantel educativo; y Desarrollo del Estudiante, Desarrollo del Personal Docente y Administrativo y Desarrollo de la Comunidad, los cuales examinan la gestión desde los grupos de interés del Colegio.
- ✓ El modelo cuenta también con un criterio que, de manera transversal, soporta la filosofía, el quehacer y el desarrollo institucional, y es la Gestión de la Innovación y el Aprendizaje.
- ✓ Por último, el criterio de Resultados y Mejoramiento Institucional aborda los logros de la gestión escolar desde los estudiantes, el personal, la comunidad y la institución misma. En este capítulo se puede visualizar, de manera integral, el nivel de cumplimiento de objetivos y metas trazados desde el horizonte institucional y el desarrollo de los procesos cotidianos en función de dicho horizonte. En general, el Modelo de Excelencia en la Gestión Escolar propone un referente para que, a partir de sus propios

sistemas y prácticas establecidos, la institución pueda controlar de manera autónoma y efectiva sus acciones, ser consciente de los resultados que éstas generan, reducir el desgaste institucional y visualizar claramente hacia dónde enfocar los planes de mejoramiento en el camino a la excelencia.

A continuación, se ilustra el modelo colombiano:

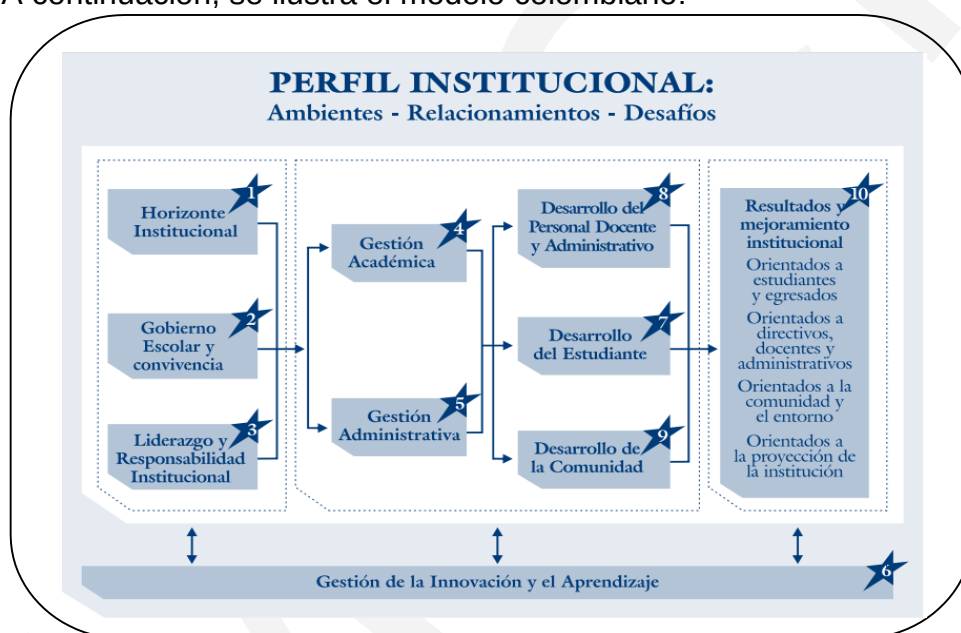


Figura N.º 12. Galardón a la Excelencia. Premio a la Gestión Escolar.

2007-2008

Fuente: (Distrito, 2008)

El Modelo comprende 10 criterios y 35 subcriterios, que sirven como referentes para la autoevaluación y evaluación externa de las instituciones educativas y a los cuales se les asignan puntajes sobre la base de un total de 1.000 puntos.

Gracias a los empresarios miembros del Capítulo Cundinamarca de Empresarios por la Educación, la Secretaria de Educación de Cundinamarca y la Cámara de Comercio de Bogotá, se gestionó la cofinanciación del "Premio Excelencia a la Gestión Educativa en Cundinamarca" CLASE, con Colsubsidio y Comfenalco.

El Premio tiene como objetivo impulsar el mejoramiento de la calidad en la educación preescolar, básica y media de Cundinamarca, a través de la identificación y reconocimiento de instituciones y centros educativos oficiales y privados, así como administraciones municipales ejemplarizantes en la construcción e implementación de una gestión educativa integral.

La metodología de evaluación busca identificar el nivel de gestión de cada entidad, examinando la capacidad de moverse en el tiempo y alcanzar los resultados que se ha propuesto, mediante un sistema gerencial que integra el direccionamiento estratégico o mirada de largo plazo en contexto, la gerencia de sus procesos y la gerencia de la cultura institucional.

La evaluación de la entidad es realizada considerando la relación y la coherencia entre el contexto y las siguientes cuatro dimensiones: Enfoque, Implementación, Resultados y Mejoramiento; con los cuales se valora la madurez de la entidad en sus sistemas y procesos, y se establece la consistencia y armonía de la gestión.

Este modelo propone los criterios y la interacción que ha de tener un sistema de gestión integral, y explicita en detalle una serie de conceptos y prácticas características de aquellas entidades del sector educativo, que

pueden ser reconocidas como entidades de talla mundial, y que sirven de referentes para apreciar el desempeño de cualquier otra entidad sin menoscabo de la singularidad de su misión y características distintivas.

Así pues, la hipótesis que sustenta el modelo establece que un ambiente interno y deliberado que facilita la creación del conocimiento, y en un contexto externo reconocido, abierto y apropiado por la entidad ésta establece en su Direccionamiento Estratégico los lineamientos y las pautas que serán los referentes y ejes rectores de su funcionamiento. Consecuentemente, reconoce, establece y toma en cuenta de manera particular el Talento Humano, los Recursos y las Alianzas como los insumos con los que logrará sus objetivos.

La entidad entonces desarrolla los procesos pedagógicos (establecimientos educativos) o los procesos académicos (sistemas educativos municipales) y los procesos administrativos de apoyo, para lograr unos resultados en cuatro líneas: los Resultados Institucionales, el Desarrollo de los Estudiantes (establecimientos educativos) y el Desarrollo del Sistema Educativo Municipal (sistemas educativos municipales), los resultados en el Talento Humano y los Resultados en la comunidad.

Estos resultados aunados a los aprendizajes de primer orden y a las mejoras en cada uno de los elementos del sistema que se hacen explícitos a través del criterio de Liderazgo, Aprendizaje e Innovación, se convierte así en el elemento transversal, articulador y facilitador que guía y da dinamismo a toda la estructura.

La creación del conocimiento por su parte hace referencia al ambiente dinámico y deliberado en el que la entidad desarrolla su misión. Plantea la forma en que se observa a sí misma, se reconoce en contexto de manera continua, aprende de sí, facilita y ejecuta el rompimiento de paradigmas y, por último, innova. Más que un proceso de gestión, la Creación del Conocimiento es un planteamiento explícito que posibilita la generación del conocimiento, validando los saberes propios, generando un aprendizaje que puede ser documentado y estandarizado, y que, a partir de allí, facilita los procesos de innovación participativa. Lo mencionado se muestra gráficamente en la figura siguiente.

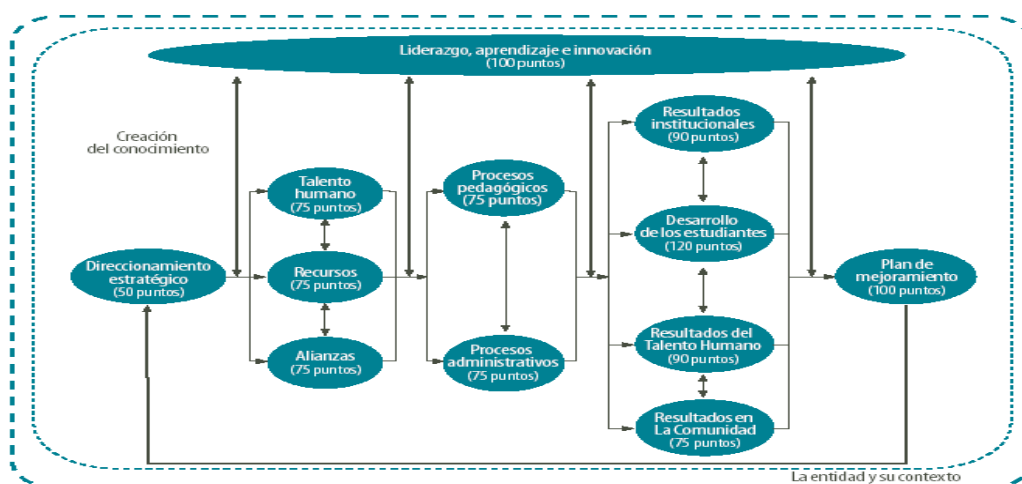


Figura N.º 13. Modelo CLASE- Distinción a la Excelencia Educativa

Fuente: Sistemas educativos municipales, 2007.

El modelo consta de 12 criterios y 44 subcriterios que sirven como referentes para la autoevaluación y evaluación externa de las instituciones educativas y a los cuales se les asignan puntajes sobre la base de un total de 1.000 puntos. Blanco.

Comparativa entre el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión (PCCG) y el Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en la Gestión (PNEIG) Titularidad Entre el año 1992 y el 2014, el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión funcionó como una alianza pública-privada (APP), con la orientación general del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el asesoramiento técnico y operativo por parte de la Corporación Calidad. A partir del 2013, este premio se vuelve gratuito en todos los procesos, registrando hasta el año 2014 un total 44 ganadores.

Por el contrario, el Premio nacional de Excelencia, Innovación y Gestión es un proyecto de carácter privado orientado técnica y administrativamente por la Corporación Calidad “Genesisir”. Es un premio que nace gracias a un fuerte apoyo, entre los años 2009 y el 2010, del Departamento de Acción Social de la Presidencia de la República, por la Caja de Compensación con Subsidio y por la Cámara de Comercio de Voluntad.

Posteriormente, en el 2011 el Consejo Privado de Competitividad que es un organismo muy importante para la productividad y competitividad en Colombia, la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), y la Asociación Nacional de Exportadores (ANALDES) también apoyan intensamente el Premio. Entre el 2012 y el 2013 básicamente es la Corporación Calidad la que se concentra en el premio, registrando 11 ganadores hasta el 2013.

Enfoque: En lo que se refiere al enfoque, el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión tiene un enfoque hacia la participación masiva de organizaciones de todos los sectores y tamaños que hayan desarrollado prácticas de gestión integral. Otra característica es que se perfilan como empresas competitivas, motivo por el cual este galardón ha recibido el apoyo del Gremio de los Exportadores.

Sin embargo, el Premio a la Innovación presenta un enfoque más dirigido hacia la innovación como motor de la sostenibilidad de las organizaciones. Por este motivo ha interesado más al sector industrial, puesto que es una de las variables que les permiten participar con éxito en el mercado global. En el PNEIG la participación de las empresas se produce mediante indicación directa, seleccionándose únicamente aquellas que han demostrado una madurez y posicionamiento en el mercado en sus sistemas de gestión, liderazgo y clara tendencia hacia la innovación.

1.5.3.1 Informe de Postulación

En ambos modelos las organizaciones participantes entregan un informe de postulación que no debe exceder las 50 páginas, el cual debe ser un fiel reflejo de la organización respecto a los criterios de ambos premios. Tanto el PCCG como el PNEIG cuentan también con el desarrollo de una plataforma web que permite la postulación online.

1.5.3.2 Metodología

Cabe reseñar que cada premio y cada organización es dueña de su metodología, lo cual es perfectamente entendible ya que para ello se ofrece a los evaluadores una formación y capacitación específica, que en la mayoría de los premios de prestigio es gratuita con el fin de aportar mayor objetividad y neutralidad.

1.5.3.3 Financiación

El Premio Colombiano de Calidad es financiado en su totalidad por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante la firma de un contrato estatal de prestación de servicios. La cantidad variable según los recursos disponibles en cada momento.

El Premio Nacional a la Innovación se financia a través de la gestión de la Corporación Calidad, que aporta un 60%, y de una serie de organizaciones que también apoyan el premio y cubren el restante 40%. En el periodo 2012-2013 fue la Corporación Calidad la que se ocupó de la totalidad de la financiación, es decir el 100%, por valor de las inscripciones de las organizaciones postulantes y la formación de evaluadores. En la siguiente tabla se sintetizan las principales diferencias entre ambos premios.

1.6 Modelo de Evaluación (acreditación) CNA. Colombia

“El modelo propuesto acentúa en la autoevaluación el compromiso de cada institución con la calidad, compromiso derivado de la autonomía que le otorgan La Constitución Nacional y La Ley; Pone de relieve en la evaluación externa, o por pares, el papel que juegan las comunidades académicas, como referente reconocido y legítimo para apreciar la calidad de instituciones y programas en un campo específico; y luego de la evaluación final, realizada por el CNA, subraya el papel del Estado como garante de la fe pública depositada en las instituciones que prestan el servicio educativo” (CNA, 2006).

Dentro de este contexto, el Consejo Nacional de Acreditación (2013), de acuerdo con las políticas de ley y las definidas por el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, preside y organiza el proceso de acreditación de modo que, una vez realizada la evaluación correspondiente, pueda reconocer la calidad de programas o instituciones y presentar su concepto al Ministerio de Educación Nacional sobre la pertinencia de emitir el correspondiente acto formal de acreditación.

La acreditación es voluntaria y temporal. No forma parte del proceso de inspección y vigilancia que debe ejercer el Estado y por tanto no lo reemplaza. No es un mecanismo para la autorización de programas, ya que con ella no se busca garantizar unos requisitos mínimos de funcionamiento. El Sistema Nacional de Acreditación se inscribe en el concepto de fomento de la calidad de la educación. Es un mecanismo para la búsqueda permanente de los más altos niveles de calidad por parte de las instituciones que se acojan al sistema; por tanto, no tiene carácter punitivo. En este sentido la acreditación puede verse como una forma de evaluación de la calidad.

1.6.1 Concepto de Calidad en el Modelo

Dentro de los conceptos de calidad que manejan en CNA, se pueden mencionar los siguientes: “la calidad, en un primer sentido, como un atributo integral de algo, resultado de una síntesis de los componentes y de los procesos que la producen y distinguen. Alude de una parte a las características universales y particulares de algo, y de otra, a los procesos a través de los cuales tales características se configuran” (CNA, 2006).

Es importante resaltar que la calidad no es un concepto estático si no dinámico, por medio del cual se busca desarrollar un proceso continuo de mejoramiento de la calidad. Las políticas y prácticas orientadas a lograr dicho mejoramiento forman parte de este proceso. También afirma el documento del CNA que, en un segundo sentido, la calidad de algo es la medida en que ese algo se aproxima al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima de lo que le es propio, según el género al que pertenece.

1.6.2 Actores del Proceso de Acreditación

Consecuente con lo anterior, y al tenor del Acuerdo 06 de 1995 expedido por el CESU, siguen siendo actores claves del proceso: Las Instituciones de Educación Superior, que deben empeñarse seria y responsablemente en una autoevaluación profunda, sincera y capaz de valorar sus aciertos y desaciertos. Los Pares Académicos designados por el CNA. Son los pares, como especialistas de un campo de saber y profesional, los llamados a reconocer la calidad a sabiendas de su complejidad y de sus distintas manifestaciones en diferentes contextos.

Los profesores y estudiantes, que son actores claves del proceso de enseñanza, aprendizaje y de su evaluación. El CNA, que preside todo el proceso, lo organiza, lo fiscaliza, da fe de su calidad y finalmente recomienda al MEN acreditar las instituciones y programas que lo merezcan. El MEN, a quien corresponde proferir el acto de acreditación.

1.6.3 Etapas del proceso de acreditación

El modelo está organizado por etapas de obligatorio cumplimiento por parte de los actores que participan en el proceso. El éxito de éste radica en el compromiso que asumen tanto las instituciones, la comunidad académica, así como el organismo responsable en el desarrollo de cada una de las etapas, bajo criterios de transparencia, de organización y de responsabilidad, entre otros. La evaluación conducente a la acreditación se realiza en tres etapas:

La Autoevaluación: Es el estudio llevado a cabo internamente por cada institución o programa académico y que se encuentra basado en el modelo de acreditación establecido por el CNA.

La Evaluación Externa o Evaluación por Pares: En ella se utiliza como punto de partida la autoevaluación. Es realizada por pares académicos de reconocida trayectoria en el campo del programa de formación, designados por el CNA. Su tarea se centra en la verificación de la coherencia entre lo que el informe de autoevaluación presenta y lo que efectivamente encuentran en la institución.

La Evaluación final: Consiste en el concepto final emitido por el CNA, basado en la autoevaluación del programa, en el informe entregado por el equipo de pares y en la reacción de la institución a dicho informe. Este concepto técnico incluye, cuando es el caso, una recomendación sobre el tiempo de vigencia de la acreditación (no menos de 4 años ni más de diez), y se traslada al Ministro de Educación Nacional para la expedición del acto de acreditación. Si el concepto no es favorable, se procede, en un marco de confidencialidad, a comunicar a la institución las recomendaciones pertinentes con miras a presentar de nuevo el programa en un plazo no inferior a dos años.

A continuación, se ilustra el resumen del proceso de acreditación según el CNA y el esquema de las fases del proceso de Evaluación Externa que el CNA ha adoptado:

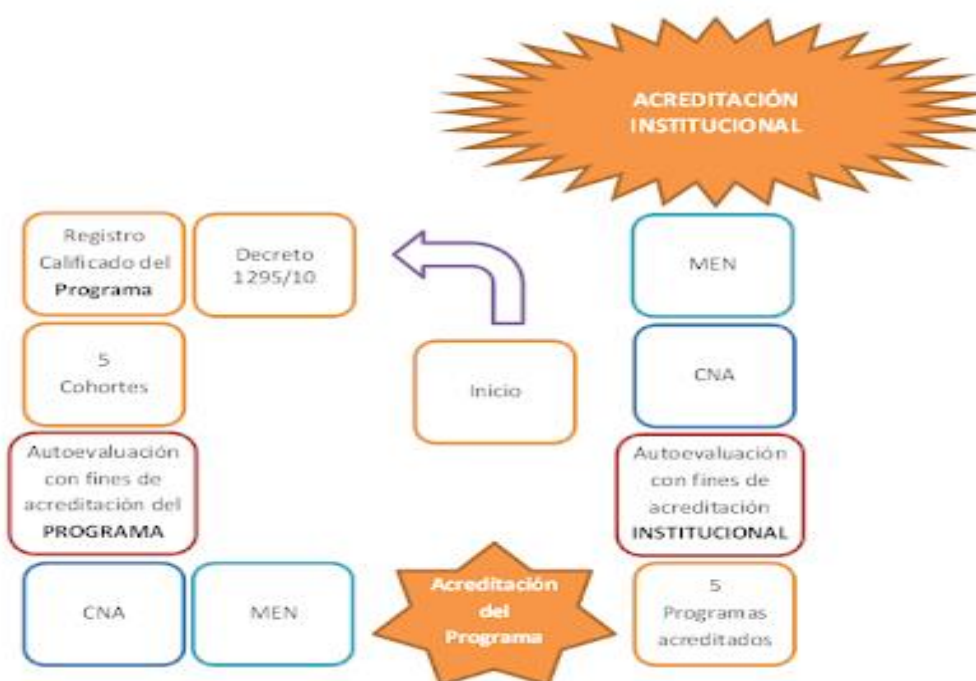


Figura N.º 14. Resumen del Modelo CNA

Fuente: (Consejo Nacional De Acreditación (CNA), 2012)

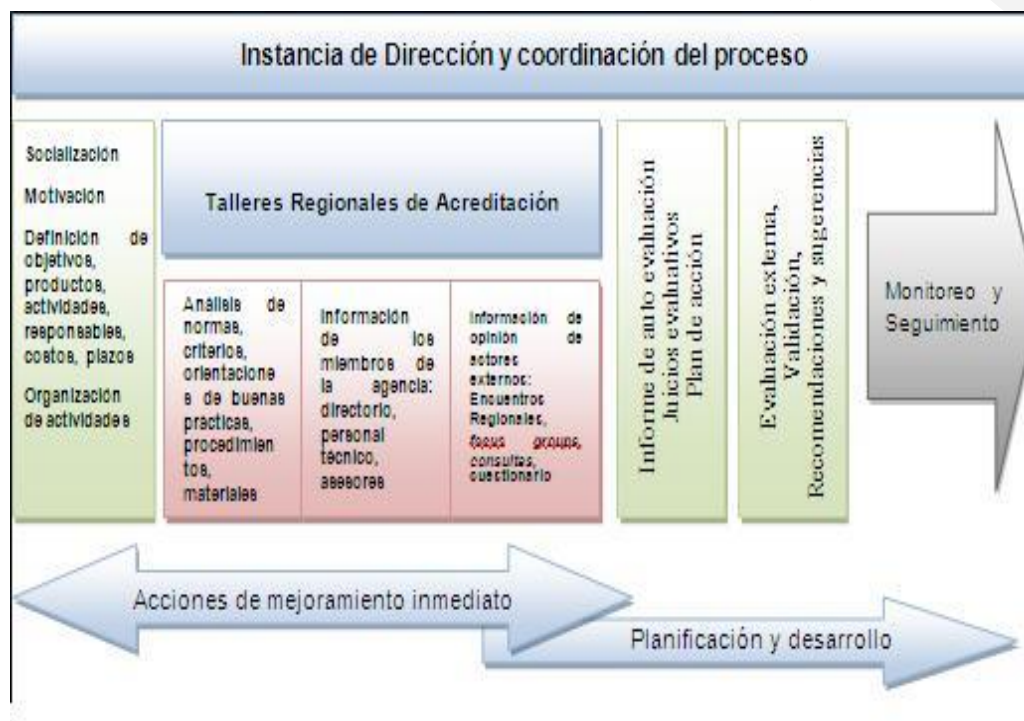


Figura N.º 15. Esquema de las fases del proceso de Evaluación Externa que el CNA ha adoptado.

Fuente: (Consejo Nacional De Acreditación (CNA), 2012)

La evaluación de la calidad, en el campo de la acreditación implica un ejercicio complejo, que se apoya en indicadores cuantitativos y objetivos. Los factores y características, componentes y dimensiones de la calidad de un programa o institución, y comprendido como ya se enunció, que ésta se logra en la medida en que uno u otra haga efectivo su concepto, tanto en relación con sus características universales, como en relación con las características que surgen de su propio proyecto, del campo en que opera y del tipo de

institución al que pertenece, no tienen el mismo peso o relevancia y no pueden ser leídos de manera abstracta, por fuera de su contexto. Factores, características e indicadores, todos importantes desde el punto de vista institucional, repercuten de manera visiblemente desigual sobre el desarrollo de la institución y, en particular, sobre sus programas. En virtud de esta desigualdad se hace necesario ponderar cada uno de los elementos que forman un conjunto, es decir atribuirle un peso relativo dentro del conjunto, que podría ser a menudo diferente.

La ponderación apunta a reconocer la importancia relativa de los elementos que se sintetizan, es un mecanismo de diferenciación de especificidades y es además una guía de lectura, de las interpretaciones que se hacen de la información recogida. En otro extremo, tampoco resulta razonable que las ponderaciones se hagan para cada situación sin justificaciones adecuadas (CNA, 1997).

Factores que permiten apreciar las condiciones de desarrollo de las funciones sustantivas de cada programa académico de alta calidad. Dichos factores se pueden individualizar de la siguiente manera:

- ✓ Misión, Visión y Proyecto Institucional y de Programa
- ✓ Estudiantes
- ✓ Profesores
- ✓ Procesos académicos
- ✓ Investigación y creación artística y cultural
- ✓ Visibilidad nacional e internacional
- ✓ Impacto de los egresados sobre el medio

- ✓ Bienestar institucional
- ✓ Organización, administración y gestión
- ✓ Recursos físicos y financieros

1.6.4 Características de calidad

Las características de calidad a que se hace referencia en el presente documento son propias de la educación superior y expresan referentes universales y particulares de la calidad que pueden ser aplicables a todo tipo de institución o de programa académico. Sin embargo, su lectura podrá ser diferenciada para dar cuenta de la diversidad de programas, de las especificidades que surgen de la existencia de diferentes tipos de institución y de la individualidad de misiones y proyectos institucionales.

A continuación, se reproduce un cuadro sinóptico que refleja las características y la aplicación de los sistemas de aseguramiento de la calidad en los distintos países. En el anexo se entrega una descripción más detallada de los principales sistemas en operación.

A partir de esta información, es posible destacar algunas características importantes del aseguramiento de la calidad en la región iberoamericana.

Cuadro N.º 6. Organismos reguladores de los procesos de evaluación y acreditación en Iberoamérica. CINDIA 2012. Sistema de aseguramiento de la calidad.

País	Organismos	Procedimientos
Argentina	Consejo de Universidades en conjunto con el Ministerio de Educación.	Fija programas y estándares para acreditación de programas.
	CONEAU Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria.	Evaluación externa voluntaria de universidades, complementaria a la autoevaluación institucional, realizada cada seis años como mínimo. Acreditación obligatoria de carreras reguladas esto es, aquéllas de interés público. Acreditación de programas de posgrado. Pronunciamiento vinculante sobre proyectos institucionales de nuevas universidades nacionales y provinciales. Aprobación de nuevas universidades privadas. Elabora las indicaciones para el seguimiento de las instituciones con acreditación provisoria. Autorización de agencias evaluadoras externas privadas.

Brasil	SINAES Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior y su órgano rector - CONAES Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior.	Evaluación externa de instituciones. Evaluación voluntaria de programas de grado. Evaluación de las Condiciones de Enseñanza cuando se defina. Evaluación del desempeño de alumnos mediante el Examen Nacional de Desempeño de los Estudiantes (ENA- DE). Seguimiento de la evaluación institucional.
	CAPES Coordinación de Perfeccionamiento del Personal de Nivel Superior	Evaluación de programas de posgrado. Define metas y objetivos para el desarrollo de la ciencia y la tecnología. Elabora y difunde información del nivel de posgrado.
Chile	CNED Consejo Nacional de Educación	Supervisión y licenciamiento de nuevas instituciones privadas.

	CNA Comisión Nacional de Acreditación.	Evaluación externa y acreditación voluntaria de instituciones (universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica) y de programas de grado y posgrado. Acreditación obligatoria de programas de medicina y de educación. Autorización de agencias privadas de acreditación y pronunciamiento sobre sus solicitudes de acreditación.
	MINEDUC Ministerio de Educación.	Solicita con carácter obligatorio datos estadísticos a las instituciones para alimentar el sistema nacional de información sobre la educación superior (SIES).
Colombia	SACES Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Colombiana.	Creado para que IES realicen de forma automática trámites asociados al proceso de Registro Calificado y otros de tipo institucional como, por ejemplo: reconocimiento de personería jurídica, aprobación de estudio factibilidad para IES públicas, autorización de creación de seccionales.

	CNA Consejo Nacional de Acreditación.	Acreditación voluntaria de programas de pregrado de alta calidad (evaluación del ciclo de calidad). Acreditación voluntaria de programas de posgrado de alta calidad (aún no se implementa).
	CONACES Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.	Cumple las siguientes funciones: coordina y orienta el aseguramiento de la calidad; evalúa el cumplimiento de los requisitos para la creación de IES, su transformación y redefinición, sus programas académicos; y cumple las demás funciones asignadas por el Gobierno Nacional.
	ICFES Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior.	Administra el examen de Estado de la calidad de la educación superior a los alumnos de los últimos semestres de la formación de pregrado.
	Ministerio de Educación	Coordina la ejecución de la política de Educación. Emite certificado de acreditación.
Costa Rica	SINAES: Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior	Acreditación voluntaria de programas e instituciones universitarias y no universitarias.

	SUPRICORI Sistema de Acreditación de la Enseñanza Superior Universitaria Privada de Costa Rica	Contribuir al mejoramiento de la calidad de las carreras que se ofrecen en las universidades privadas. Propiciar la confianza de la sociedad costarricense en la educación superior privada. Certificar la calidad de las carreras sometidas a acreditación de conformidad con los estándares aplicados en el proceso
	AAPIA-CFIA (nacional) SICAR/CSUCA (Centroamérica) CEAB (Canadá) SACS (Estados Unidos) EQUIS (Europa)	Otras instancias de acreditación, de nivel nacional e internacional, que coexisten con el SINAES.
Cuba	JAN Junta de Acreditación Nacional.	Aprueba los estándares a ser aplicados en el proceso de acreditación. Ejecuta los procesos de evaluación y acreditación.
	SUPRA Sistema Universitario de Programas de Acreditación.	Fija estándares para acreditación de programas. Acredita programas de pre y posgrado.

	COPEP Comisión Asesora para la educación de Postgrado.	Autoriza los programas de maestría para ser impartidos.
	Comisión Nacional de Grados Científicos para los programas de Doctorado.	Autoriza los programas de doctorado para ser impartidos.
El Salvador	MINED Ministerio de Educación.	Consejo de la Educación Superior, de carácter consultivo y propositivo, para el mantenimiento y desarrollo de la calidad. Dirección Nacional de Educación Superior, encargada de la capacitación y acreditación de nuevos pares evaluadores. Inspección y evaluación anual de las instituciones obligadas por ley a reportar la información solicitada.
	CdA Comisión de Acreditación de la Calidad Académica, dependiente del Mined.	Supervisa instituciones de educación superior. Recomienda el cierre de las instituciones ante el no cumplimiento de estándares de calidad.
México	CIEES Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior.	Evaluación voluntaria externa de programas de pre y posgrado.

	COPAES Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.	Reconocimiento oficial y acreditación de programas a partir de evaluaciones practicadas por organismos privados reconocidos, especializados por área del conocimiento.
	CENEVAL Centro Nacional para la Evaluación de la Educación.	Aplica exámenes de egreso a los alumnos de los programas e instituciones que concurren.
	FIMPES Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior.	Acredita de manera voluntaria a instituciones particulares de educación superior que han alcanzado altos estándares de calidad.
Panamá	CONAUPA Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Educación Superior.	Acreditación voluntaria de programas e instituciones oficiales y particulares. Poder de revocar acreditación previamente otorgada por incumplimiento de estándares de calidad.
	CTF Comisión Técnica de Fiscalización.	Fiscalizan y dan reconocimiento oficial a instituciones. Aprobación de planes y programas de estudio de las universidades particulares.

	Universidad de Panamá.	Regula el proceso de fiscalización de las universidades y centros de educación superior particulares de Panamá.
Perú	SINEACE Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación Superior	Acredita instituciones y programas. Certifica competencias laborales y profesionales.
	CONEACES Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior No-Universitaria	Ambos Consejos: Fijan estándares de acreditación, Aprueban normas reguladoras de las entidades evaluadoras, Acreditan programas e instituciones que cumplen con los estándares, Certifican competencias profesionales de los egresados universitarios, Publican resultados de los procesos de evaluación, acreditación y certificación.
	CONEAU Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria	
	CONAFU Consejo Nacional para la Autorización del Funcionamiento de Universidades	Evalúa proyectos sobre los que se autoriza el funcionamiento oficial de las universidades privadas. Evalúa el funcionamiento de las universidades con autorización para funcionar, durante los primeros 5 años.

Puerto Rico	CESPR Consejo de Educación Superior de Puerto Rico	Licenciar y acreditar IES públicas y privadas. Autoriza o renueva programas académicos. Acreditación voluntaria de programas académicos.
	Juntas Consultivas	Recomendación experta para la aprobación o denegación del programa de estudio, o la expansión de la institución, presentada al CESPR.
	Juntas Examinadoras	Autorizan el ejercicio profesional de los recién egresados mediante la aplicación de exámenes de reválidas.
República Dominicana	ADAAC Asociación Dominicana para el Autoestudio y Acreditación GCREAS Agencia Regional de Acreditación AAI Agencia de Acreditación Internacional.	Entidades privadas que promueven y realizan procesos de evaluación y acreditación institucional, de carácter voluntario.

	CONESCyT Consejo Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología	Autorización para la creación, suspensión, intervención o cierre de instituciones y programas. Evaluaciones globales y parciales de las instituciones conforme a los estándares de calidad. Aprobar el Sistema de Carrera Académica. Aplicación de Prueba diagnóstica de orientación y medición académica (POMA) de carácter obligatorio previo al ingreso
--	--	--

España	ANECA Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación	Evalúa CV de solicitantes para acceso a las figuras de profesor universitario contratado- Evalúa CV para acceso a cuerpos de funcionarios docentes universitarios. Evalúa propuestas de planes de estudio diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Realiza seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados. Ayuda a las universidades a crear sistemas de evaluación de su profesorado. Orienta a los centros universitarios en el diseño de sistemas de garantía interna de calidad. Evalúa a los programas de doctorado que optan a una Mención hacia la Excelencia.
--------	--	--

	Agencias autonómicas de acreditación	Evaluación de institucionales y programas conforme a la normativa de cada región autónoma.
Portugal	A3ES Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior	Define y garantiza los estándares de calidad del sistema. Evalúa y acredita los programas de estudio de IES. Difunde los resultados de la evaluación y acreditación. Promueve la internacionalización de la educación superior portuguesa.
	Órdenes Profesionales	Acreditación de profesionales.

Fuente: Informes Nacionales, 2011, y en algunos casos sitios oficiales de las respectivas agencias.

A continuación, se reproduce un cuadro sinóptico que refleja las características y la aplicación de los sistemas de aseguramiento de la calidad que se encuentran en reestructuración o implementación en los distintos países.

Cuadro N.º7.

Sistemas de Aseguramiento de la Calidad en Reestructuración/ Implementación

País	Organismos	Procedimientos
Bolivia(R)	APEAESU Agencia Plurinacional de Evaluación y Acreditación de la ESU.	Seguimiento, medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa en todo el sistema educativo, independiente del Ministerio del ramo.
	CNACU Comisión Nacional de Acreditación de Carreras Universitarias.	Coordina, supervisa y ejecuta evaluaciones externas para la acreditación de programas de pregrado, conforme el Sistema de Acreditación Regional, ARCU-SUR.
	CEUB Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana.	Coordina procesos de evaluación externa por pares académicos y acreditación de gremios afiliados. Organiza y administra el Registro Nacional de pares académicos.
	CONAES Consejo nacional de Acreditación de la Educación Superior.	Evaluación externa de instituciones y programas. Acreditación voluntaria institucional y de programas. Es obligatoria para carreras relacionadas con calidad de vida y seguridad de ciudadanos.
	Vice Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología.	Evaluación externa de universidades privadas para certificarlas como iniciales o plenas.

Honduras(i)	Universidad Nacional Autónoma de Honduras	Organiza, dirige y desarrolla la educación superior y profesional. Valido título profesional otorgado por instituciones públicas y privadas.
País	Organismos	Procedimientos
Guatemala (i)	Consejo Superior Universitario.	Supervisa la calidad y el funcionamiento de la enseñanza pública superior.
	Consejo de la Enseñanza Privada Superior.	Autoriza creación de universidades privadas.
	CSUCA Consejo Superior Universitario Centro	Agencia regional de acreditación institucional voluntaria.
Nicaragua (i)	CNEA Consejo Nacional de Evaluación y	Acredita IES públicas y privadas.
Paraguay (R)	ANEAES Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior	Evaluación externa de la calidad académica institucional. Acreditación voluntaria de programas e instituciones. Acreditación obligatoria de carreras definidas de 'bien público'. Informar sobre la viabilidad técnica de proyectos académicos para su habilitación.
Uruguay (I)	Ministerio de Educación	Autoriza nuevas instituciones privadas y reconoce sus programas.
Venezuela, R.B. (R)	Dirección General de Supervisión y Seguimiento de las Instituciones de Educación Superior.	Evaluación y seguimiento de la rendición de cuentas de las IES.

	CEAPIES Comité de Evaluación y Acreditación de Programas e Instituciones de Educación Superior	Implementa procesos de acreditación de programas seleccionados para participar en el marco del Sistema de Acreditación de Carreras Universitarias para el Re- conocimiento Regional de la Calidad Académica de las Respectivas Titulaciones (ARCU- SUR).
	Registro Nacional de Instituciones, Programas, Grados y Titulaciones de Educación Superior	Sistema de información oficial sobre las IES públicas y privadas, y los programas, grados y titulaciones de Educación Superior autorizados por el Estado.
	OPSU Oficina de Planificación del Sector Universitario	Promueve la implementación del Programa de Evaluación Institucional (actualmente organismo en
	CCNPG Consejo Consultivo Nacional de Postgrado	Evaluación y acreditación voluntarias de programas de posgrado.

Fuente: (Informes Nacionales, 2011).

Notas:

(R): Sistemas de acreditación actualmente en proceso de reestructuración institucional y/o cuyo ordenamiento legal se encuentra pendiente.

(I): Sistemas de acreditación en calidad de proyectos o anteproyectos de ley, o proyectos aprobados, pero posteriormente vetados por el ejecutivo. CINDIA 2012.

Estos sistemas de acreditación desarrollan sus objetivos a partir de las políticas definidas de manera general en las leyes de creación y en políticas específicas establecidas por determinados organismos. En casi todos los países, los propios organismos de acreditación han definido los criterios de calidad, en ocasiones con la colaboración de comités técnicos o validados por las comunidades académicas nacionales.

Tres etapas caracterizan el proceso de acreditación en casi todos los sistemas, la autoevaluación que la realiza la institución que ingresa al sistema, siguiendo generalmente las orientaciones definidas por el organismo de acreditación; la evaluación externa que realizan los grupos de pares evaluadores, y la evaluación final a cargo del ente que conduce la acreditación.

En el caso de Colombia, el Consejo Nacional de Acreditación CNA, diseñó los lineamientos para la autoevaluación con fines de acreditación, su última versión es de noviembre del año 2006. Las áreas que se consideran objeto de evaluación en el proceso de acreditación en los distintos sistemas se refieren con mayor o menor énfasis a la misión, proyecto institucional, estudiantes y profesores, docencia, investigación, extensión, egresados, influencia sobre el medio, autoevaluación y autorregulación, administración y organización, recursos físicos y financieros.

En Colombia y México se considera, además, el área de bienestar institucional; en Venezuela y Uruguay no se contemplan aspectos relacionados con los egresados y en Argentina y Uruguay no se considera la autoevaluación y autorregulación como aspectos de la evaluación.

En síntesis, e independientemente de sus diferencias, los sistemas de evaluación y acreditación de la calidad buscan garantizar el servicio educativo que se ofrece, y fortalecer la educación superior en su conjunto y la institución en particular.

Realizar el estado del arte del tema a investigar, permitió conocer los avances realizados en materia de los modelos de gestión aplicados a la educación, y se pudo detectar que en Colombia los grupos de investigación registrados en Colciencias no han realizado investigaciones referentes al tema de los modelos de la gestión integral; sin embargo la Corporación Calidad, ha venido implementado modelos de gestión integral para las instituciones educativas públicas y privadas, lo que les ha permitido evaluar la calidad de su gestión, y ha propuesto para la educación superior un modelo de excelencia similar a éstos, el cual aún no se ha implementado, lo que permite avanzar en la investigación del tema propuesto.

Además, es importante resaltar que las IES en Latinoamérica y en el resto del mundo, para afrontar la difícil tarea de abordar la calidad de la educación, unas han preferido diseñar su propio modelo de calidad y otras han adoptado modelos concebidos inicialmente para empresas del sector productivo, los cuales han sido objeto de adaptaciones aplicables al campo educativo, lo cual no ha estado exento de controversias y debates.

Como se pudo evidenciar los premios nacionales a la calidad, utilizan modelos de excelencia para incrementar la calidad de la gestión y aumentar la competitividad de las organizaciones. Utilizando modelos de gestión integral (modelos de excelencia), las organizaciones lucrativas y no lucrativas, del

sector empresarial y educativo, evalúan la calidad de sus procesos y los resultados alcanzados con dichos procesos, de manera integral. (Blanco 2009). A continuación, se ilustra los sitios de los modelos vistos:



Figura N° 16. Sitio de modelos

Fuente: (Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología y educación).

1.7 Bases Legales

Para hacer una descripción de las bases legales se tomarán como referencia autores y/o trabajos de Investigación que han hecho una recopilación detallada de la normatividad que reglamenta la educación y por ende la calidad de ésta. Se mencionan teniendo en cuenta el tipo de norma, la fecha de expedición y la síntesis de su contenido.

La Constitución Política de Colombia de 1991, establece la obligatoriedad del Estado con la educación de los ciudadanos, reglamentando que es derecho que garantizará el Estado en las instituciones públicas sin restricciones de género, cultura, color, clase social u otros; señala los niveles que se deben cursar de acuerdo a la edad. Específicamente el artículo 67

describe detalladamente todo lo relacionada con la normatividad. Apartes de éste se mencionan 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.

A partir de la constitución de 1991, surge la Ley 30 de 1992, Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior. Artículos 53, 54 y 55. Creación del Sistema Nacional de Acreditación. La Ley 30 en su artículo 28 señala la autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente ley, reconoce a las universidades el derecho a [crear] y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes, y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de función institucional.

Aunque el Estado de las Universidades autonomía para su funcionamiento, éste sigue constituyéndose para las mismas un ente regulador y contralado, aunque en ocasiones esta autonomía no se puede ejercer libremente porque la pueden limitar instancias gubernamentales viéndose afectados los procesos académicos y su calidad.

1.7.1 Ley General de la Educación en Colombia. Ley 115 de 1994

Basada esta Ley en la calidad y el acceso, en la cual se destacan hechos importantes como:

El artículo 4. Calidad y cubrimiento del servicio. 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, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento.

El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el 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 educativo.

1.7.2 Decreto 1075 de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación

Este Decreto promueve en su parte cinco (5), la reglamentación de la educación superior e incluye las condiciones de calidad para los programas de educación superior en su título 3, capítulo 2. Ratifica las condiciones mínimas de calidad para el Registro calificado, oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.

Se presenta a continuación una síntesis de la reglamentación de la educación superior en Colombia, descrita anteriormente y se incluyen otras disposiciones legales como complemento de éstas.

Cuadro N.º 8.

Normas de la educación en Colombia

NORMA	REGULA
LEY 30 – 1992	Regula la Educación Superior en Colombia.
Decreto 1229 de 1993	Reglamenta la Ley 30 de 1992.
Decreto 1403 de 1993	Reglamenta la Ley 30 de 1992.
Ley 115 de 1994	Ley general de la educación.
Decreto 698 de 1993	Se delega la inspección y vigilancia de la Educación Superior.
Decreto 110 de 1994	Se establecen criterios para la inspección y vigilancia, respecto a derechos pecuniarios en las Instituciones de Educación Superior de carácter privado.
Decreto 1478 de 1994	Requisitos y procedimientos para el reconocimiento de personerías jurídicas de instituciones privadas de Educación Superior.
Decreto 2790 de 1994	Normas para la inspección y vigilancia de los programas académicos de pregrado.
Decreto 2904 de 1994	Se reglamentan los artículos 53 y 54 de la ley 30 de 1992
Decreto 2566 de 2003	Por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones.
LEY 1164 – 2007	Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.
Decreto 1295 de 2010	Por el cual se dictan los requisitos para las condiciones mínimas de calidad del registro calificado de las instituciones de educación superior.

Fuente: (Universidad Militar Nueva Granada, 2009).

Así mismo, en la educación en Colombia la enfermería es definida como tal, de acuerdo a la reglamentación en Colombia (Ley 266 de enero 25 de 1996). Según el Artículo 3º de esta Ley: “La Enfermería es una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyos sujetos de atención son la persona, la familia y la comunidad, con sus características socioculturales, sus necesidades y derechos, así como el ambiente físico y social que influye en la salud y en el bienestar”.

Esta misma Ley regula el ejercicio de la profesión de Enfermería y otorga el título de Enfermero (a), así mismo esta Ley define la naturaleza y el propósito de la profesión, determina el ámbito del ejercicio profesional, desarrolla los principios que la rigen, determina sus entes rectores de dirección, organización, acreditación y control del ejercicio profesional y las obligaciones y derechos que se derivan de su aplicación. La profesión de enfermería se rige en materia de responsabilidad ética y legal mediante el Código Deontológico disciplinario de Enfermería en Colombia establecido en la Ley 911 del 5 de octubre del 2004 y según los lineamientos de la profesión de Enfermería promulgados por el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), lo que de esta manera permite la homologación del título con cualquier otro programa en el ámbito internacional.

2 Sistema de Variables

Según Ramírez (1999), un sistema de variables consiste, en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida.

A continuación, se describe el sistema de variables del presente estudio, el cual se relaciona directamente con los objetivos planteados y se desarrollan teniendo en cuenta la dimensión, los indicadores y el instrumento utilizado para evaluarlas. El proceso se inicia desde su composición más general que son las dimensiones, hasta su expresión más concreta representada por los indicadores y se finaliza con los ítems que componen el instrumento aplicado para la evaluación propuesta.

Cada uno de los componentes del sistema de variables está interrelacionado entre sí, siendo el ítem una expresión tanto del indicador como de la dimensión, en otras palabras, los ítems deben ser formulados tomando en cuenta los indicadores como las dimensiones de la variable.

Se puede definir la dimensión como la descomposición de una variable en su forma más general; de la cual, debido al nivel de abstracción, no permite la formulación de los ítems. Se requiere para la redacción de los ítems un nivel de concreción, el cual se obtiene a través de los indicadores.

Dentro de las variables que se manejan en esta investigación se encuentran:

- ✓ **Evaluación de calidad**, la cual evalúa los objetivos uno y dos.
- ✓ **Programas de educación**, esta variable evalúa los objetivos tres y cuatro.

Definición de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Evaluación de la Calidad	Evaluación de la calidad es un proceso que consiste en obtener información sistemática y objetiva acerca de un fenómeno e interpretar dicha información a fin de seleccionar entre distintas alternativas la mejor decisión. Livas (1980, p.69),	La evaluación de la calidad depende estrechamente de una regulación, se utiliza para evaluar un programa, la calidad es esencial, la evaluación está condicionada por el de la calidad.
Programas de Educación	Un programa educativo es un documento que permite organizar y detallar un proceso pedagógico. El programa brinda orientación al docente respecto a los contenidos que debe impartir, la forma en que tiene que desarrollar su actividad de enseñanza y los objetivos a conseguir. (Pérez y Merino, 2013).	Los programas prácticos de salud como Enfermería, puede limitar las funciones más tradicionales que debe cumplir toda institución universitaria: la formación profesional y la generación de conocimiento, desde la perspectiva de garantizar programas pertinentes y de buena calidad que es, en última el fin de las exigencias de la sociedad.

3 Operacionalización de las variables

A continuación, se muestra el cuadro donde se encuentra la descripción de la Operacionalización de las variables:

Cuadro N° 9.

Operacionalización de las variables

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Identificar las características de los modelos de evaluación de la calidad aplicados a los programas de educación superior en Colombia.	Evaluación de la calidad	Contexto	1. Existencia de estímulos para el surgimiento de modelos (Reconocimiento, trofeo, becas, donaciones, dinero). 2. Influencia de una Política de calidad	Lista de chequeo
		Insumo	3. Estrategias para la mejora de la calidad (políticas, económicas y tecnológicas) 4. Existencia de un direccionamiento estratégico (misión, visión, valores, principios, PEI) 5. Políticas acordes con el bienestar de personas e instituciones 6. Evidencia de acciones de Planificación de la	Lista de chequeo

			calidad	
		Proceso	7. Existencia de recursos para la aplicación del modelo. 8. Orientación (enfoque) teórica del modelo 9. Existencia criterios claros de orientación al modelo (personal, Liderazgo, p. estratégico, proceso y resultados) 10.Valores que cuantifiquen claramente los procesos 11.Características del valor asignado a cada criterio 12.Cuantificación del número de criterios 13.Estructura de los componentes del modelo 14.Disponibilidad de canales de comunicación e información 15.Existencia del componente de investigación	
		Resultado	16.Medición de la calidad	

			17.Criterios en la Evaluación de resultados 18.Evidencias de seguimiento y evaluación de la calidad 19.Existencia de planes de mejoramiento 20.Existencia de elementos para medir resultados 21.Promocion de investigación innovación aprendizaje y proyección social	
Diagnosticar la situación actual del modelo de evaluación de la calidad para programas de educación en Enfermería.	Evaluación de la calidad	Contexto Insumo	22.Existencia de Reglamentación para la evaluación y Programas Universitarios a).Influencia política en la evaluación (Recursos necesarios, enfoques y nivel de exigencia) b) Equidad en la Competencia de instituciones y programas c) Diversidad cultural en los en los lineamientos actuales 23. Existencia de Recursos para	Cuestionario

			procesos de evaluación. a) Direccionalamiento teórico. b) Nivel de exigencia en la evaluación es específico para enfermería.	
Analizar los criterios del modelo de evaluación de la calidad vigente para programas universitarios de Enfermería.	Programas de educación	Proceso	24. Objetividad en los criterios de evaluación. a) Especificidad en los criterios de evaluación. b) Factibilidad en los requerimientos (patentes). c) Participación de estamentos en el proceso evaluativo. d) Fases en la participación	Cuestionario
Evaluar las características del nuevo modelo de evaluación de la calidad para programas de Enfermería según hallazgos.	Programas de educación	Resultado	25. Socialización de resultados a) Uso de metodología participativo en el manejo de los resultados. b) Tiempo de ejecución para planes de mejoramiento.	Cuestionario

Fuente: Autora (2016)

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Enfoque epistemológico y método

El estudio tiene un enfoque epistemológico racionalista positivo, cuantitativo, sobre lo cual J. Hurtado (2013), expone:

.....este enfoque racionalista se concibe como producto del conocimiento científico, el diseño de sistemas dotados de alto grado de universalidad que imiten los procesos de generación y de comportamiento de una cierta realidad.... Los sistemas teóricos son el producto por excelencia del conocimiento científico y ellos se inventan o se diseñan, no se descubren... tanto las vías de acceso al conocimiento como los mecanismos para su producción y validación están dados por la *razón* (de ahí el calificativo *racionalista*). (p. 313).

Jackeline Hurtado (2016) menciona a (Kerlinger y Lee, 2002). Donde se explica que la investigación en el positivismo, “es un proceso sistemático, controlado, empírico, público y crítico de fenómenos naturales, que se guía por la teoría sobre las presuntas relaciones entre esos fenómenos”.

De acuerdo a lo expuesto por el autor la presente investigación se ubica en el enfoque racionalista, ya que trata de diseñarse un modelo, que se relaciona con los procesos de comportamiento en una realidad, como fué la revisión de los modelos de evaluación de la calidad de los programas universitarios de Enfermería en la Costa Caribe y a partir de sus resultados para alcanzar el diseño de una propuesta con los aspectos fundamentales de un nuevo modelo de la evaluación de la calidad, enfocado en criterios de referencia operativos académicos, validados por las unidades académicas en estudio.

2. Tipo de investigación

La investigación se ubica dentro del tipo Descriptiva, a tal efecto, Hurtado (2012), expone que: “El objetivo central de estas investigaciones descriptivas está en proveer un buen registro de los tipos de hechos que tienen lugar dentro de esa realidad y que la definen o caracterizan sistemáticamente....” (p.55).

De acuerdo a lo expuesto por la autora, esta investigación es descriptiva ya que buscan especificar las características del proceso de la evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia, donde se recogió información de manera independiente sobre los conceptos y las variables a las que se refieren la investigación.

Así mismo en la investigación se establecieron relaciones entre conceptos; dirigidos a responder las causas de los eventos y fenómenos, su interés se centró en describir el proceso actual de la evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia y sus condiciones manifiestas.

3. Diseño de la investigación

El diseño metodológico del estudio que aquí se presenta se sitúa dentro de un marco de referencia de lo que se denomina investigación proyectiva, según J. Hurtado (2006-2008), "son todas aquellas investigaciones que

conducen a inventos, programas, diseños o creaciones dirigidas a cubrir una determinada necesidad, y basadas en conocimientos anteriores” (p. 323).

Mediante este tipo de investigaciones se intenta proponer soluciones a una situación determinada a partir de un proceso previo de indagación, más no necesariamente ejecutar la propuesta; su objetivo consiste en proponer alternativas de cambio, en generar una propuesta, diseño, plan de acción o invento, que permita resolver una problemática, una necesidad percibida o una situación a mejorar, en base a la generación de conocimiento nuevo producto del proceso de indagación metódico mencionado (Hurtado, 2006-2008).

También puede ubicarse como una investigación de carácter transversal y de campo no experimental; ya que los datos de las variables recopiladas se analizan en un solo periodo de tiempo sobre una población, muestra o subconjunto predefinido. Así mismo la información se obtiene de primera mano, directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipulación de las variables, utilizando técnicas de recolección con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente, es decir de las personas responsables de los procesos de evaluación de las unidades académicas de Enfermería.

4. Población y Muestra

4.1. Población

La población seleccionada para la presente investigación estuvo comprendida por las 13 personas responsables de la administración de las trece unidades académicas universitarias de Enfermería existentes en la Costa Caribe Colombiana.

Así mismo se observaron las características de los modelos de evaluación usados en programas de educación superior de enfermería, en Colombia.

En relación con la población Hernández (1998), expone que:

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis a emplear, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es: “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones y la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población, ésta posee a la vez características comunes...”. (p.210)

En la presente investigación no existió la necesidad de seleccionar una muestra, ya que la cantidad de unidades académicas universitarias de Enfermería existentes, es relativamente pequeña, se tomó para la investigación el Censo Poblacional, es decir el total de la población. Para Bavaresco (2001), define el censo poblacional como:

Un estudio de todos y cada uno de los elementos de la población para obtener una misma información, adicionalmente señala que el objeto principal de la investigación es obtener información sobre las características o parámetros de una población, dado que la población a estudiar está claramente definida y limitada, este punto será manejado bajo la perspectiva de un censo poblacional, es decir un recuento completo de los elementos de la población. (p. 89).

Con esta población se desarrollan los objetivos referidos a los criterios de evaluación de la calidad y el manejo de los resultados del proceso de evaluación en Programas Universitarios de Enfermería en la Costa Caribe Colombiana.

5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta estructurada y como instrumento se diseñó un cuestionario tipo escala Likert, para ser aplicado a los administradores responsables de los procesos de evaluación en las unidades académicas universitarias de Enfermería.

Así mismo se aplicó la técnica de Observación Directa a los Programas de Enfermería sobre las características de los modelos de evaluación usados en educación superior de enfermería, en Colombia, aplicándose como instrumento una lista de chequeo con el fin de conocer el manejo de los resultados en las unidades académicas, siendo aplicada por los responsables de los procesos de evaluación en las Unidades Académicas Universitarias.

Méndez (2000), definió la encuesta como “la recolección de información a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación”. (p. 145). La encuesta representó una gran ayuda para el levantamiento de información, referente a la evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia.

Tamayo y Tamayo (1997), conceptualizó el cuestionario como “de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta, logrando que el investigador fije su atención a ciertos aspectos y se sujeten a diversas condiciones”. (p. 101),

El cuestionario permitió recopilar la información necesaria, para comprender y tener una visión clara del proceso del tema que se investiga, el mismo estuvo comprendido por diez y siete (17) preguntas cerradas con cuatro

alternativas de respuesta cada una, siempre, casi siempre, algunas veces y nunca. El diligenciamiento del instrumento se llevó a cabo personalmente y/o por correo certificado o electrónico.

Para la recopilación de esta información se emplearon dos instrumentos: una lista de chequeo aplicada a cada modelo de evaluación de la calidad (17) en total y un cuestionario aplicado a la comunidad conformada por las unidades académicas de los programas de Enfermería de la Costa Caribe (13) en total. Cada instrumento tiene un orden siguiendo la teoría de Sistema: Insumo, proceso y resultados, teniendo en cuenta el contexto en el cual se desarrolla cada ítem de las respectivas variables.

Se realizó una tabulación de las listas de chequeo aplicadas a los modelos de evaluación de la calidad, luego se realizó un estudio descriptivo de los datos obtenidos por cada sección del cuestionario y por último se realizó un gráfico de barras donde se indican las frecuencias obtenidas por cada resultado obtenido en las secciones.

El primer grupo de instrumentos fue aplicado a los modelos de evaluación de la calidad 17 en total, los cuales han sido experimentados y ejecutados en instituciones y empresas del mundo, de Latinoamérica y de Colombia. El segundo grupo de instrumentos fue aplicado a las unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe, 13 en total.

La población total estuvo conformada por los grupos descritos anteriormente, la cual permitió recolectar la información suficiente para determinar el problema de Investigación. Este cuestionario consta de 25

preguntas, las cuales están divididas en cuatro campos los cuales son los siguientes:

1. Contexto
2. Insumo
3. Proceso
4. Resultados

6. Validez y confiabilidad de los instrumentos

De acuerdo a Ebel (1977, citado por Fuentes, 1989 y por Corral 2009), la validez se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma. La confiabilidad tiene que ver con la exactitud y precisión del procedimiento de medición. Los coeficientes de confiabilidad proporcionan una indicación de la extensión, en que una medida es consistente y reproducible.

La validez de los instrumentos de este estudio se realizó desde diferentes perspectivas así: se realizó la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento y se estimó con el método alfa de Cronbach, obteniendo (cero, punto ochenta y ocho) 0,88.

Esta medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach indica que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Como se mencionó anteriormente, el resultado del estudio fue de 0.88 considerándose aceptable.

Otra actividad que se realizó como parte importante de esta etapa fue la revisión del cuestionario por siete enfermeras (os) que tienen cargos administrativos en los programas de Enfermería pero que no hicieron parte de la población del estudio; se realizó con el objeto de validar el instrumento y la facilidad o dificultades en el manejo del cuestionario y al no presentarse observaciones significativas el asesor y la investigadora decidieron aplicar el instrumento para recoger la información propia de este estudio.

Otra forma que se usó para la validez del instrumento fue el método de contenido a través del juicio de expertos teóricos, el cual se realizó con los peritos del área de investigación y conocedores de la disciplina de Enfermería, entre los cuales se nombran:

Concepción Elena Amador Ahumada, c.c. 45477298 de Cartagena, profesión enfermera, magister en Enfermería y se desempeña actualmente como docente – investigadora de tiempo completo y encargada de la Coordinación de Acreditación del programa de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Córdoba.

Luz Neyla Petro Falon, c.c. 25873506, profesión enfermera, especialista en epidemiología y magister en Epidemiología, se desempeña como docente-investigadora de tiempo completo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Córdoba.

Lenis Campos Gómez, c.c. 34977865, profesión enfermera, magister en enfermería, se desempeñó hasta el año 2017 como docente – investigadora de tiempo completo de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad de Córdoba y actualmente pensionada.

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

7. Técnicas de análisis de los datos

Para la representación numérica de la información, se aplicó en el presente trabajo, la técnica de análisis cuantitativo. Acuña (1999) con referencia al análisis cuantitativo, refirió lo siguiente:

Los datos numéricos se procesarán para tener la más clara y rápida comprensión de los hechos estudiados y con ellos se construirán cuadros estadísticos, gráficos, etc. de tal manera que sinteticen sus valores y se pueda, a partir de ellos, extraerse enunciados de índole teórica, ya sea agrupando, relacionando y/o analizando los datos, para obtener generalizaciones empíricas, su análisis precisa un conjunto de transformaciones (p. 49).

El análisis cuantitativo fue importante porque sirvió para representar la información en forma de tablas porcentuales y gráficos de tipo barras, para su mejor entendimiento.

8. Procesamiento y Análisis de Datos

La técnica que se utilizó para el procesamiento de los datos fue estadística descriptiva y los programas requeridos para ello; los datos se calcularon y analizaron en el programa estadístico SPSS, que permitió la tabulación de la información y demás análisis requeridos para las variables.

A partir de estos resultados se obtuvieron elementos que contribuyen al enriquecimiento de la propuesta del modelo que se diseñó. Éste se sustenta teóricamente de acuerdo a la normatividad existente y a los requerimientos prácticos para los programas de Enfermería. Para el desarrollo de la Investigación se plantean las siguientes fases:

- ✓ Primera: Búsqueda y recopilación de información sobre los modelos existentes.
- ✓ Segunda: Elaboración del instrumento y prueba piloto con docentes de diferentes unidades académicas de Enfermería que no hacen parte del estudio, lo cual le dará la validez al instrumento.
- ✓ Tercera: Aplicación del instrumento a las unidades académicas de Enfermería sujetos de estudio.

- ✓ Cuarta elaboración de la propuesta: En este punto se diseña la propuesta como capítulo V de este trabajo de investigación.

Para la recopilación de esta información se emplearon dos instrumentos: una lista de chequeo aplicada a cada modelo de evaluación de la calidad y un cuestionario aplicado a la comunidad conformada por las unidades académicas de los programas de Enfermería de la Costa Caribe (13) en total. Cada instrumento tiene un orden siguiendo la teoría de Sistema: Insumo, proceso y resultados, teniendo en cuenta el contexto en el cual se desarrolla cada ítem de las respectivas variables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos se realizó desde el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, explicativo, transversal, en el cual se hizo una valoración mediante la revisión de los modelos de evaluación de la calidad de los programas universitarios de Enfermería en la Costa Caribe

Los instrumentos utilizados fueron: una lista de chequeo aplicado a cada modelo de evaluación de la calidad (17) en total y un cuestionario aplicado a la comunidad conformada por las unidades académicas de los programas de Enfermería de la Costa Caribe (13) en total. Cada instrumento tiene un orden siguiendo la teoría de Sistema: Insumo, proceso y resultados, teniendo en cuenta el contexto en el cual se desarrolla cada ítem de las respectivas variables.

Se realizó una tabulación de las listas de chequeo aplicadas a los modelos de evaluación de la calidad, luego se realizó un estudio descriptivo de los datos obtenidos por cada sección del cuestionario y por último se realizó un gráfico de barras donde se indican las frecuencias obtenidas por cada resultado obtenido en las secciones.

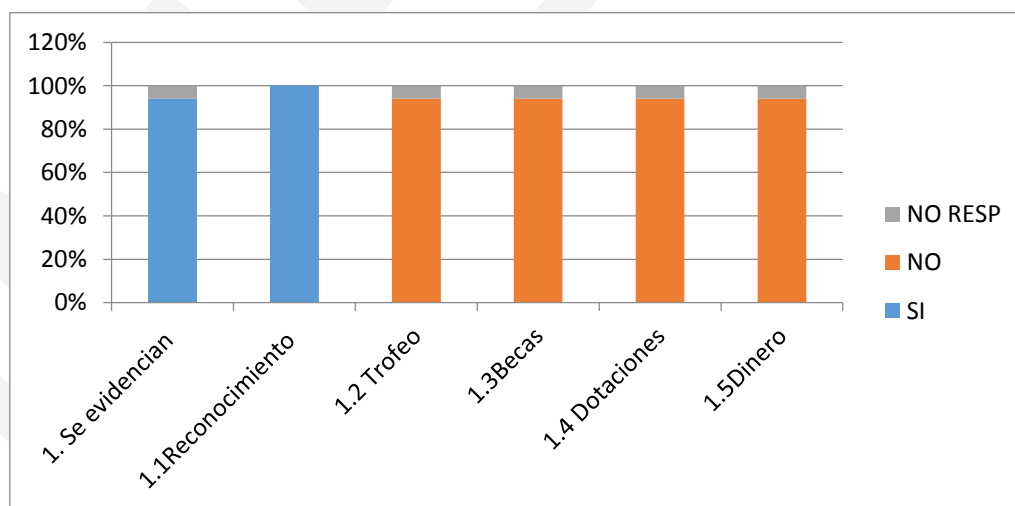
El primer grupo de instrumentos fue aplicado a los modelos de evaluación de la calidad 17 en total, los cuales han sido experimentados y ejecutados en instituciones y empresas del mundo, de Latinoamérica y de Colombia. El segundo grupo de instrumentos fue aplicado a las unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe, 13 en total.

A partir de sus resultados se diseñó una propuesta con los aspectos fundamentales de un nuevo modelo de la evaluación de la calidad, enfocado en criterios de referencia operativos académicos, validados por las unidades académicas en estudio.

Los resultados se presentan en dos apartes diferentes de acuerdo a los objetivos específicos así:

1.1. Modelos de evaluación de la calidad

Al evaluar las variables de contexto, insumo, proceso y resultado en 17 modelos de evaluación de la calidad seleccionados, se obtuvieron los siguientes resultados ilustrados en las gráficas:



Gráfica N.º 1. Contexto. Estímulos surgimiento del modelo.

Fuente propia. Lista de chequeo

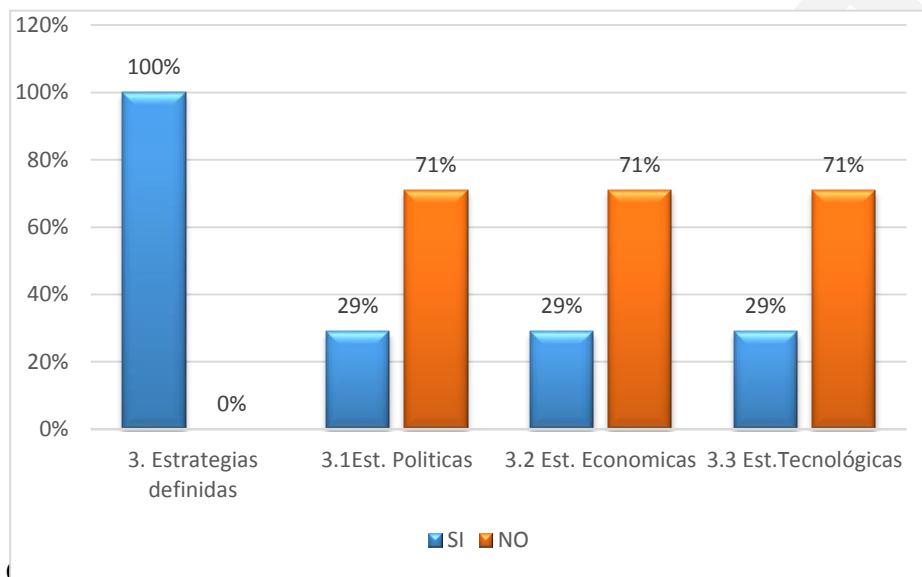
Con respecto al contexto casi la totalidad de los modelos evaluados 94% presentan evidencias de los estímulos que se dan para el surgimiento de los modelos. De estos estímulos el 100% corresponde a estímulos escritos. Sin embargo, al revisar la clase de estímulos el mismo porcentaje (94%) no describe reconocimientos como trofeos, becas, dotaciones y dinero. Es importante resaltar que en el 6% no se encontró información sobre este aspecto.



Gráfica N.º 2. Contexto. Influencia de la política de calidad.

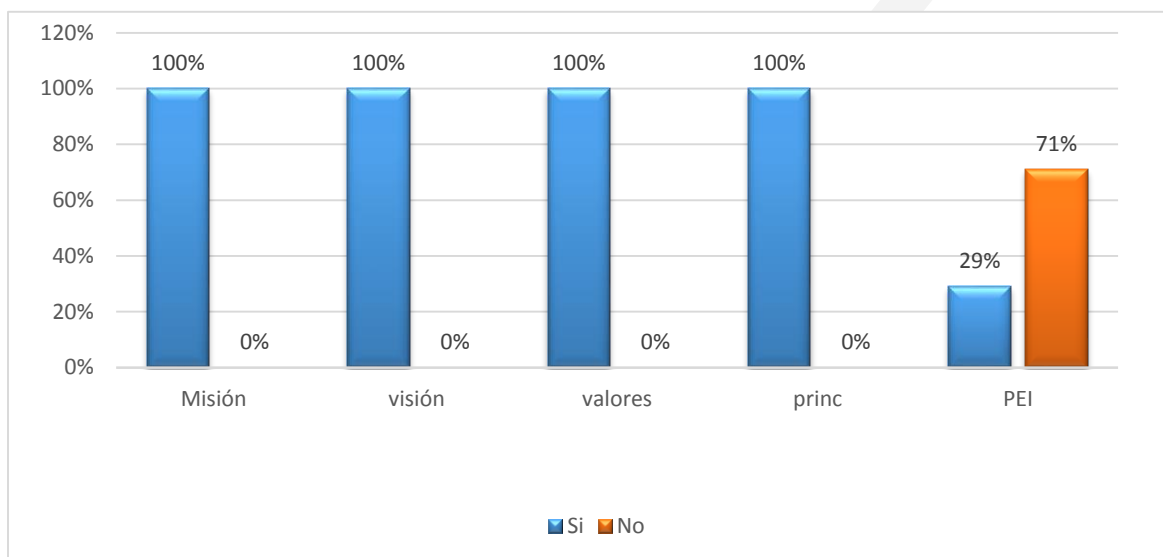
Fuente propia. Lista de chequeo

Al valorar la influencia de la política en la evaluación de la calidad de los programas de educación superior, los modelos sujetos de estudio reflejan en un 100% que han sido influenciados por las políticas que se aplicaban en ese momento, situación que puede indicar que los modelos tienen directrices establecidas para su ejecución. Lo que podría ser favorable a la hora de emplear los modelos.



Fuente propia. Lista de chequeo

Al analizar los elementos que de alguna u otra manera hacen parte o modifican los modelos y denominados para este estudio insumo, se encontró que la totalidad de los modelos evaluados 100% muestran claramente definidas las estrategias para el mejoramiento de la calidad. De estas estrategias están clasificadas como estrategias políticas el 29%, estrategias económicas el 29% y estrategias tecnológicas el mismo 29%. Mientras que al seguir estudiando el tipo de estrategias el 71% no describe estrategias políticas, económicas ni tecnológicas.

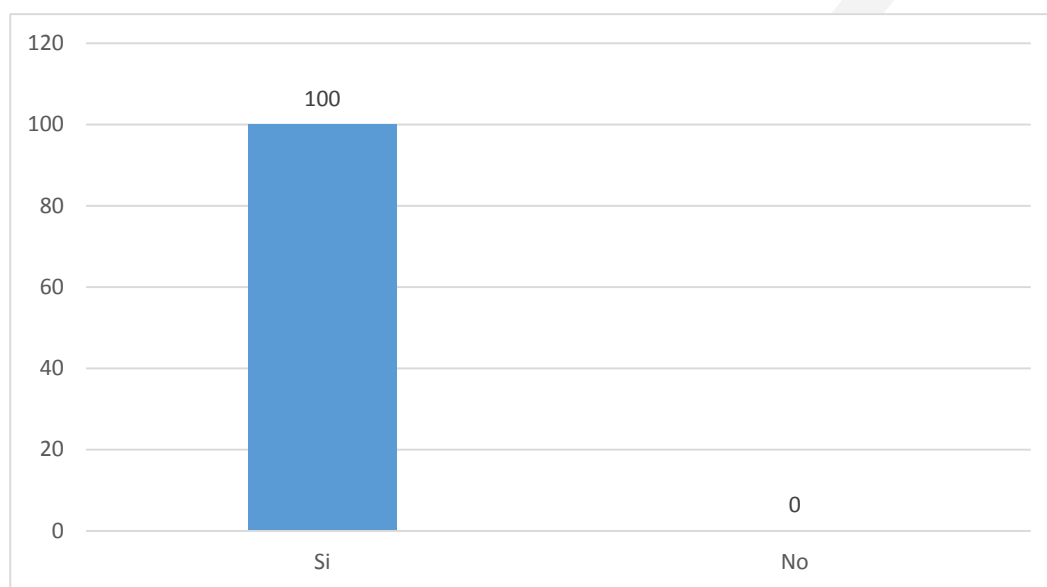


Gráfica N.º 4. Insumo. Direccionamiento Estratégico.

Fuente propia. Lista de chequeo.

Al examinar el direccionamiento estratégico, como parte integrante del Insumo, se encontró que el 100% de los modelos evaluados reflejan este direccionamiento en los siguientes componentes: misión, visión, valores, y principios, además se incluyen en el modelo políticas acordes de bienestar y la realización de planificación de la calidad, reflejando con esto el enfoque sistémico que direcciona este estudio, ya que las políticas a pesar de ser una variable individual del estudio, interactúan con las demás, llegando incluso en algunos casos a afectar componentes de otras variables.

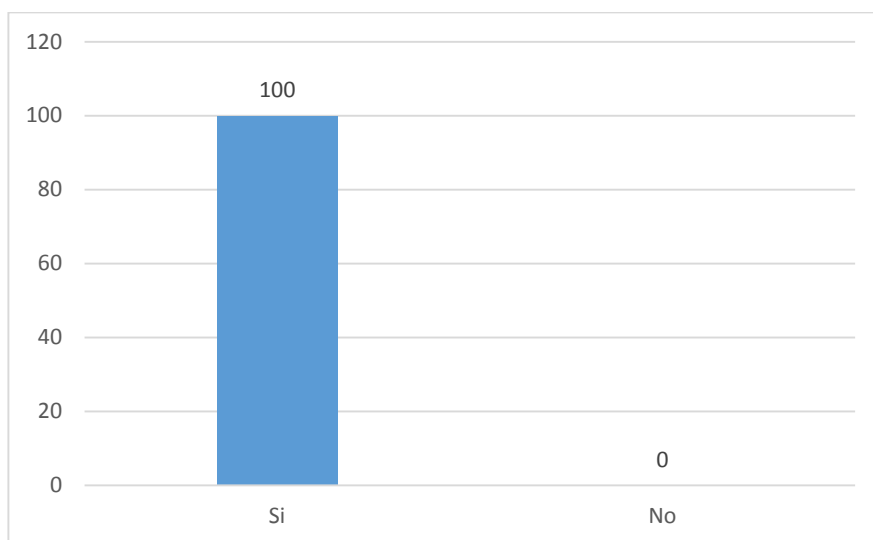
Con relación al direccionamiento estratégico, como otro aspecto que hace parte importante del insumo y valorado con la aplicabilidad o no del PEI, éste sólo se ve reflejado en un 29% de los modelos y un 71% no muestra información al respecto.



Gráfica N.º 5. Insumo. Políticas de Bienestar.

Fuente propia. Lista de chequeo

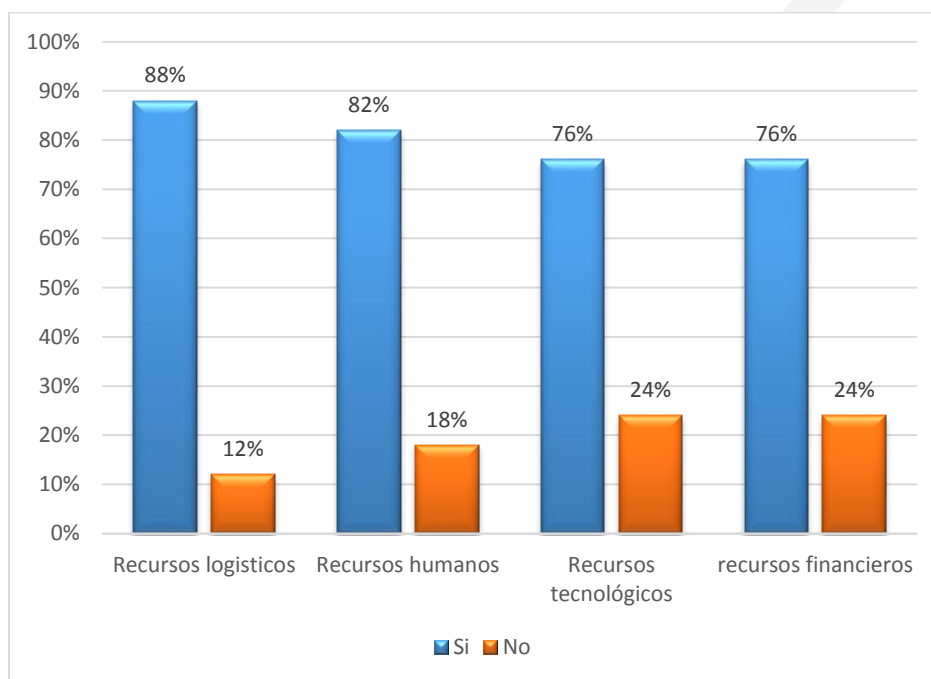
Del estudio de las políticas de Bienestar como componente del insumo, se encontró que el 100% de los modelos reflejan la presencia de políticas de Bienestar. Expresión que puede tomarse como fortaleza en la evaluación de la calidad, puesto que se trata de un factor que estimula al ser humano. Este aspecto se puede tomar como una condición que contribuye a la estimulación intrínseca de cada persona y ello puede repercutir a encontrar resultados favorables en el funcionamiento de las empresas, incluyendo las de educación.



Gráfica N° 6. Insumo. Planificación de la Calidad.

Fuente propia. Lista de chequeo

Al indagar sobre la política de calidad como elemento del Insumo, se obtuvo que todos los modelos 100% revelan que debe realizarse planificación de la calidad. Al hallar que todos los modelos sugieran planificación de la calidad podría tomarse como un beneficio de la evaluación regulada, debido a que en este tipo de ejercicio la planificación es una base fundamental para los resultados perseguidos. Se entendería que ningún proceso en una empresa puede realizarse sin planificación, mucho menos el de la evaluación de la calidad.

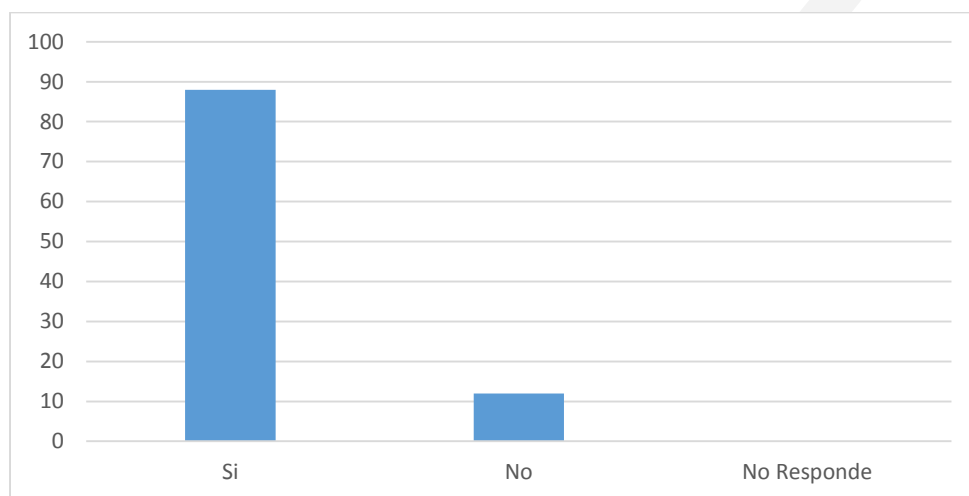


Gráfica N.º 7. Insumo. Recursos para la Aplicación del Modelo.

Fuente propia. Lista de chequeo

El estudio mostró que los modelos para evaluar la calidad plantean un porcentaje alto de estos ellos plantean recursos requeridos para la aplicación del mismo. Así mismo los modelos plantean en su gran mayoría el tipo de recursos requeridos: recursos logísticos 88%, recursos humanos 82%, recursos tecnológicos 76% y recursos financieros 76%.

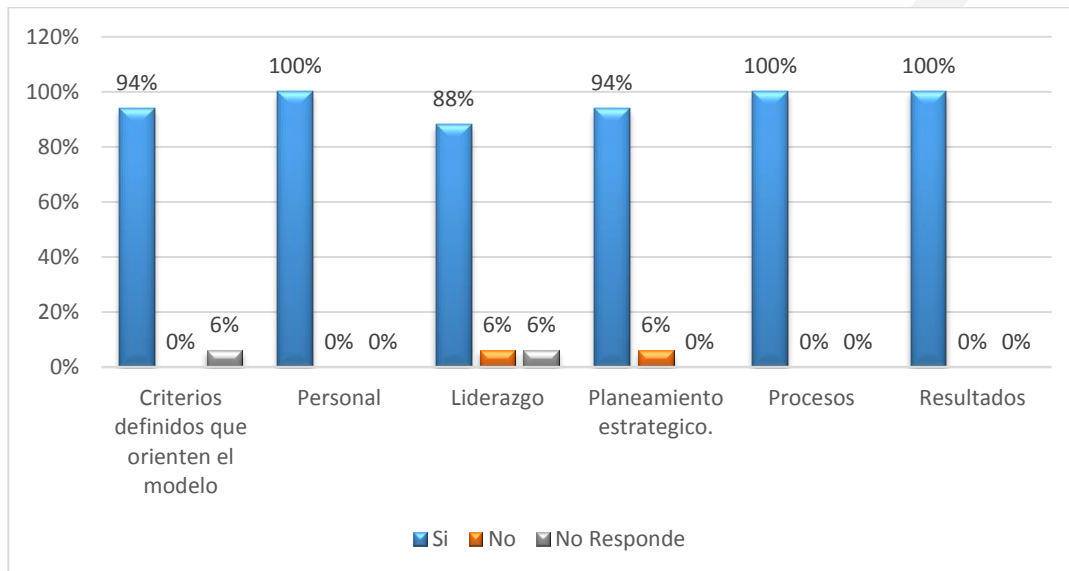
El porcentaje alto de los modelos en la proyección de los recursos para la evaluación de la calidad se tomaría como un requisito básico y primario, sin el cual no podría realizarse el proceso de evaluación, puesto que son mobiliarios demandados en las diferentes fases del proceso de evaluación.



Gráfica N.º 8. Proceso. Orientación Teórica del Modelo.

Fuente propia. Lista de chequeo

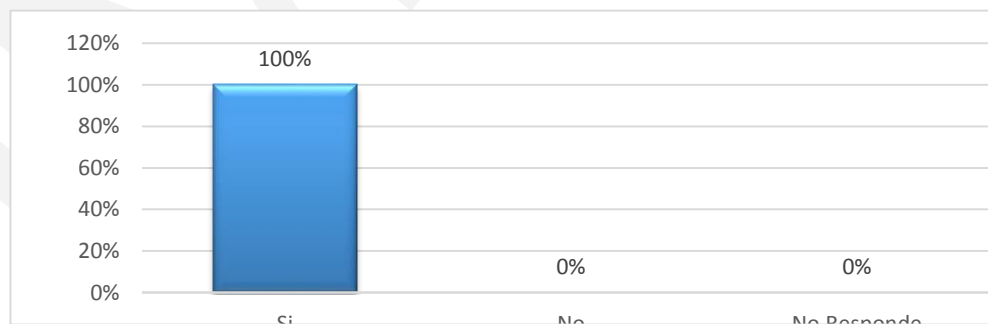
En el gráfico se observa que un porcentaje alto 88% de los modelos tienen un enfoque teórico que lo fundamenta. El encontrar en muchos modelos un enfoque teórico podría deberse a que este aspecto es fundamental para tener una orientación que guíe el modelo.



Gráfica N° 9. Proceso. Criterios que orienten el modelo.

Fuente propia. Lista de chequeo.

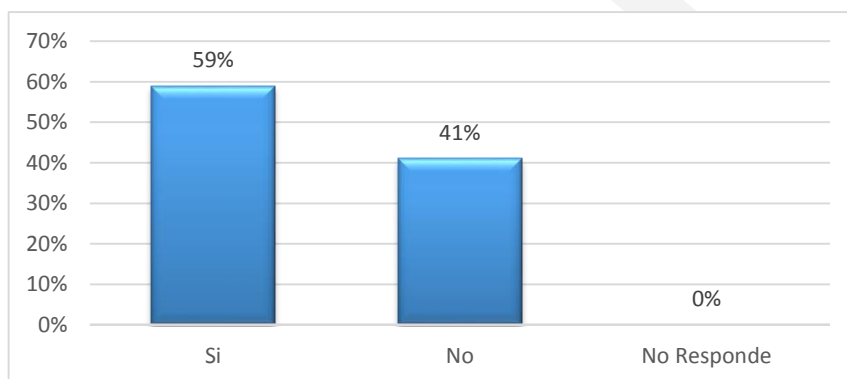
En este escenario de los resultados se encontró que, casi la totalidad de los modelos evaluados 94% poseen criterios definidos que los orientan. De estos criterios el 100% corresponde a personal, el 94% al componente de Liderazgo, el 100% a Planeamiento estratégico, el 100% a Procesos y el 100% a Resultados.



Gráfica N° 10. Valores que cuantifiquen claramente los procesos.

Fuente propia. Lista de chequeo

En los modelos, al examinar la asignación de valores que cuantifican claramente los criterios se encontró que todos 100% enuncian con claridad estos criterios. Estos resultados pueden darse debido a que ningún modelo podría tener resultados sin una escala para evaluar las variables del mismo.

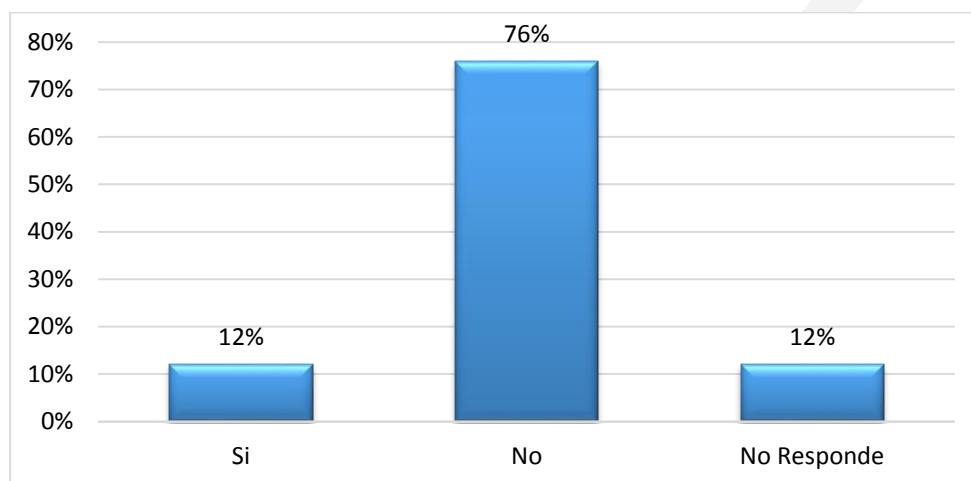


Gráfica N.º 11. Proceso. Valor Estándar de cada criterio.

Fuente propia. Lista de chequeo

En aspectos como el de analizar si el valor agregado al criterio es estándar el resultado de este estudio no muestra mucha claridad, solo el 59% de los modelos revisados señala respuesta positiva. Estos hallazgos pueden deberse a que cada modelo es elaborado en momentos diferentes de la historia, en escenarios diferentes y además los autores tienen diferentes culturas. Los resultados muestran que los modelos cada vez van cambiando en busca de mejoras.

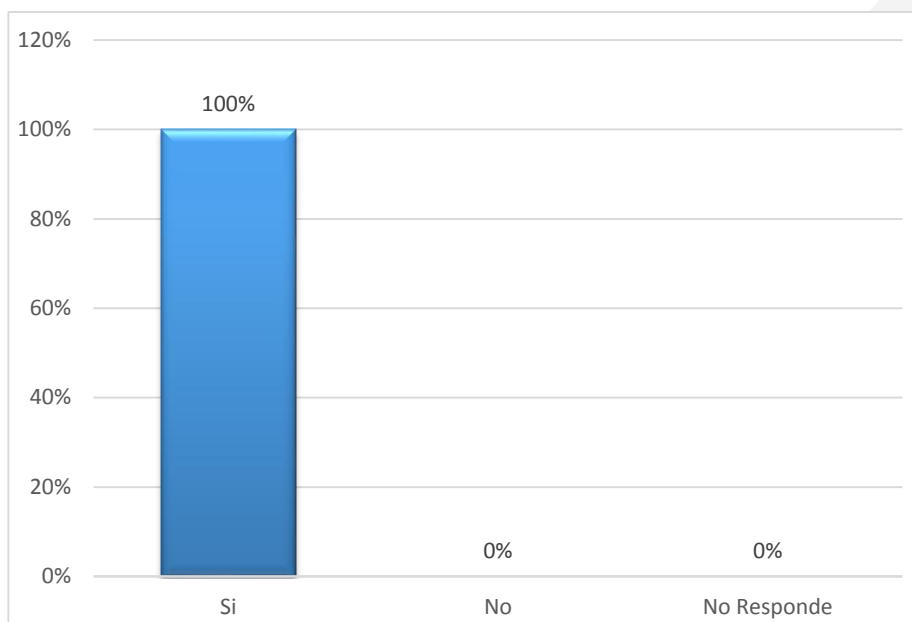
Estos resultados muestran algunas similitudes al compararlos con el modelo de Deming, el cual fue diseñado en Japón en el año 1951 y tuvo como objeto estimular el desarrollo del Control de Calidad en Japón y se enfocó en 9 criterios: Política, Organización y gestión, Educación y difusión, Gestión de la información de calidad, Análisis, Normalización, Control, Aseguramiento de la calidad y Resultados.



Gráfica N° 12. Proceso. Criterios en los modelos se encuentra en la frecuencia de 8 a 10.

Fuente propia. Lista de chequeo

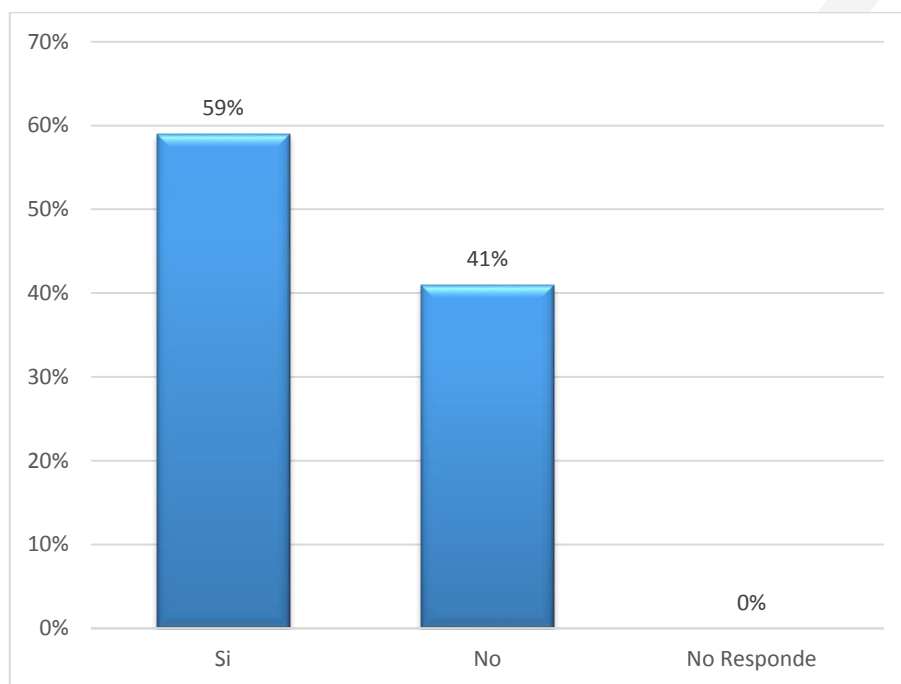
Se evidencia que el número de criterios en los modelos no se encuentra en la frecuencia de 8 a 10, resultado expresado con un porcentaje alto 76%. Estos resultados pueden estar relacionados con la percepción de los autores, los tipos de organizaciones, la experiencia y la cultura del país donde se construye, pero se encontraron revisiones teóricas que expresan que los criterios de algunos modelos se asemejan es el caso de los modelos: Deming, Malcolm Baldrige y el Premio Europeo a la Calidad de la E.F.Q.M.



Gráfica N° 13. Proceso. La estructura expresa con claridad los componentes del modelo.

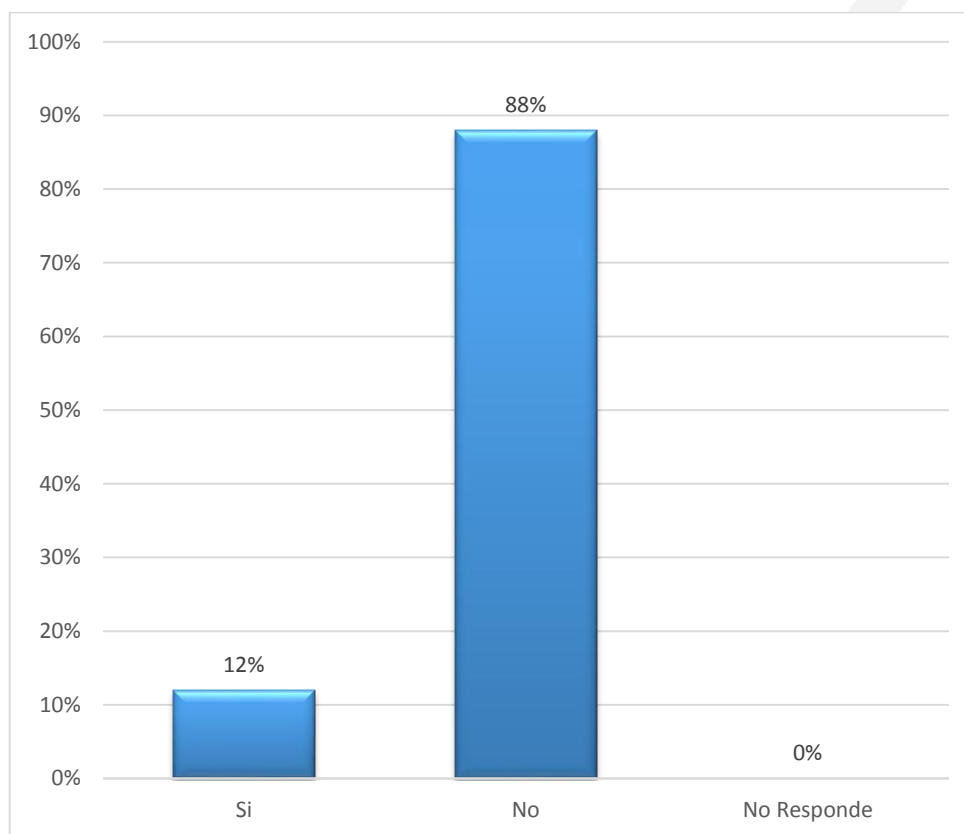
Fuente propia. Lista de chequeo

Los modelos en su totalidad 100% tienen una estructura expresada con claridad en sus componentes. Así mismo los resultados demuestran que además de los modelos tener definida una estructura también tienen claro los criterios.



Gráfica N° 14. Proceso. Disponibilidad de canales de comunicación e información.
Fuente propia. Lista de chequeo

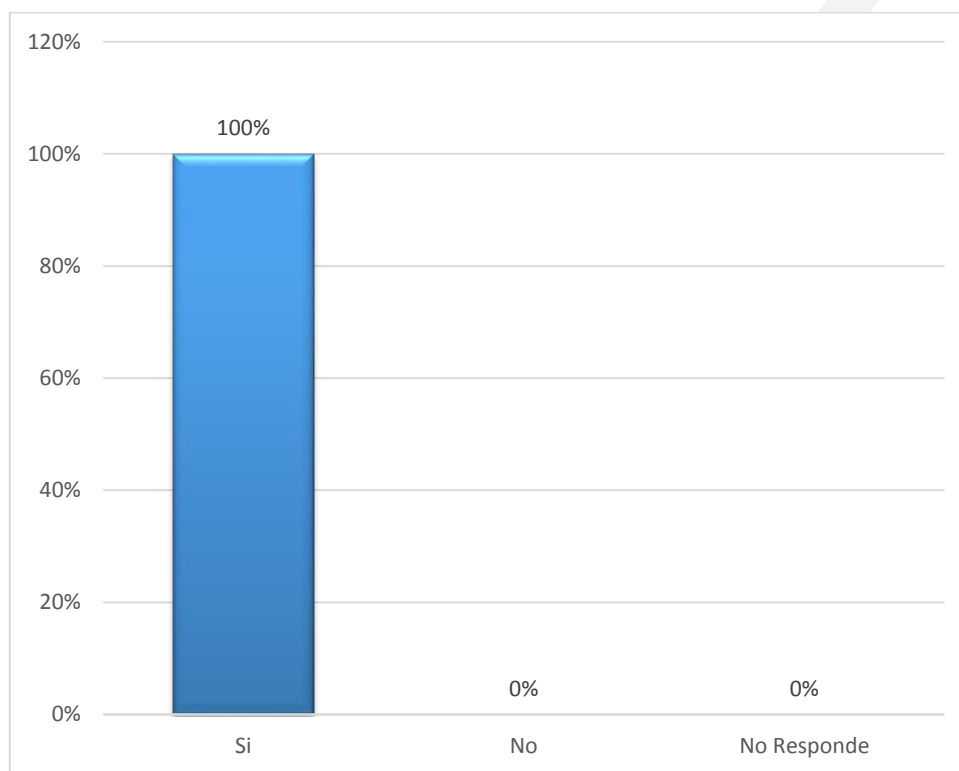
Al indagar en los modelos la disponibilidad de canales de comunicación e información, se observa poca claridad el 41% afirman que los modelos no enfocan estos puntos. Mientras que un 59% afirman que sí. Estos resultados pueden estar relacionados con los objetos de los modelos es decir su fin es obtener garantías en la calidad y no en la divulgación de los modelos como tal.



Gráfica N° 15. Componente de Investigación.

Fuente propia. Lista de chequeo

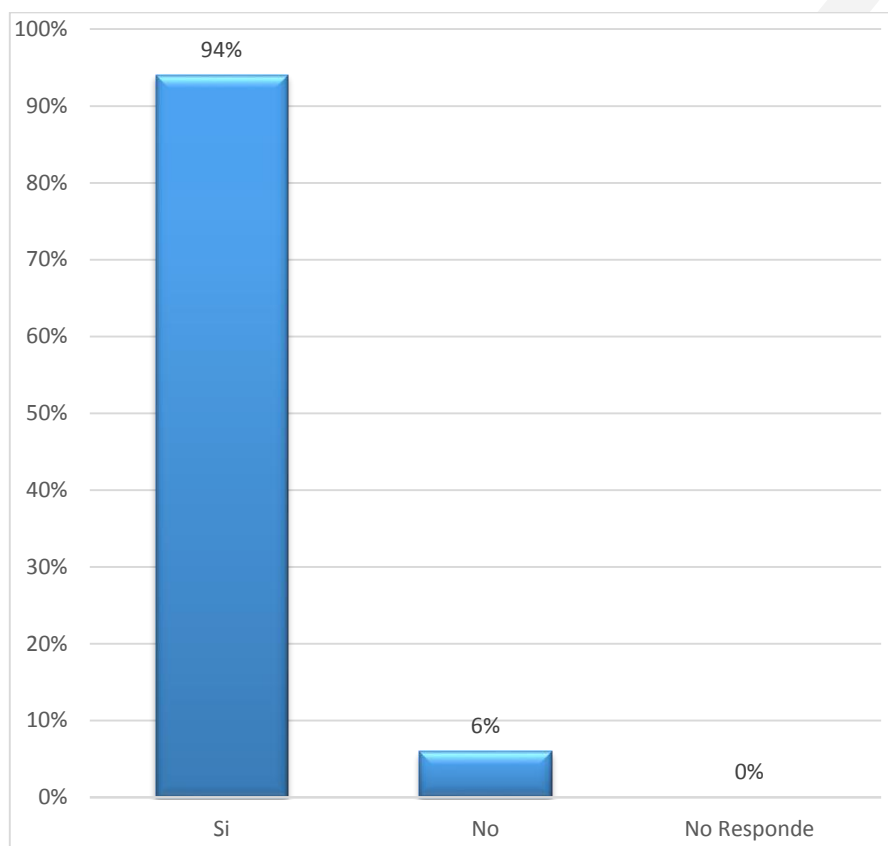
Los modelos no exponen claramente el componente de investigación solo el 12% afirma este aspecto. La investigación no tiene clara la estructura, lo cual puede explicarse desde la perspectiva que no todos los modelos estudiados son exclusivos para evaluar la calidad de la educación superior.



Gráfica N° 16. Resultado. Medición de la calidad.

Fuente propia. Lista de chequeo

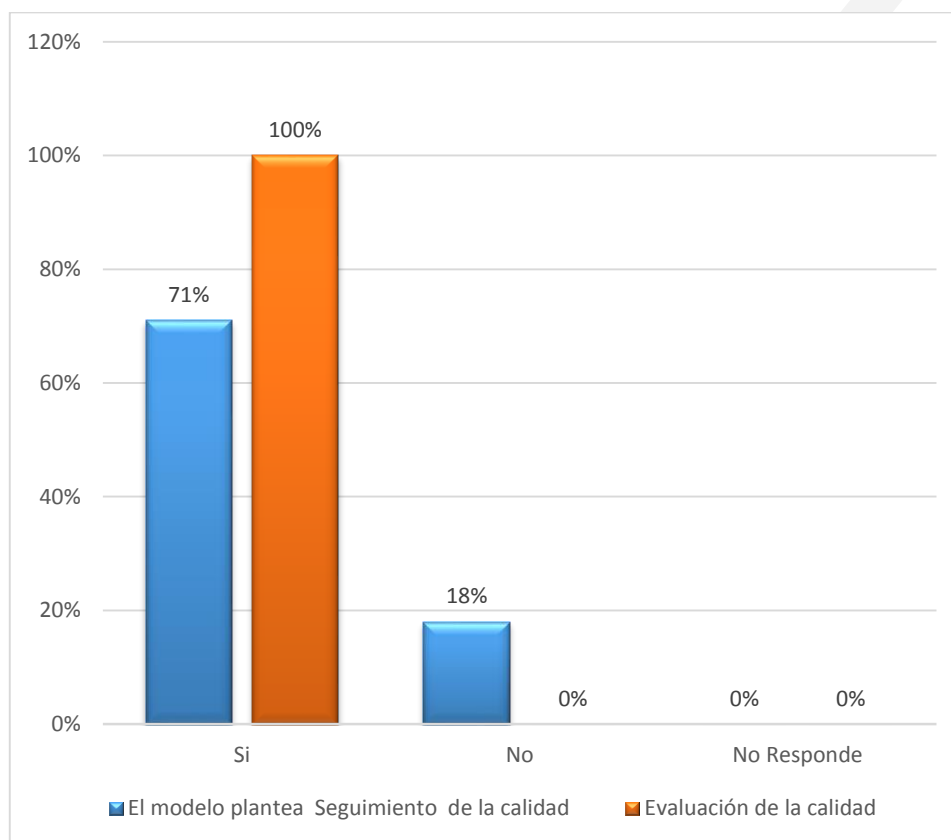
Al observar los resultados todos los modelos 100% permiten claramente medir la calidad. El permitir claramente que todos los modelos midan la calidad, podría deberse a que esta categoría es en esencia la que admite el beneficio a las empresas o instituciones a través del proceso, es decir es el fin que persiguen todas las entidades incluyendo las educativas, puesto que se convierte en un ciclo continuo que debe conservarse para poder obtener acceso a estímulos provenientes del sector público y privado.



Gráfica N° 17. Resultados. Criterios incluyen la evaluación de resultados.

Fuente propia. Lista de chequeo

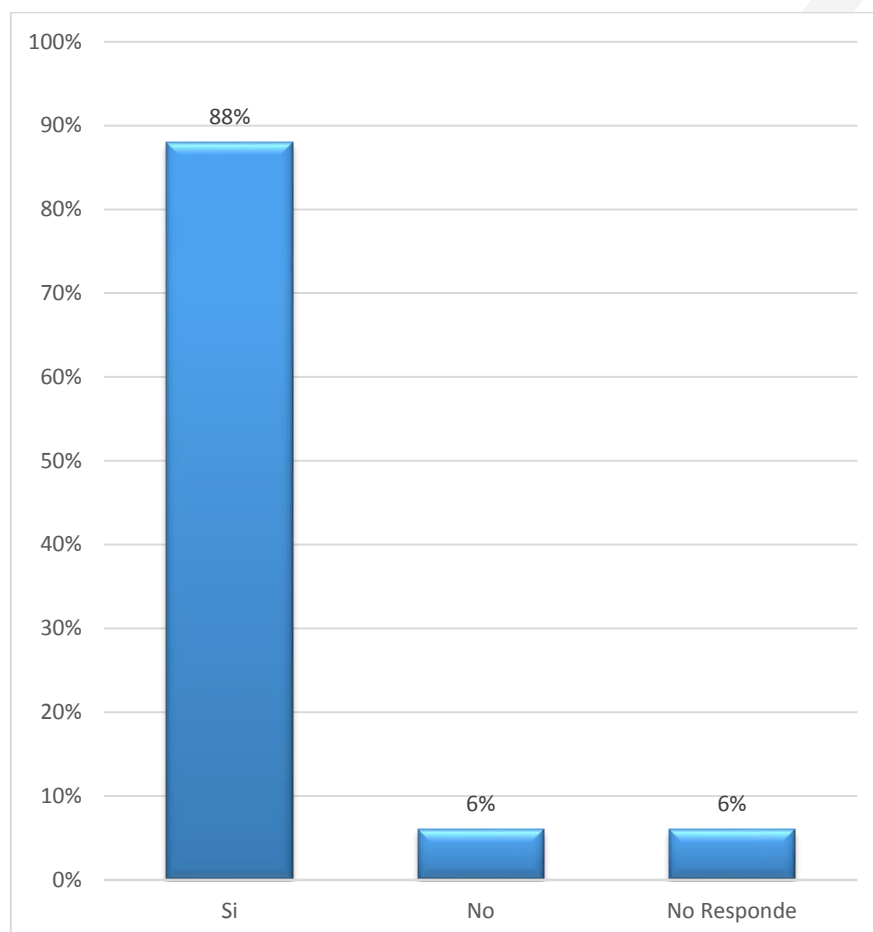
La información examinada muestra que un porcentaje alto 94% revela que los criterios incluyen la evaluación de resultados. Hecho que puede explicarse desde una perspectiva positiva en el sentido que la evaluación se desarrolla de manera completa con todas las categorías necesarias para retomar los hallazgos y proponer planes de mejora.



Gráfica N° 18. Resultados. Seguimiento y evaluación de la calidad.

Fuente propia. Lista de chequeo

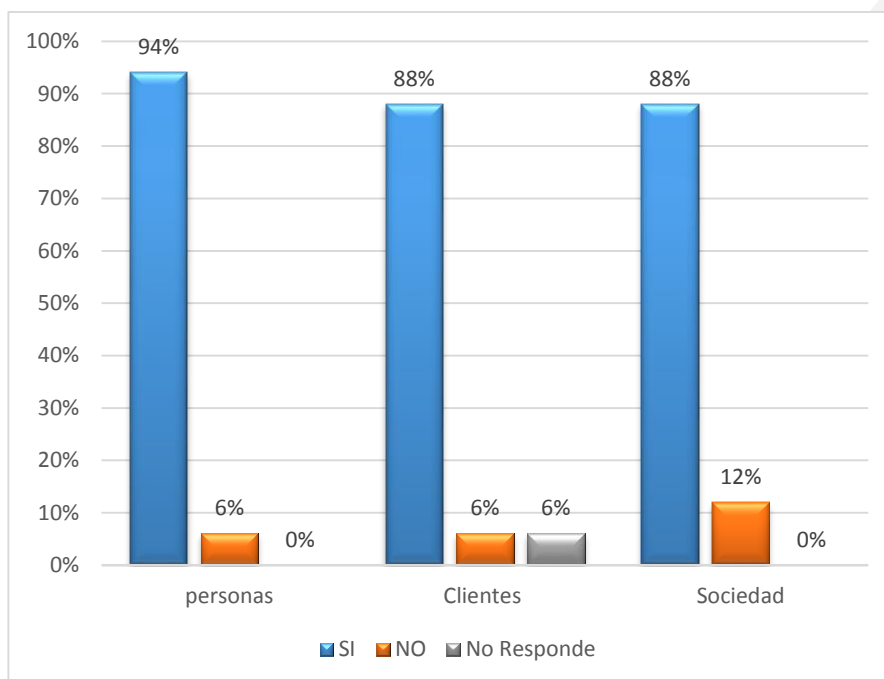
Un porcentaje alto 71% de los modelos plantean la forma de hacer el seguimiento de la calidad; todos los modelos 100% explican la evaluación de la calidad. Estos resultados favorecen de alguna manera la calidad en programas de la educación superior, puesto que se podría afirmar que es un proceso que se ejecuta de manera completa se analiza y se le hace seguimiento con el objeto de realizar una mejora continua.



Gráfica N° 19. Resultados. Inducción clara a planes de mejora.

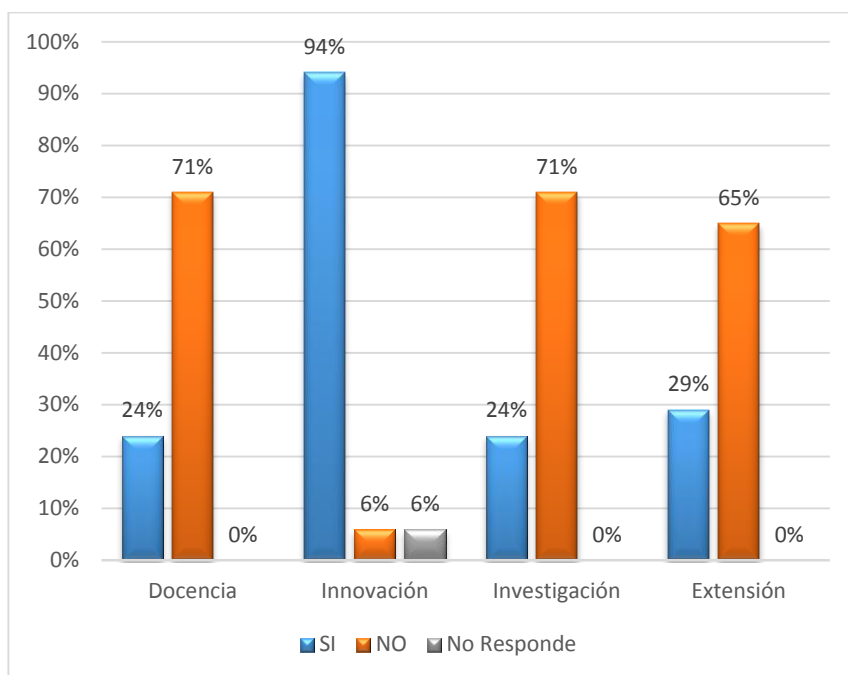
Fuente propia. Lista de chequeo

Un porcentaje alto 88% de los modelos describen que los resultados inducen claramente a planes de mejora en los procesos. Es importante resaltar que los modelos muestran coherencia en su estructura, es decir tienen una organización interna, permiten explicar el proceso y conducen a planes de mejora.



Gráfica N° 20. Resultados. El modelo proporciona elementos para medir resultados.
Fuente propia. Lista de chequeo

Los modelos proporcionan elementos para medir los resultados en un porcentaje alto así: 94% en las personas, 88% en los clientes y 88% en la sociedad. Estos resultados se pueden considerar con una estructura que beneficia la evaluación, entendiendo que recoge en su evaluación varias visiones que puede generar criterios enriquecedores a la hora de formular los planes de mejora.



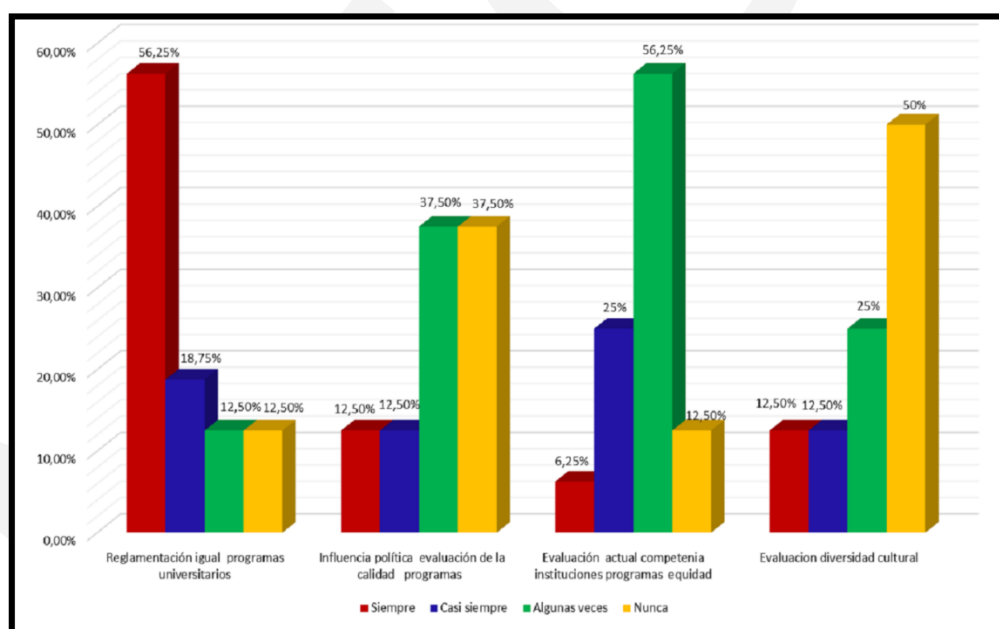
Gráfica N° 21. Resultados. El modelo promueve: Doc, innov, invest. y ext. Fuente propia. Lista de chequeo

Los resultados muestran que los modelos promueven en un porcentaje alto 94% la innovación en el interior de su estructura, además promueven poco la docencia 24%, poco la investigación 24% y poco la extensión 29%. Estos resultados pueden estar unidos al propósito que tenían inicialmente los modelos, es decir estos parámetros de evaluación se iniciaron en el campo empresarial y tuvo que pasar un tiempo bastante amplio para que fueran adaptados al contexto educativo.

1.2. Evaluación de la calidad en las unidades académicas en educación superior de Enfermería de la Costa Caribe

Al evaluar las dimensiones de contexto, insumo, proceso y resultado en las 13 unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe, se obtuvieron los siguientes resultados.

Para ilustrar el Contexto en la evaluación de la calidad se presentan los resultados con una distribución de frecuencia y se expone la tendencia que hubo en cada dimensión.



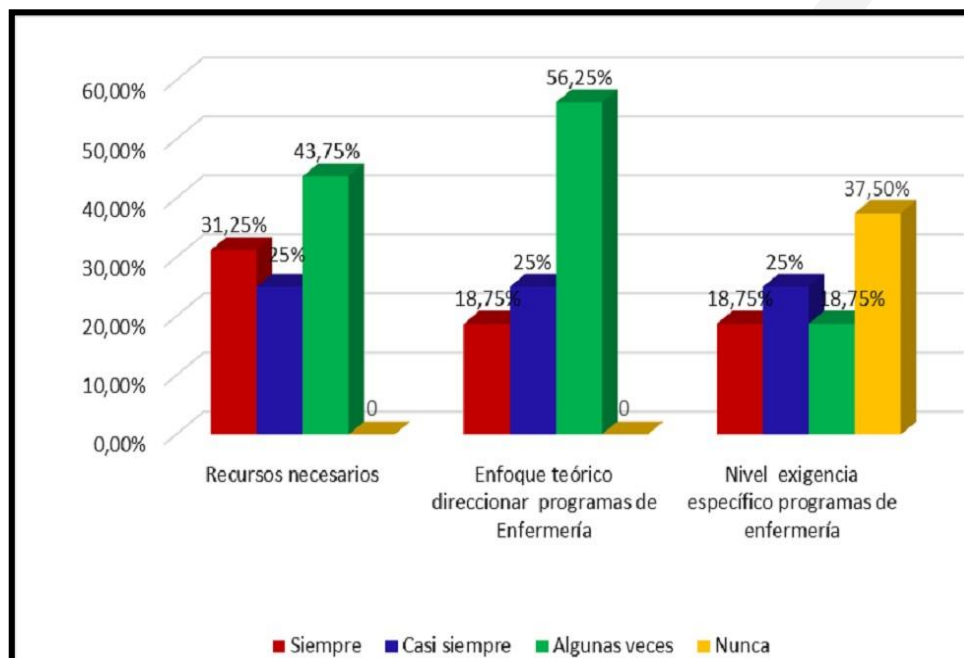
Gráfica 22. Contexto. Evaluación de la calidad en unidades académicas.

Fuente propia. Cuestionario.

Al evaluar el componente de calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe en lo correspondiente a la categoría Contexto, se encontró que la mayor proporción (56%) corresponde a que “siempre” la reglamentación existente es igual para todos los programas e instituciones universitarias; de igual forma 56% responde que solo “algunas veces” la evaluación de calidad permite competir en condiciones de equidad.

Esta percepción de la aplicabilidad de la Guía de Autoevaluación del Consejo Nacional de Acreditación CNA evidencia que 46% de las IES participantes consideran que el modelo no está completamente contextualizado a las regiones y sus niveles de desarrollo, pues se consideran que no existen condiciones de equidad en la medición.

En el mismo sentido 50% de las IES de la Costa caribe que ofrecen Programas de Enfermería consideran que los lineamientos actuales de evaluación de la calidad “nunca” tienen en cuenta la diversidad cultural. El 37,5% cuestiona la influencia política en la evaluación de la calidad de los programas, al responder que algunas veces o nunca existe esta influencia.



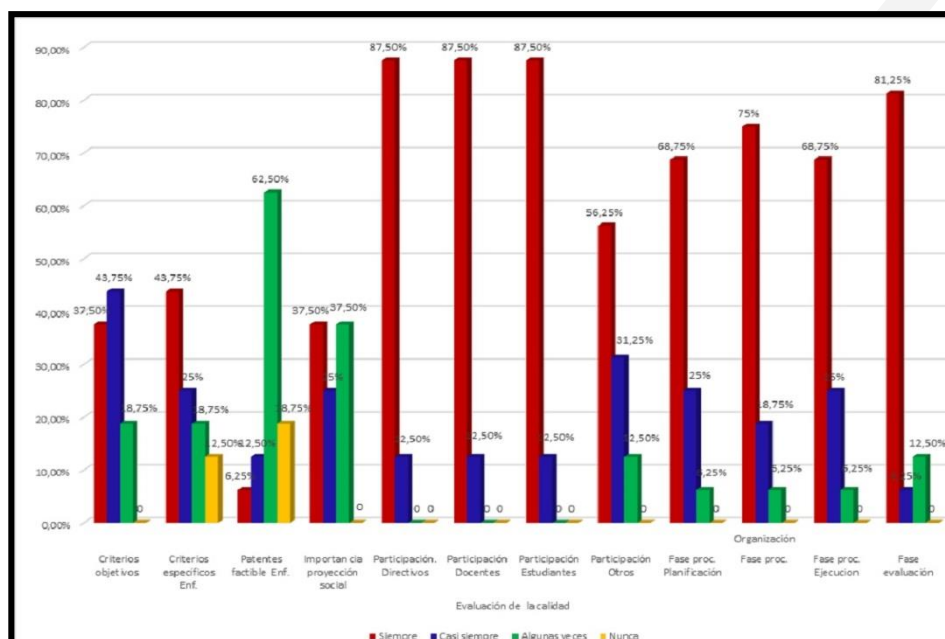
Gráfica 23. Insumo. Evaluación de la calidad en unidades académicas.

Fuente propia. Cuestionario.

En lo correspondiente a la categoría insumo, un porcentaje acumulado (56,25%) de las instituciones que ofrecen Programas de Enfermería señaló que la asignación de recursos para el proceso de autoevaluación se da “siempre” y “casi siempre” con 31,25% y 25% respectivamente; no obstante, un porcentaje significativo de las IES 43,75% indican que sólo “algunas veces” les asignan recursos para el proceso.

Un porcentaje mayoritario (56,25%) considera que “algunas veces” un enfoque teórico puede direccionar la evaluación del proceso autoevaluativo del programa de Enfermería.

Un hallazgo de especial interés evidencia que 37,50% de las IES participantes considera que el nivel de exigencias del modelo “nunca” es específico para el programa de Enfermería.



Gráfica 24. Proceso. Evaluación de la calidad en unidades académicas.

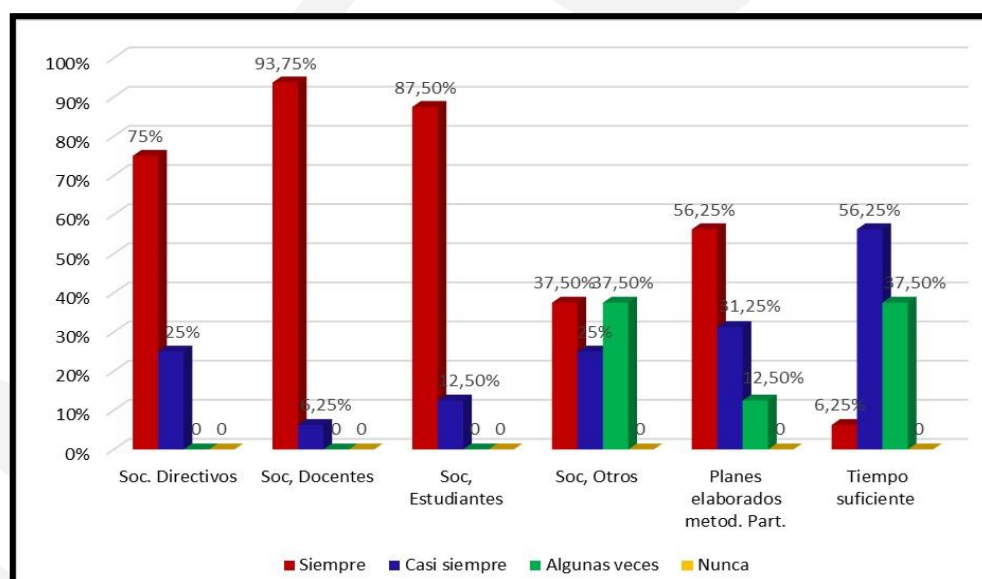
Fuente propia. Cuestionario

En lo relacionado con la dimensión proceso, el 43,75% respondió que “casi siempre” los criterios que se realizan son objetivos, de igual forma la mayoría (43,75%) señaló que casi siempre en la evaluación hay criterios específicos para evaluar programas de salud como Enfermería, es de interés resaltar que las IES consideran que sólo “algunas veces” los criterios son factibles para Programas de Enfermería, como es el caso de las patentes exigidas para acreditación de los programas universitarios.

Al cuestionar la importancia del componente de proyección social en los criterios de evaluación actuales se encontró que 37,5% considera que este aspecto es “importante”

Un porcentaje representativo (87,5%) de las IES señala que en el proceso de autoevaluación participan docentes, estudiantes y administrativos; 56.25% de las instituciones de educación superior expresaron que además de docentes, estudiantes y administrativos también participan otros estamentos del sector externo.

La fase en la que participaron los diferentes estamentos reviste un grado importante de variabilidad así: fase de planificación (68,75%), fase de organización (75%), fase de ejecución (68,75%) y fase de evaluación (81,25%).



Gráfica 25. Resultados. Evaluación de la calidad en unidades académicas.

Fuente propia. Cuestionario.

Con referencia a la dimensión Resultado, en la evaluación de la calidad en Programas de Enfermería de la Costa Caribe, se encontró que los resultados de la evaluación son socializados con los docentes (93.75%), con los estudiantes (87,5%) y con los directivos de las instituciones universitarias (75%); la evaluación de calidad es socializada con otros estamentos (37,5%).

El 56,25% de las IES partícipes, manifestaron que los planes de mejoramiento se realizan “siempre” con metodología participativa.

Al cuestionar la suficiencia en el tiempo para la evaluación de la calidad de los programas, las IES opinan que “algunas veces” el tiempo es suficiente.

2. Discusión de los resultados

La presente investigación se propuso un objetivo general que expresa: Diseñar un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia con diferentes objetivos específicos. En esta discusión se reportan datos resultantes de la aplicación de procedimientos, métodos e instrumentos válidos, confiables y estadísticamente representativos que garantizan el uso de la información. En el ítem anterior se interpretaron y analizaron los datos obtenidos en el análisis de las variables estudiadas y los datos obtenidos en las distintas unidades académicas de Enfermería. A continuación, se presenta la discusión de estos datos.

La discusión se examina en el mismo orden que se presentaron los resultados, los cuales se mostraron en dos apartes diferentes de acuerdo a los instrumentos utilizados

2.1. En cuanto a los estímulos del surgimiento de Modelos.

En el estudio se obtuvo que casi todos los modelos presentan evidencias de los estímulos por el surgimiento y que el total de los estímulos se hacen por un reconocimiento escrito, lo cual podría deberse a que este aspecto es el producto final de la evaluación reglamentada, resultados que deben mantenerse y pueden servir como base para otros procesos de evaluación, sin embargo, llama la atención que además de la certificación escrita no se tienen en cuenta otra clase de estímulos que servirían de motivación para adelantar los procesos.

La no inclusión de reconocimientos como trofeos, dinero, becas y dotaciones podría ser el resultado que en el momento de diseñar los modelos no se contaba con reglamentación acerca de los beneficios que obtendrían las instituciones que lograban una buena evaluación de calidad.

Sin embargo se encuentra en la legislación actual reconocimientos y/o estímulos para instituciones de educación superior que logren evaluación de alta calidad como el otorgamiento de becas en el programa “Ser Pilo”, además hay reconocimientos a docentes en el artículo 222 de la ley 1753 de 2015, en donde se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018, detalla en el capítulo 7.2 para el desarrollo profesoral estímulos a la docencia y evaluación, estableciendo políticas institucionales para el desarrollo integral del profesorado, estrategias e incentivos y reconocimientos a los profesores por su ejercicio profesional.

2.2. Influencia de la Política de la Calidad

Los modelos sujetos de estudio reflejan en un 100% que han sido influenciados por las políticas que se aplicaban en ese momento. Situación que al comparar los resultados obtenidos con los parámetros del CNA se encuentran similitudes en la estructuración de factores y características, el cual tiene directrices establecidas al momento de aplicarlo, que direccionan el proceso evaluativo de los programas de educación superior. En este sentido el CNA (2010) expresa: los criterios sobre los cuales opera el Sistema Nacional de Acreditación, para este ente, estos criterios se constituyen en elementos valorativos que inspiran la apreciación de las condiciones iniciales de la institución y la evaluación de las características de la calidad del programa académico objeto de análisis.

Estos criterios constituyen las pautas éticas del CNA, los cuales son considerados como una totalidad (concepto integrado de la calidad). No hay entre ellos jerarquía alguna ni se establece predilección de uno sobre otro; ellos se complementan y potencian entre sí en cuanto criterios que sirven de base al juicio sobre la calidad, preocupación primera del Consejo Nacional de Acreditación.

Llama la atención que los modelos, aunque fueron diseñados en diferentes épocas conservan estructuras similares que denotan la influencia política expresada en los factores y características que los direccionan. De acuerdo a los resultados se observa que el modelo inicial se pudo haber usado como parámetro para los demás modelos y que a medida que se fueron diseñando los modelos se reestructuran en algunos aspectos, pero también conservan muchas particulares.

2.3. Estrategias para el mejoramiento de la calidad (Políticas, Económicas y Tecnológicas)

En el mismo escenario de la evaluación de la calidad de los modelos, éstos tienen definidas las estrategias para el mejoramiento de la calidad, hecho que podría corresponder a que estos elementos son aspectos centrales del modelo y que sin ellos no se valoraría gran parte de la calidad de los programas, sin embargo, los resultados reflejan que las estrategias son generales y no discriminan la tipología. La no fijación del tipo de estrategias políticas, económicas ni tecnológicas podría ser el resultado que en el momento de diseñar los modelos no se percibía la necesidad de esta categorización. Sin embargo, se encuentra en la actualidad que los modelos de evaluación de calidad vigentes planean estrategias por ejemplo el caso del modelo Europeo que expresa: Planificación y Estrategia»:

Consiste en analizar cómo la institución define y formula su política y estrategia traduciéndolas en planes y acciones concretas que incorporan conceptos de calidad. Este criterio se refiere a cómo la estrategia del centro refleja el concepto de mejora continua y la desarrolla a través de planes anuales.

2.4. Direccionamiento Estratégico.

Según lo hallado en la presente investigación, se ha determinado que al encontrar, en todos los modelos claramente definidos las estrategias y el direccionamiento estratégico podría corresponder a que estos aspectos son el eje central de estos esquemas. Se tomarían estas condiciones como guías en la evaluación independiente de la actividad económica que tengan las empresas.

La no inclusión del PEI como aspecto importante denota que no es relevante en todos los modelos porque no son exclusivos para evaluar la calidad de la educación superior, sino que son de uso común en algunas empresas que no son dedicadas a la educación.

Situación que se ve reflejada en los planteamientos de algunos autores sobre la evaluación de la calidad en la educación superior, al exponer en sus teorías que la evaluación de la calidad se venía realizando a instituciones y empresas de fines diferentes a la educación. (Guzmán, 2003), menciona en sus escritos que, no se había realizado una evaluación con fines académicos en las Universidades, excepto, interna y externamente. Hasta hace pocos años no existían sistemas de información y procesos de evaluación de la calidad de los servicios educativos (o de la investigación), aún hoy día la cultura y los procesos de evaluación son bastante incipientes.

En el mismo sentido de la evaluación de la calidad para instituciones educativas del orden universitario un grupo de investigadores de la Universidad de Nueva Granada (2009), expone que esta evaluación tiene su origen en América latina para mitad de la década de los 90 y para Colombia específicamente señala que esta evaluación se inicia con la Ley 30 de 1992, como base para la organización del servicio público de la educación superior en el país, creando el Sistema Nacional de Acreditación (art.53) como un sistema de evaluación y como un instrumento de fomento de la calidad de la educación superior, a través del cual las instituciones rinden cuentas a la sociedad y al Estado sobre el servicio público de la educación que ofrecen.

2.5. Políticas acordes con el bienestar de personas e instituciones

El hecho que todos los modelos tengan dentro de sus variables políticas de Bienestar definidas podría deberse a que este elemento es fundamental en los resultados que muestran de manera específica los estímulos como parte de la motivación que ofrecen las instituciones a sus trabajadores.

Estas políticas deben mantenerse como un incentivo permanente y servir de base como un indicador de crecimiento y desarrollo personal de cada empleado. Las instituciones tienen en sus departamentos del talento humano normas que respaldan estas políticas de Bienestar como las de Seguridad y Salud en el trabajo (ley 9 del 79, ley 1562 de 2012, decreto 1072 de 2015, resolución 1111 de 2017) y la resolución 2646 de 2008, la cual expresa de manera explícita menciona el Factor protector psicosocial de la siguiente manera: son condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

También se protegen las políticas de Bienestar de los trabajadores en las indicaciones dadas en el código sustantivo del trabajo (1950), al mencionar que un trabajador debe contar con: un trabajo digno, salarios justos, descansos, regulación de la jornada laboral, primas, vacaciones, entre otras.

2.6. Evidencia de acciones de Planificación de la calidad

El tener en cuenta los modelos la planificación en la evaluación de la calidad puede considerarse un elemento necesario en el esquema de los modelos desde el momento de su diseño. Puede afirmarse que es una condición que ha permanecido en la evaluación de instituciones y empresas de diferentes fines. En la actualidad esta evaluación según lineamientos del

CNA se realiza por fases así: fase de autoevaluación, fase de evaluación externa, implementación de planes de mejora e informe final.

2.7. Existencia de Recursos para la aplicación del Modelo

Los modelos cuentan con recursos que son condiciones que deben mantenerse y servir de asiento para todas las etapas del proceso de evaluación, como lo expresa Merlo (2003), al mencionar que los recursos son los materiales necesarios para el proceso de evaluación y manifiesta que conocidos los aspectos que serán evaluados y la forma cómo se procederá al análisis será necesario establecer qué medios humanos, instrumentales y documentales son necesarios.

Continúa el autor y expresa que son tan necesarios como ocurre con los procedimientos, los recursos también están poco estructurados y, por lo general, en la planificación y ejecución de la evaluación, sólo se contemplan los recursos humanos y algunos documentales como las listas de parámetros e indicadores y los formularios o plantillas de análisis. Sin embargo, un correcto proceso de análisis de la calidad de la información web debería dejar constancia, antes de comenzar con la evaluación, de todos los recursos que serán necesarios para el desarrollo del mismo.

2.8. Orientación enfoque (teórico) del Modelo

Los modelos en este estudio muestran un enfoque teórico, que puede contrastarse con la teoría del biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy desarrolló una teoría interdisciplinaria capaz de trascender los problemas exclusivos de cada ciencia, entre 1950 y 1968, aparece como una teoría de teorías.

De acuerdo a la premisa anterior, la teoría de sistemas hace una contribución importante a la transformación de las organizaciones toda vez que éstas han ido evolucionando y a la vez sentando bases para el Desarrollo de las mismas. En este sentido cobra importancia mencionar el enfoque sistémico, el cual estudia las partes como un todo de la siguiente manera:

Expansionismo: Todo fenómeno es parte de un fenómeno mayor. Visión orientada hacia el todo. Pensamiento sintético: El fenómeno que se quiere explicar es visto como parte de un sistema mayor y es explicado en términos del papel que desempeña en dicho sistema. Teleología: Estudio de los fines o propósitos o la doctrina filosófica de las causas finales. Atribución de una finalidad u objetivo a procesos concretos. La causa es una condición necesaria más no siempre suficiente para que se produzca el efecto.

En este escenario la organización es una estructura autónoma con capacidad de reproducirse, y puede ser estudiada a través de una teoría de sistemas capaz de proveer una visión de un sistema de sistemas, de la organización como un todo. Donde el objetivo del enfoque sistémico es: representar cada organización de manera comprensiva (global) y objetiva.

2.9. Existencia criterios claros de orientación al modelo

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que los modelos tienen criterios definidos y son expresiones similares a los aspectos expuestos en el modelo Malcolm Baldrige, el cual establece que definiendo bien los criterios del modelo se obtiene una mejora general en la empresa y expone que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes.

También deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los resultados. Las medidas y los indicadores del desempeño y el conocimiento organizativo deben ser la base sobre la que construir las estrategias claves. Estas estrategias deben estar relacionadas con los procesos clave y con la alineación de los recursos.

De este modo, se conseguirá una mejora en el desempeño general de la organización y la satisfacción de los consumidores y de los grupos de interés. (Andrade y Labarca, 2011). Citado por Khalil (2013).

De acuerdo a los resultados de este estudio y que tienen relación con los criterios se puede aseverar que estos resultados pueden ser comparados con los postulados de los diferentes modelos del mundo, de Latinoamérica y de países como Colombia, donde la tendencia de los modelos de gestión de la excelencia es tener criterios cada día más simplificados, claros y concretos como lo explica la Corporación Calidad (organismo que desde el año 1992 realiza la orientación técnica y la operación del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, bajo los lineamientos y pautas de la Presidencia de la República y del Ministerio de Comercio, Industria y Comercio), esta Corporación ha propuesto un Modelo de Excelencia en la Gestión que responde a los parámetros y fortalecimiento de la Gestión requeridos para el desarrollo de la productividad y la competitividad de las organizaciones del país.

El gran propósito del Modelo contenido en el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión es el de ser un Modelo de Excelencia en la Gestión, que sirva como referencia para que todo tipo de organizaciones sigan permanentemente el camino que las lleve a ser calificadas y a tener prácticas de organizaciones de Clase Mundial, capaces de entregar, a sus grupos

sociales objetivo, una oferta de valor claramente diferenciada, sostenible y no fácilmente imitable y de esa manera asegurar su Competitividad.

Los criterios desarrollados por el modelo que ofrece el premio para evaluar la gestión de las organizaciones postulantes y que representa la guía para la elaboración del informe de postulación, son considerados criterios de excelencia que se pueden utilizar en la organización como una herramienta de gestión para iniciar o consolidar un sistema de gestión integral, realizar evaluaciones del estado de la gestión en la organización y como consecuencia, orientar los planes de acción y detectar áreas y oportunidades de mejoramiento.

2.10. Valores que cuantifiquen claramente los procesos

Al no encontrar claridad en los resultados de los modelos si el valor agregado al criterio es estándar o no se puede afirmar que difiere de otros modelos como es el modelo del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, denominado hasta el 2001 “ Premio Colombiano a la Calidad” que fue creado por el Decreto 1653 de 1975 como reconocimiento del Gobierno Nacional a las organizaciones, tanto del sector público como del privado, el cual se distingue por tener un enfoque práctico en el desarrollo de procesos de gestión hacia la calidad y la productividad, para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios.

El gran propósito del Modelo contenido en el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión es el de ser un Modelo de Excelencia en la Gestión, que sirva como referencia para que todo tipo de organización siga permanentemente el camino que las lleve a ser calificadas y a tener prácticas

de organizaciones de Clase Mundial, capaces de entregar, a sus grupos sociales objetivo, una **oferta de valor** claramente diferenciada, sostenible y no fácilmente imitable y de esa manera asegurar su Competitividad.

2.11. Características del valor asignado a cada criterio

La plataforma del modelo está soportada en tres elementos: Competitividad, Innovación, Aprendizaje. Son los elementos que debe desarrollar o alcanzar toda organización para su éxito sostenible.

La diferencia de estos dos (el modelo de Deming y Premio Colombiano a la Calidad), modelos radica en que el de Deming Japón 1951, tuvo como objeto estimular el desarrollo del Control de Calidad en Japón y se enfocó en 9 criterios y el denominado hasta el 2001 Premio Colombiano a la Calidad, estuvo soportada en tres elementos: Competitividad, Innovación, Aprendizaje.

2.12. Cuantificación del número de criterios

Los modelos examinados muestran que los criterios no se encuentra en la frecuencia de 8 a 10, situación que al confrontarla con otros modelos se encontró que la comparativa de los tres modelos más reconocidos para evaluar la excelencia empresarial de una organización y con el objetivo puesto en descubrir el peso que recae como media en cada perspectiva, aparece como perspectiva más importante para los tres modelos, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento con un peso casi del 30% como media para la consecución de la excelencia empresarial.

La siguiente perspectiva más importante para evaluar la excelencia es la perspectiva clientes, con un peso superior al 20% como media. La tercera perspectiva en importancia es la perspectiva procesos operativos internos con un peso inferior al 20%.

La cuarta perspectiva en importancia es la perspectiva financiera con un peso en torno al 15%. Book of Proceedings – TMS Algarve 2012 vol. 4 1071 Por último, la definición de la misión, valores y política y estrategia en esta evaluación media de la excelencia a partir de los tres modelos estudiados tendría un peso teórico aproximado al 15% también. Curiosamente, se observa que el modelo iberoamericano es el más cercano a esta media teórica calculada a partir de la reasignación particular de cada uno de los tres modelos a las cuatro perspectivas del BSC.

2.13. Estructura de los componentes del Modelo

Todos los modelos evaluados tienen definida una estructura, resultado que apadrina Seuret, al mencionar que la estructura es la base de la aplicación del modelo, además afirma el mismo autor (Seuret, Justiniani, 2007), que la utilización de un modelo de evaluación de la calidad permite analizar en forma estructurada la situación de la institución y permite proponer los procesos de mejora necesarios.

2.14 Disponibilidad de canales de comunicación e información

El hecho que la investigación no haya dado un resultado relevante en los canales de comunicación puede explicarse desde la configuración que el fin de los modelos es la evaluación de la calidad y no calidad y no la divulgación de los mismos.

2.15 Existencia del componente de investigación

Al encontrar en los modelos que no muestran una clara estructura en el ítem de la investigación podría explicarse que no todos los modelos de evaluación de la calidad corresponden al sector educación, además el modelo de evaluación de la educación superior en Colombia no es específico para programas de salud, incluyendo los programas de enfermería.

2.16 Medición de la Calidad

En el contexto de los sistemas de evaluación de la calidad educativa, se menciona el sistema ISO, el cual hace referencia a ISO 9001:2000, como sistema de gestión de calidad generalizado. En este sentido se crearon los premios de calidad de Japón, Estados Unidos y Europa, los cuales son sistemas de gestión de calidad de referencia mundial en las instituciones educativas, debido a la condición de potencias económicas que manejan estos países.

Blanco (2009), menciona que las prácticas dentro de las Instituciones de Educación Superior registran importantes avances en la aplicación del enfoque de calidad, afirma que hay tres modelos que poseen actualmente mayor reconocimiento internacional: el de las Normas ISO, especialmente las de la familia ISO 9000; el de los Sistemas de Acreditación de Programas e Instituciones educativas (que se han aplicado particularmente en el ámbito de la educación superior) y el de los Premios (nacionales e internacionales) de calidad (que en algunos casos han derivado en premios a la excelencia de la gestión escolar).

2.17 Criterios en la Evaluación de Resultados

En el mismo sentido de la evaluación, Khalil (2013) menciona que la mayoría de los sistemas de evaluación y acreditación de la calidad en la educación superior han adoptado procedimientos que incluyen procesos de autoevaluación y evaluación externa sobre la base de criterios previamente convenidos, el aseguramiento de la calidad de las agencias tiene las mismas características: un proceso de auto evaluación de las agencias, seguido de una evaluación externa a cargo de especialistas.

2.18 Evidencias de seguimiento y evaluación de la calidad

Así mismo, menciona un autor que la utilización de un modelo de evaluación de la calidad permite analizar en forma estructurada la situación de la institución y propone los procesos de mejora necesarios. (Seuret, Justiniani, 2007).

El que los modelos permitan claramente medir la calidad y la evaluación de calidad, son características que le dan relevancia a los procesos y son resultados que se pueden asemejar a las dos características sobresalientes del modelo VERO así, las dos características más sobresalientes que pretenden definir el modelo son su polivalencia y versatilidad, que permiten dar una respuesta diferenciada a los distintos escenarios organizativos y la mejora continua de la calidad del funcionamiento y de la organización de una institución de formación y que a la vez, se convierten en las finalidades prioritarias del modelo (Domínguez ,2004).

En este escenario de los resultados de la calidad y evaluación de la calidad incluyendo los criterios, se pueden cotejar con los planteamientos de Municio (2003), quien explica que cada criterio de Calidad recoge aquellas características de la organización consideradas necesarias para obtener unos

buenos resultados. A demás indica que gestionar con estos criterios garantiza la Calidad de la dinámica de la institución y de sus resultados. También, menciona que el contenido de estos criterios responde a los principios de Calidad y en gran parte, coincide con otros modelos, conservando las diferencias que existen con las organizaciones industriales o de servicios generales, para las que han sido creadas.

Los resultados que los modelos plantean la forma de hacer **seguimiento a la calidad** se pueden contrastar con las explicaciones dadas en las etapas de evaluación de los diferentes modelos, las cuales expresan que tres etapas caracterizan el proceso de acreditación en casi todos los sistemas, la autoevaluación que la realiza la institución que ingresa al sistema, siguiendo generalmente las orientaciones definidas por el organismo de acreditación; la evaluación externa que realizan los grupos de pares evaluadores, y la evaluación final a cargo del ente que conduce la acreditación y en esta etapa última se realiza por parte del ente encargado el seguimiento de la calidad (CNA 2006).

2.19. Existencia de planes de mejoramiento

Los resultados encontrados en la evaluación de los modelos se pueden equiparar con los lineamientos del CNA (2012), así todo proceso de evaluación de la calidad genera un plan de mejora, el cual debe ejecutarse tal como lo expresa el informe y en los tiempos señalados por el ente acreditador así: “Todo proceso de autoevaluación, genera un **plan de mejoramiento** el cual tiene por objeto corregir debilidades encontradas y mejorar la operación de la Institución o del programa académico. En consecuencia, el par académico revisa -especialmente en las visitas de renovación de la acreditación- que el

plan se esté ejecutando dentro de lo programado y verifica la información que dé cuenta de los resultados alcanzados”. CNA (2012).

De acuerdo con lineamientos del Ministerio de educación (2004), el **Plan de Mejoramiento de la Calidad**, es el conjunto de metas, acciones, procedimientos y ajustes que la institución educativa define y pone en marcha en períodos de tiempo definidos, para que todos los aspectos de la gestión de la institución educativa se integren en torno de propósitos comúnmente acordados y apoyen el cumplimiento de su misión académica.

El mejoramiento necesita del convencimiento y la decisión de que mejorar siempre es posible, cualquiera que sea la naturaleza de la institución, grande o pequeña, rural o urbana, privada o pública.

2.20. Existencia de elementos para medir resultados

Los modelos estudiados proporcionan elementos para medir los resultados en los diferentes estamentos como persona, clientes y sociedad, resultados que puede afirmarse se mantienen en el modelo de evaluación de la calidad usado en Colombia, el cual evalúa la calidad en los diversos componentes de la calidad pero también en todos los estamentos de las instituciones de educación superior y de los programas de pregrado y postgrado y que se evalúan y que son adelantados por el ente acreditador (Colombia es el CNA).

2.21. Promoción de investigación innovación aprendizaje y proyección social.

Los modelos como patrones evaluadores de la calidad en las organizaciones promueven la innovación, el cual puede considerarse como como hilo conductor en el éxito de muchas empresas.

La no inserción de la docencia, investigación y extensión en estos modelos podría deberse a que muchos de los modelos fueron diseñados para evaluar empresas con fines diferentes a la docencia y luego fueron adaptados.

2.22. Existencia de Reglamentación para la evaluación y Programas

Discusión de la Evaluación de la calidad en las unidades académicas en educación superior de Enfermería de la Costa Caribe. Esta discusión se examina en el mismo orden que se presentaron los resultados, tales como dimensiones de contexto, de insumo, proceso y resultado en trece Unidades Académicas de Enfermería de la Costa Caribe.

Los resultados en la dimensión **Contexto** de la evaluación de la calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe podrían explicarse por las siguientes razones:

- ✓ La reglamentación para evaluar los programas de educación superior en Colombia es única y esta situación es conocida por cada uno de los actores de las diferentes unidades académicas, que para el caso de este estudio conformaron los sujetos que intervinieron en éste.

- ✓ Existe una obligatoriedad de cumplimiento de los programas y de las instituciones de educación superior desde la oferta de programas, hasta el cierre de los mismos.

a. Influencia política en la evaluación (Recursos necesarios, enfoques y nivel de exigencia). Llama la atención que la mayor proporción de personas estuvieran de acuerdo en que no hay una influencia política que favorezca la evaluación de la calidad de los programas de enfermería, considerando que la respuesta algunas veces y nunca denotan un aspecto negativo hacia ésta; lo cual podría explicarse por una mala comprensión en el término de la política, confundiéndola con la politiquería término que induce siempre a una desviación con respecto al significado de una directriz o política a seguir.

b. Otra de las posibles explicaciones a estas respuestas es la realidad que se vive en la actualidad en el país, en donde no hay una política evaluativa para promover los programas educativos universitarios, más bien existe un alto grado de exigencia sin corresponsabilidad económica estatal para contribuir con el cumplimiento de determinados indicadores, lo que propicia el cierre de las instituciones públicas, quedando en el ambiente la favorabilidad hacia instituciones privadas y el poco apoyo a otras que carecen de recursos para mejorar los niveles de exigencias de estas políticas.

c. Al tratar de analizar la diversidad cultural en la evaluación de la calidad de los Programas de educación en Enfermería, podría explicarse desde la característica política centralizada que existe en el país, la cual hace que muchas actividades sean programadas desde el nivel central, sin tener en

cuenta las regiones y su diversidad que al momento de la evaluación puede convertirse en un aspecto negativo, situación conocida y cuestionada en diversos escenarios.

Al contrastar los resultados de este estudio con otras investigaciones del orden nacional e internacional se encontró que algunas tienen un enfoque similar con las evidencias científicas existentes, entre ellas se encuentran:

- ✓ Gamboa (2015), quien encontró que en la variable Imaginarios instituidos que los documentos de los dos programas académicos como el proyecto educativo de programa y el informe de autoevaluación presentados al Consejo Nacional para la acreditación de alta calidad (Enfermería e Ingeniería de Sistemas) se encuentran estructurados bajo el mismo rigor teórico y metodológico y muestran coherencia con los objetivos misionales de la Universidad y sus metas formativas y responden a las exigencias del sistema de aseguramiento de la calidad.
- ✓ Williams y Cisneros (2014), en uno de sus apartes mencionan que la evaluación y acreditación de programas e instituciones en México, se llevan a cabo por medio de diversos organismos especializados. Todos estos organismos, han creado una serie de indicadores, criterios, estándares y modelos, enfocados esencialmente a la mejora de la calidad.

2.23. Existencia de Recursos para procesos de evaluación.

En la dimensión **Insumo**, los resultados muestran que las instituciones asignan recursos para el proceso de evaluación de la calidad y un aporte mínimo de esos recursos son específicos para los programas de Enfermería. Estos resultados pueden explicarse de la siguiente manera:

a) Las instituciones asignan recursos para evaluar los programas de educación superior en Colombia, aunque con algunas variaciones de acuerdo a las respuestas de los actores de las diferentes unidades académicas, que en esta investigación hicieron parte de los sujetos del estudio.

b) Revelan los resultados que las exigencias de evaluación no son específicas para los programas de Enfermería. Estos resultados, sitúan en desventaja a los Programas de Enfermería, puesto que para el desarrollo de éstos, se requiere de condiciones específicas como el caso de Convenios Docencia- Servicio, escenarios reales y simulados de práctica y cumplimiento de un grado alto de proyección social.

Con relación a este último aspecto teniendo en cuenta la relevancia y el beneficio social que genera en las comunidades vulnerables, debería dársele un mayor peso porcentual en los indicadores de evaluación actual, sin demeritar las patentes y la alta productividad científica en revistas indexadas, requisito que no debe eliminarse de la evaluación de la calidad para programas de educación superior pero debe ser revaluado para el caso de Enfermería.

Comparando los resultados de este estudio con algunos teóricos, se encontró que hay diferencia en el caso de la asignación de recursos para los Programas de Enfermería, en esta investigación se determinó que algunas veces las instituciones asignan recursos para la evaluación lo cual indudablemente facilita el proceso, resultados análogos a los de Reboloso (1999) citado por Williams y Cisneros (2014) cuando afirma que la asignación de recursos facilita la evaluación institucional, pero esta debe ir acompañada de la rendición de cuentas a la sociedad y el análisis de la adecuación de los servicios universitarios a las necesidades y demandas sociales (Reboloso, Fernández y Pozo, 1999).

2.24. Objetividad en los criterios de evaluación.

La evaluación del componente de calidad de la educación en Programas de Enfermería de la Costa Caribe en lo concerniente a la dimensión **Proceso**, mostró que los criterios que se aplican son objetivos, de igual forma hay criterios específicos para evaluar programas de salud como Enfermería, pero solo algunas veces las patentes exigidas en la evaluación de los programas universitarios es un criterio factible para programas de Enfermería. El componente de proyección social se observó bajo en los criterios actuales de evaluación. Por otra parte se encontró que la participación de los diferentes estamentos en la evaluación de la calidad es alta. A demás se encontraron porcentajes que no afectan la evaluación en la fase en la que participaron los otros estamentos.

Estos resultados podrían explicarse debido a que la evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería se realiza con criterios objetivos. Se observa en la evaluación de la calidad de los programas de educación de Enfermería de la Costa Caribe una participación alta de los diferentes estamentos, situación que podría darle mucha objetividad al proceso con especial énfasis en la evaluación.

En el mismo escenario de la participación el estudio reveló que la participación de los estamentos se da en todas las fases del proceso, lo que podría permitir la democratización de los procesos como lo expresa la Constitución Política Nacional de Colombia promulgada en el año 1991.

Es notorio que la mayor proporción de IES participantes de la Costa Caribe de Colombia estuvieran de acuerdo en que la radicación de patentes exigidas en la evaluación y medición de la calidad de los programas de

Enfermería no es posible de lograr de manera amplia, ya que la respuesta “algunas veces” y “nunca” denotan un aspecto negativo hacia ésta. Lo que podría explicarse que las personas que están en los cargos directivos de los programas si conocen el funcionamiento de éstos.

Al reflexionar sobre el componente de proyección social en la evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería, podría explicarse desde la importancia que tiene esta característica para el programa y que al mostrar cierta inseguridad en los resultados es un criterio que requiere fortalecerse en la evaluación puesto que puede convertirse en un aspecto negativo y llegar a ser tema de controversia para el programa.

2.25 Socialización de resultados

Por último, se realiza un análisis con las preguntas respecto a la dimensión de Resultado. La evaluación de la calidad en programas de educación en Enfermería de la Costa Caribe, en lo que corresponde a la dimensión **Resultado**, se encontró que la mayor proporción de los resultados de la evaluación son socializados con los docentes, estudiantes y directivos de las instituciones universitarias, de igual forma son socializados con otros estamentos. Además los planes de mejoramiento se realizan con metodología participativa. El estudio muestra que el tiempo para la evaluación de la calidad de los programas, es suficiente.

Estos resultados podrían explicarse por las siguientes razones:

- ✓ Los resultados pautan la socialización como una categoría positiva en el modelo de evaluación puesto que los encuestados manifiestan que los resultados de la evaluación de la calidad del programa se socializan con los diferentes estamentos.

- ✓ De igual manera la elaboración de los planes de mejora se realiza con metodología participativa y por último expresan los participantes del estudio que los tiempos son insuficientes para la evaluación de la calidad en los programas de Enfermería.

En síntesis, se puede mostrar que el modelo de evaluación actual de la calidad para Programas de Educación de Enfermería en la Costa Caribe Colombia, permite afirmar que los criterios que lo integran son objetivos, sin embargo es importante señalar que el modelo presentó una gran fragilidad en lo relacionado con el registro de patentes, por cuanto no es una práctica usual en el quehacer del profesional de Enfermería, de igual forma se observó que no se le da la relevancia y peso al evaluar la proyección social que es un componente fundamental con alto sentido humanista realizado de manera permanente y exitoso en los Programas de Enfermería,

CONCLUSIONES

Luego de la aplicación de los instrumentos y analizados los resultados a continuación se presentan las siguientes conclusiones.

1. En relación al objetivo número uno, al Identificar las características de los modelos de evaluación de la calidad aplicados a los programas de educación superior en Colombia, mostraron un predominio total en el componente de contexto en los aspectos del reconocimiento por escrito y la influencia de la política de calidad. En el componente de insumo están claramente definidas las estrategias para el mejoramiento de la calidad, evidenciando en los modelos aspectos que reflejan un direccionamiento estratégico (Misión, Visión), valores, principios, además de que se incluyen en el modelo políticas acordes de bienestar y la realización de planificación de la calidad. En el componente de proceso, se obtuvieron resultados relevantes como un total acuerdo en respuestas afirmativas en los aspectos: personal, procesos, resultados, en la asignación de valores que cuantifiquen claramente los criterios y que la estructura exprese con claridad los componentes. Por último, en el componente de resultados se observa que el modelo permite claramente medir la calidad.
2. En relación al objetivo número dos, al realizar un diagnóstico de la situación actual del modelo de evaluación de la calidad para programas de Enfermería, se encontró la siguiente situación: En el componente contexto, los programas de Enfermería son evaluados con el mismo modelo de evaluación para todos los programas de educación superior en Colombia, que no se observa influencia política en la evaluación de la calidad de los

programas, que la evaluación actual no permite a las instituciones y programas competir en condiciones de equidad instituciones y programas, al evaluar los programas de educación superior no se tiene en cuenta la diversidad cultural de las regiones. En el componente de insumo no hay claridad en la asignación de recursos por parte de las instituciones para garantizar la calidad en la evaluación de los programas de Enfermería. Además las exigencias de evaluación no son específicas para los programas de Enfermería y se obtuvo que los enfoques teóricos pueden direccionar un proceso de evaluación de enfermería.

3. En cuanto al objetivo número tres, sobre el análisis de los criterios del modelo de evaluación de la calidad vigente para programas universitarios de Enfermería, se encontró que algunos criterios son específicos para la especialidad, que las patentes pueden ser factibles algunas veces para los programas de enfermería, que los diferentes estamentos universitarios participan en la evaluación de los programas de enfermería y que la participación de los estamentos se da en las diferentes etapas del proceso pero que hay mayor participación en la fase de organización y evaluación.
4. Por último, se encontró que los resultados obtenidos en las evaluaciones de los programas de enfermería en las instituciones de educación superior se socializan con todos los estamentos especialmente con los docentes y estudiantes.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones presentadas producto de los resultados obtenidos y dando cumplimiento a los objetivos de la investigación planteado, a continuación, se hacen varias recomendaciones:

1. Se hace necesario seguir reflexionando acerca de los modelos de evaluación de la calidad de la educación superior en Colombia, especialmente en los programas de salud y específicamente en programas de pregrado en Enfermería con el fin de tener un modelo que proporcione las determinaciones y exigencias de la disciplina de Enfermería, para que así se refleje un impacto positivo en la educación impartida en Enfermería.
2. Se recomienda que a los programas de Enfermería sean evaluados con un modelo de evaluación acorde a la educación de enfermería en Colombia, así mismo que existan políticas en la evaluación de la calidad de los programas, para que esta evaluación permita competir en condiciones de equidad a las instituciones y a los programas, que se tome en cuenta la diversidad cultural de las regiones. Que haya claridad en la asignación de recursos por parte de las instituciones para garantizar la calidad en la evaluación de los programas de Enfermería, así mismo que las exigencias de evaluación sean específicas para los programas de Enfermería.
3. En cuanto a los criterios del modelo de evaluación de la calidad vigente para programas universitarios de Enfermería, se continúe con los criterios específicos para la especialidad, igualmente que los diferentes estamentos universitarios sigan participando en la evaluación de los programas de enfermería, y que la participación de los estamentos se dé en las diferentes etapas del proceso, es decir en la fase de organización y evaluación.

4. Analizar el diseño del nuevo modelo de evaluación de la calidad para programas de educación en Enfermería, el cual sirva de apoyo a otros estudios y eventos reflexivos sobre el tema.
5. Adoptar el nuevo modelo de evaluación de la calidad para programas de educación en Enfermería, después de las respectivas validaciones académicas y políticas con los entes de control de la profesión y entes de control en salud y en educación de manera general en el país.
6. A las Universidades y facultades de Salud y Enfermería que abran espacios académicos en los que los estudiantes puedan aportar, de una forma dinámica las actualizaciones que se puedan añadir al modelo de evaluación de la calidad en educación.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

1. Denominación de la propuesta

La propuesta se denominará: *Modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia.*

Esta propuesta se plantea con el propósito de superar los hallazgos obtenidos en la evaluación de la calidad para programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe, Colombia. Dentro de las alternativas de mejora se plantea incluir aspectos que superen las falencias encontradas en el trabajo de campo desarrollado en las unidades académicas de Enfermería de la Costa Caribe (13 en total).

2. Descripción

La Calidad definida como el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente, Barillas (2011), denota un alto nivel de subjetividad y complejidad. Que conlleva a responder a necesidades y problemas particulares de las sociedades en momentos y situaciones específicas, que sugieren un análisis a la calidad de acuerdo al contexto, a la percepción de quien la defina (Nora Pabón citada por Alberto Roa (documento sin fecha) y como respuesta a los requerimientos del medio. El tener solo en cuenta los riesgos y exigencias de quienes estén interesados en los aspectos técnicos y no culturales podría provocar el abandono de los objetivos universitarios como es la difusión de la cultura y la degradación de la formación de los profesionales.

Es por ello importante la comparación con estándares establecidos con previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales, así como las propias de la institución, resumidas todas en modelos o metodologías que permitan una evaluación objetiva de la calidad.

Evaluar la calidad de la educación desde un modelo con enfoque específico implica, diversos criterios, lineamientos y estrategias enmarcados en la política actual, la que puede direccionar la metodología, los procesos, los recursos, los tiempos de ejecución, entre otros, éstos están condicionados por diversos factores, que deben ser considerados para poder realizar una aproximación a su definición y en la elaboración de indicadores. En Colombia a partir de la ley 30 del 92, con el establecimiento del sistema nacional de acreditación surge la respuesta a la necesidad de fortalecer la educación superior y su propósito es hacer un reconocimiento público a los altos niveles en estas instituciones.

2. Fundamentación

a. Generalidades

Esta propuesta que se ubica entre un referente teórico y el modelo que se aplica en la actualidad para la evaluación de la calidad en los programas de educación superior de Enfermería, busca que este patrón de evaluación sea actualizado y detalle elementos propios de la profesión como el caso de la proyección social aspecto fundamental que debe tener un valor importante en este tipo de programas por el sentido humanista de la disciplina. La propuesta también expresa acciones que mejoren las habilidades y competencias pertinentes para asumir la gestión de los programas en mención. Coherente con lo anterior, el nuevo modelo tiene su utilidad porque da contexto y

comprensión a criterios evaluativos de la calidad específicos de la disciplina de Enfermería.

En el mismo escenario, la propuesta busca agrupar de manera integral los elementos que fortalezcan las competencias específicas y que puedan garantizar la formación humanística y holística del profesional en Enfermería.

Dentro de los aspectos a mejorar en la evaluación se mencionan:

- ✓ Tener reglamentación específica para los programas de Enfermería.
- ✓ Incluir el cuidado basado en la evidencia.
- ✓ Descartar patentes para Enfermería.
- ✓ Aumentar la importancia de la proyección social.
- ✓ Valorar los convenios, las alianzas y los lugares de práctica formativa con especial cuidado.
- ✓ Incluir la interculturalidad.

Todo lo anterior con el fin de mejorar el desarrollo de la evaluación de la calidad de los programas de Enfermería y de esta manera obtener resultados que sean más efectivos y conlleven a implementar planes de mejora que contribuyan a tener egresados competitivos en un Mercado laboral globalizado.

La efectividad del modelo solo podrá medirse después de ser validado en diferentes programas de enfermería, su construcción permite ser utilizado en instituciones que apliquen enfoque sistémico en su Currículo y no será objeto en esta propuesta.

b. Elementos Teóricos o conceptuales que fundamentan la Propuesta.

Aun cuando durante la investigación se realizó un estudio panorámico a diversos modelos, puede mencionarse que el que se tomó para fundamentar la Propuesta fue el Modelo Teórico CIPP de STUFFLEBEAM (Evaluación del Contexto, Input <entrada>, proceso y producto)

Este modelo desarrollado por **Stufflebeam** Daniel y sus colegas (1960) contempla en su estructura básica a los **cuatro elementos** que conforman sus siglas:

C: Evaluación del contexto como ayuda para la designación de las metas,

I: La evaluación de entrada ó Input como ayuda para dar forma a las propuestas,

P: La evaluación del proceso como guía de su realización y .

P: La evaluación del producto al servicio de las decisiones.

Para la evaluación del contexto es necesario identificar las virtudes y defectos de algún objeto, como una institución, un programa, una población escogida o una persona y proporcionar una guía para su perfeccionamiento. En cuanto al Input o entrada, se refiere a la identificación y examen crítico de los métodos potencialmente aplicables. La evaluación del proceso consiste en la comparación continua de la realización de un plan y por último la evaluación del producto es valorar, interpretar y juzgar los logros de un programa por lo tanto la evaluación de producto debe, a menudo, incluir una valoración de los efectos a largo plazo. En este modelo de evaluación se exploran aspectos del contexto, de los procesos y de los productos que se han obtenido, por lo que implica un análisis profundo de varios niveles del programa y de la organización.

b.1. Soporte teórico de la Propuesta. Definiciones

Acreditación implica un ejercicio complejo, que se apoya en la evaluación de la calidad, en el campo de la educación, mediante indicadores cuantitativos y objetivos. Los factores y características, componentes y dimensiones de la calidad de un programa o institución, que ésta se logra en la medida en que uno u otra haga efectivo su concepto, tanto en relación con sus características universales, como en relación con las características que surgen de su propio proyecto, del campo en que opera y del tipo de institución al que pertenece.

La calidad es un atributo integral de algo, resultado de una síntesis de los componentes y de los procesos que la producen y distinguen. Alude de una parte a las características universales y particulares de algo, y de otra, a los procesos a través de los cuales tales características se configuran (CNA, 2006).

Autoevaluación: Es el estudio llevado a cabo internamente por cada institución o programa académico y que se encuentra basado en el modelo de acreditación establecido por el CNA, 2006.

Evaluación Externa o Evaluación por Pares: En ella se utiliza como punto de partida la autoevaluación, realizada por pares académicos de reconocida trayectoria en el campo del programa de formación, designados por el CNS, su función se centra en la verificación de la coherencia entre lo que el informe de autoevaluación presenta y lo que efectivamente encuentran en la institución. (CNA, 2006).

Evaluación final: Consiste en el concepto final emitido por el CNA, basado en la autoevaluación del programa, en el informe entregado por el equipo de pares y en la reacción de la institución a dicho informe, incluye las recomendaciones sobre el tiempo de vigencia de la acreditación (no menos de 4 años ni más de diez), y se traslada al Ministro de Educación Nacional para la expedición del acto de acreditación. Si el concepto no es favorable, se procede, en un marco de confidencialidad, a comunicar a la institución las recomendaciones pertinentes con miras a presentar de nuevo el programa en un plazo no inferior a dos años. (CNA, 2006).

Evaluación de la calidad es un proceso que consiste en obtener información sistemática y objetiva acerca de un fenómeno e interpretar dicha información a fin de seleccionar entre distintas alternativas la mejor decisión. Livas (1980, p.69),

Programa educativo es un documento que permite organizar y detallar un proceso pedagógico. El programa brinda orientación al docente respecto a los contenidos que debe impartir, la forma en que tiene que desarrollar su actividad de enseñanza y los objetivos a conseguir. (Pérez y Merino, 2013).

Modelo Educativo consiste en una recopilación o síntesis de distintas teorías y enfoques pedagógicos, que orientan a los docentes en la elaboración de los programas de estudios y en la sistematización del proceso de enseñanza y aprendizaje. (Pérez. 2013).

b.2. Soportes teóricos que diferencian el Modelo Propuesto con los modelos estudiados:

MODELO ESTUDIADO	ELEMENTOS TEÓRICOS	MODELO PROPUESTO	DIFERENCIAS ENTRE AMBOS
Deming	Estimular la calidad en empresas de diferentes actividades económicas. El Premio Deming a la calidad ha sido clave para la implantación en Japón de la cultura de la Calidad Total y es considerado como el pionero entre los diferentes modelos.	Alcanzar la calidad en la educación para programas de Enfermería.	El modelo Deming busca Gestionar la calidad en empresas de diferentes sectores económicos. El modelo propuesto busca evaluar la calidad en programas de educación en Enfermería. Calidad en Entornos diferentes.
Malcolm Baldrige	La mejora continua en este modelo abarca los ciclos de (PEE). Planeación, Ejecución y Evaluación. La propia empresa decide cuándo va a recibir una evaluación objetiva de si sus actividades han alcanzado el nivel capaz de pasar el examen del Premio Deming.	Plantea la mejora de la calidad desde la perspectiva del debate de expertos y la participación de los diferentes estamentos universitarios de la carrera Enfermería. El eje central es el egresado con calidad	La búsqueda de la mejora continua a través de diferentes medios
Modelo (E.F.Q.M.)	Está orientado a los procesos y no requiere documentación por escrito. Mayor énfasis en la utilización de métodos estadísticos.	Orientado a mejorar la evaluación de calidad para los programas de la carrera Enfermería y se debe desarrollar por fases y como requisito los documentos deben estar por escrito.	El modelo (E.F.Q.M.) Gestión de la Calidad utiliza el esquema lógico denominado REDER para el proceso de mejoramiento continuo y el modelo propuesto expone etapas definidas con elementos propios de Enfermería.

Modelo CIPP STUFFLEBEAM	Contempla en su estructura básica a los cuatro elementos: evaluación del contexto, evaluación de entrada, evaluación del proceso y evaluación del producto	Examina el proceso de evaluación de la calidad de los programas de Enfermería teniendo en cuenta: las entradas, el proceso y los resultados inmersos en un contexto específico para programas de educación en Enfermería.	La diferencia de estos dos modelos es la especificidad que toma el de Enfermería.
Modelo de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA)	Tiene como objetivo, movilizar la institución para mejorar su calidad y responder de esta manera a las necesidades de la sociedad.	Objetivo: Establecer las relaciones jerárquicas o taxonómicas que se presentan en el modelo de evaluación de la calidad para programas de enfermería desde un enfoque sistémico.	El modelo de la RUECA moviliza la institución para mejorar la calidad y el modelo propuesto busca evaluar la calidad en programas de educación en Enfermería.
Modelo Iberoamericano	El Modelo Iberoamericano es considerado de Excelencia en la Gestión.	El modelo propuesto es de evaluación de la calidad para programas de educación en Enfermería.	El modelo Iberoamericano es de Gestión y el propuesto es de evaluación de la calidad.
Modelo de las normas de la organización internacional para la estandarización (ISO 9000/2000)	La familia de las normas ISO 9000 constituye un conjunto de normas con amplio reconocimiento y aceptación internacional, elaboradas para ayudar a las organizaciones de todo tipo y tamaño en la implantación y el mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad eficaces	Fomentar la cultura de la calidad en programas de educación en Enfermería.	La familia ISO son normas internacionales para el fomento de y el modelo propuesto es nacional para fomentar la evaluación de la Calidad en el área de educación superior en Enfermería.
Modelo de Verificación de Escenarios Organizacionales (VERO)	El Modelo de Verificación Organizacional para programas de formación Multimedia y multimodal es un modelo de mejora	El modelo propuesto busca verificar la calidad en programas	El modelo VERO es para programas de formación en general y el modelo propuesto es para

	de la calidad de la formación y su gestión.	específicos de Enfermería.	verificar solo programas de Enfermería.
Modelo para una gestión de excelencia para el ámbito Empresarial en Argentina	Busca evaluar la calidad en empresas	Busca evaluar la calidad en educación en Enfermería.	Busca evaluar la calidad en empresas y el propuesto Busca evaluar la calidad en educación en Enfermería.
Modelo de la excelencia de Brasil	Sugiere que los elementos del modelo, sumergidos en un ambiente de la información y del conocimiento, lleguen a ser relacionados de forma armónica e integrada, se vuelve hacia la generación de resultados en las empresas.	Muy similar a los anteriores. Evalúa calidad en empresas	Busca evaluar la calidad en empresas y el propuesto Busca evaluar la calidad en educación en Enfermería.
Modelo de Excelencia en la Gestión. Perú	Este modelo basa su estructura en el Premio Malcolm Baldrige de los Estados Unidos de Norteamérica y ha incorporado información y experiencias de los Premios Nacionales a la Calidad de Latinoamérica y del Premio Iberoamericano a la Calidad.	Promueve la calidad en facultades que desarrollen programas de educación en Enfermería.	Promueve la calidad en empresas y el propuesto fomenta la cultura de la calidad en programas de educación en Enfermería.

Modelo Gestión de Excelencia de Chile	Promover la gestión de la excelencia, mejorar la calidad y la productividad e incrementar la competitividad en las organizaciones del país.	Fomenta la calidad en instituciones de educación superior que ejecuten programas de educación en Enfermería.	Para el modelo chileno la calidad en las empresas es un hilo conductor para el modelo propuesto I
Modelo de Excelencia del Premio Colombiano	Reconocimiento del Gobierno Nacional a las organizaciones, del sector público o privado, que desarrolle procesos de gestión hacia la calidad y la productividad, para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios.	Reconocimiento a los programas de Enfermería por su calidad en la formación.	Reconocimiento del Gobierno Nacional a las organizaciones y el modelo propuesto promueve un reconocimiento a los programas de Enfermería por su calidad en la formación.
Modelo del Galardón a la Excelencia – Premio a la Gestión Escolar - Bogotá	El Premio tiene como objetivo impulsar el mejoramiento de la calidad en la educación preescolar, básica y media de Cundinamarca.	El modelo propuesto impulsa la calidad en programas de educación en Enfermería.	El modelo del galardón impulsa la calidad en la educación preescolar, básica y media de Cundinamarca y el modelo propuesto impulsa la calidad en programas de educación en Enfermería.
Modelo de Evaluación (acreditación) CNA. Colombia	Reconocimiento a la calidad a instituciones y programas de educación superior en Colombia.	Reconocimiento a la calidad para programas de educación en Enfermería en Colombia.	El modelo del Consejo Nacional de Acreditación en Colombia evalúa la Calidad y la reconoce de manera general a todos los programas e instituciones y el modelo propuesto evalúa y reconoce la calidad a programas de educación en Enfermería con las especificaciones requeridas de la profesión.

Fuente: Propia de la autora (2019).

c. Requisitos previos del modelo

Para el diseño final de este modelo se tuvo en cuenta una revisión exhaustiva de modelos de evaluación de calidad existentes, más el concepto y opinión de actores que están involucrados en las unidades académicas de enfermería de la Costa, que hicieron sus aportes teóricos y de experiencias significativas obtenidas en su desempeño profesional. Como requisito de aplicación de este modelo se requiere una voluntad política, que le dé la viabilidad requerida.

d. Representación gráfica del Modelo

A continuación, se muestra la representación gráfica del modelo donde se ve la interacción entre cada elemento



Figura N.º 17. Representación gráfica del modelo.

Fuente: Elaboración Propia (2018).

e. Relaciones jerárquicas o taxonómicas

El insumo, el proceso y el resultado tienen una relación directa con el contexto, puesto que estas categorías están inmersas en él. Si el contexto se modifica cambia el insumo y éste a su vez cambia el proceso y el resultado, ejemplo si cambia la política influye sobre cada elemento. Hay una relación entre los conceptos entre sí y éstos a su vez con el contexto. El resultado está directamente relacionado con el proceso y éste puede modificar el insumo. El proceso recibe una influencia directa de los insumos.

Cada elemento de cada categoría funciona de manera independiente, pero a la vez en su funcionamiento para interactuar puede requerir de los otros. En el cuadro 10 se describen los criterios y subcriterios del modelo propuesto.

El resultado retroalimenta el insumo. Lo que indica que el funcionamiento de cada elemento influye en el funcionamiento del sistema como tal porque sus componentes están al mismo nivel jerárquico.

Cuadro N.º 10.

Modelo diferencial para enfermería

DIMENSIÓN	CRITERIOS	SUBCRITERIOS
CONTEXTO	1. POLITICAS DE CALIDAD	1.Especificidad en la evaluación para los programas de enfermería
		2.Política de reconocimiento (status) al egresado de los programas de enfermería
		3.Política de educación continua
		4.Apoyo a las agremiaciones para fomentar la calidad
		5.El programa de educación en enfermería fomenta la interculturalidad.
	2.REGLEMENTACIÓN	6.Revisión y actualización permanente de la normatividad para el desarrollo de programas de educación superior en enfermería
		7. Divulgación de la normatividad vigente.
		8. La evaluación de programas de educación superior en enfermería de instituciones privadas u oficiales permite la competencia con equidad.
		9. Existencia reglamentación específica aplicada a los grupos minoritarios y apoyo a los aspectos culturales.
INSUMOS	3. ESTRATEGIAS	10. Evaluación y monitoreo de las estrategias para el cuidado.
		11. Diseño de protocolos, guías de manejo, actividades y procedimientos propios de Enfermería.
	4.COLABORADORES Y RECURSOS	12. Convenios y alianzas.
		13. Laboratorios específicos, recursos bibliográficos, sistema de información.
	5.ORIENTACIÓN A LAS PERSONAS	14.Capacitaciones
		15.Estimulos y reconocimientos
		16.Acciones de desarrollo personal y profesional.
	6.DESARROLLO DEL ESTUDIANTE	17.Facilidad de acceso
		18.Reconocimientos y estímulos
		19.Bienestar y satisfacción
	7.GESTION ACADEMICA	20. Docencia: vinculación, cualificación (títulos, producción científica, experiencia).

		21. Procesos pedagógicos: Proyecto educativo del programa, normas de práctica
	8. DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	22. Gestión de la proyección social
PROCESO	9 PROCESO	23. Aplicación de protocolos, guías de manejo, actividades y procedimientos propios de Enfermería.
		24. Orientación y Monitoreo del proceso de Enfermería.
		25. Orientación de los procesos y procedimientos hacia la satisfacción del cliente/usuario.
		26. Uso de comunicación asertiva con el usuario/cliente.
		27. Apropriación de los procesos pedagógicos (PEP)
		28. Desarrollo curricular: actualización de pensum, comités activos (currículo, acreditación)
		29. Ejecución de los programas de proyección social
RESULTADOS	10. SATISFACCIÓN	30. Personal
		31. Usuarios/clientes
	11. IMPACTO	32. Egresados: Desempeño Logros
		33. Usuario/cliente
		34. Comparar los resultados con los propósitos iniciales del programa.
		35. Evaluación de los procesos pedagógicos
		36. Vinculación de la comunidad a los programas
		37. Autocuidado en las comunidades
	12. CUIDADO BASADO EN EVIDENCIAS	38. Aplicación de investigaciones en el cuidado de Enfermería.

Fuente: Elaboración propia.

Este modelo de evaluación de la calidad para Programas de educación en Enfermería comparte principios de la excelencia recogidos en otros modelos como el modelo del CNA, pero tiene una estructura propia basada en cuatro variables, doce criterios y 38 sub-criterios.

4. Objetivos

4.1 General

Establecer las relaciones jerárquicas o taxonómicas que se presentan en el modelo de evaluación de la calidad para programas de enfermería desde un enfoque sistémico.

4.2. Específicos

- ✓ Describir los elementos institucionales y la gestión de recursos en las unidades académicas de Enfermería, que se deben tener en cuenta en el sistema evaluativo, de forma que suministren al sistema sus necesidades operativas de acuerdo al entorno existente.
- ✓ Caracterizar los componentes que hacen parte del proceso evaluativo en productos de buena calidad, de forma que garantice la permanencia y competitividad de las unidades académicas de Enfermería en el sistema educativo.
- ✓ Proponer estrategias que evalúen los resultados obtenidos en el proceso y funcionamiento de las unidades académicas de Enfermería, teniendo en cuenta la satisfacción, el impacto y las evidencias.
- ✓ Plantear lineamientos que faciliten el manejo de la información obtenida en el proceso evaluativo, permitiendo el mejoramiento de éstas para su ingreso nuevamente al sistema.

5. Beneficios

Con la implementación de este modelo en la evaluación de los programas de Enfermería, se beneficiarían directamente los estudiantes de los programas de las diferentes instituciones públicas y privadas que imparten esta formación académica, en el mismo sentido se beneficiarían los egresados y con el buen desempeño de éstos se impactaría de manera positiva en el sector productivo local, regional, nacional e internacional. Otra parte importante que se vería afectada de manera positiva sería la institución, al tener dentro de su oferta de programas, algunos con reconocimiento de alta calidad como sería el caso de Enfermería.

En el mismo contexto de beneficios, las empresas se verían con altos valores agregados, puesto que las instituciones de educación superior en Enfermería evaluadas de calidad prometerían una cultura intachable del cuidado y en ese mismo sentido los más beneficiados serían los usuarios internos y externos porque esta condición de reconocimiento del programa de Enfermería con alta calidad garantizaría tranquilidad y confianza en el cuidado de Enfermería.

6. Productos

Los productos de esta propuesta serán los siguientes:

- ✓ Modelo de evaluación para programas de Enfermería con especificaciones de acuerdo a las necesidades de formación.
- ✓ Currículo de programas de Enfermería acordes a las necesidades de formación con enfoque intercultural.
- ✓ Convenios y alianzas locales, nacionales e internacionales que promuevan la movilidad académica.
- ✓ Permanencia de los estudiantes en los programas de formación
- ✓ Escenarios reales de prácticas formativas suficientes para desarrollar los procesos de formación.
- ✓ Alianzas estratégicas y convenios para la investigación, desarrollo e innovación (I +D + E).

7. Localización

El nuevo modelo de evaluación de la calidad para programas de Enfermería, propuesto para mejorar este proceso se proyecta desarrollar en las unidades académicas que formen profesionales de Enfermería del país, inicialmente se pretende implementar en la Costa Caribe, para lo cual se tiene como requisito de aplicación una voluntad política de los entes gubernamentales.

8. Método

Las Unidades Académicas del orden público o privado, prepararán el proceso de evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería, en diferentes fases:

8.1. Primera fase

1. Una vez la unidad académica solicite la evaluación de calidad del programa de Enfermería que desarrolla, se tendrán los siguientes datos para su identificación:

- ✓ Nombre de la institución de educación superior.
- ✓ Nombre de la unidad académica (Facultad, Programa y demás necesarios para el proceso).
- ✓ Nombres de los encargados de la unidad académica, en su orden jerárquico.

2. Entregar todos los documentos solicitados para el proceso.

3. Realizar sensibilización a los diferentes estamentos de la IES, con el objetivo de contar con la participación de los mismos.

4. Conseguir los documentos básicos sugeridos por el ente evaluador

8.2. Segunda Fase

Intercambio de información formal en el desarrollo del proceso. (Mantener actitud atenta, respetuosa y discreta con la información). Tener a la mano en la unidad académica la siguiente información:

- ✓ Presentación institucional (Foto de la fachada de la IES- Unidad Académica)
- ✓ Reseña histórica
- ✓ Portafolio de servicios
- ✓ Plataforma estratégica
- ✓ Mapa de Procesos
- ✓ Caracterización de los colaboradores (Sexo, estado civil, edad, estrato social, nivel educativo)
- ✓ Caracterización de los procesos de la Unidad Académica.
- ✓ Informe completo de la Autoevaluación interna
- ✓ Se aplicará instrumento de acuerdo a las variables, criterios y subcriterios propuestos en este modelo.
- ✓ Diseñar el primer entregable de la evaluación (externa) teniendo en cuenta una estructura completa de la IES y de la Unidad Académica, acorde a las variables, criterios y subcriterios descritos en la representación gráfica del modelo y en el cuadro número 5 denominado: Modelo diferencial para Enfermería.
- ✓ Recoger otra información complementaria como evidencia (actas de reunión, plegables u otras estrategias informativas o educativas usadas por la institución para evidenciar la calidad de la educación impartida en el programa).
- ✓ Elaborar los juicios acordes a la información obtenida
- ✓ Elaborar matriz DOFA
- ✓ Resaltar aspectos importantes para el programa y para la Unidad Académica
- ✓ Sugerir Plan de Mejora si se requiere.

8.3. Tercera fase

El informe final debe contener: Todo lo anterior más bibliografía según normas APA. Además, los directivos preparan material de apoyo para socialización. Socialización del trabajo que contenga todo el proceso de acuerdo a los intereses de cada estamento y organizar los equipos de trabajo con antelación. Se contará con el tiempo suficiente requerido por el ente evaluador.

Síntesis: La evaluación de la calidad de los programas de Enfermería debe realizarse en varias fases:

- ✓ Inducción, reinducción y socialización con los diferentes estamentos universitarios.
- ✓ Evaluación integral de los procesos de las Unidades Académicas de Enfermería, teniendo en cuenta la IES como contexto. Esta evaluación debe hacerse acorde a las variables, criterios y sub criterios propuestos en este modelo.
- ✓ Aplicar la Normatividad específica para Enfermería.
- ✓ Análisis DOFA.
- ✓ Realización de un plan de mejora de acuerdo a los hallazgos.
- ✓ Redactar informe final de la evaluación con sus respectivos soportes.
- ✓ Socialización de la evaluación con los diferentes entes universitarios.

9. Cronograma

El cronograma para realizar un proceso de evaluación de la calidad de educación en programas de Enfermería se puede proyectar por meses y por agenda diaria. El cronograma aquí planteado muestra dos formas para organizar la implementación del modelo de evaluación de la calidad específico

para programas de educación en Enfermería. Además, detalla las acciones que se ejecutaran.

Este proceso de evaluación de la calidad de los programas de educación en Enfermería se puede realizar en cualquier mes del año, puesto que tiene como condición que la unidad académica tome la decisión de realizarlo, por tanto, en este espacio se presentará un cronograma genérico. Es importante tener presente que el proceso se puede realizar en cualquier mes del año, pero no debe demorar más de 6 meses. A continuación, se encuentra el cronograma propuesto en 6 meses.

Cuadro N.º 11.

Cronograma propuesto para realizar evaluación de la calidad de la Educación en programas de Enfermería.

Actividad	MES					
	1	2	3	4	5	6
Inducción, reinducción con los diferentes estamentos universitarios.						
Evaluación integral de los procesos de las Unidades Académicas de Enfermería.						
Análisis DOFA.						
Realización plan de mejora						
Informe final						
Socialización proceso						

Fuente: Elaboración propia.

9.1. Agenda por días para desarrollar un proceso de evaluación de la calidad

En este aparte se encuentra la propuesta de la agenda a desarrollar para el proceso de evaluación de la calidad, ver cuadros siguientes:

Cuadro N: ° 12.

Agenda evaluación de la calidad - día 1

Hora	Actividad
8:30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con el Comité Rectoral
10:00 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con el Consejo Superior Universitario.
11: 30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con el grupo administrativo central (Vicerrector Administrativo, Director de Planeación, Jefe Departamento Financiero. Jefe de Sistemas, Director de Contabilidad).
11:30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con el comité técnico de autoevaluación, de la facultad.
12:30 m.	Almuerzo de trabajo de la comisión evaluadora
2:30 p.m.	Reunión de la comisión evaluadora con directivos de bienestar universitario.
2:30 p.m.	Reunión de la comisión evaluadora con la Vicerrectora de Extensión y Educación Continuada.
4:00 p.m.	Reunión de la comisión evaluadora con el Consejo Académico
6:30 p.m.	Reunión de trabajo de la comisión

Fuente. Elaboración propia.

Cuadro N.º 13.

Agenda evaluación de la calidad - día 2

Hora	Actividad
8:30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con profesores del programa.
8:30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con estudiantes de programa.
10:30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con comités del programa.
10.30 a.m.	Reunión de la comisión evaluadora con egresados (representantes de Asociaciones y otros si es posible).
12:00 m.	Almuerzo de trabajo de la comisión evaluadora con directivos de la Universidad, con directivos de entidades con las cuales la universidad tiene convenios y con empleadores de egresados de la universidad.
2:30-3 p.m.	Reunión de la comisión evaluadora con grupos de investigación A y B.
2:30-3:30 p.m.	Reunión de la comisión evaluadora con jefes de Centro de Investigación.
3:30-4:15 p.m.	Visita a las instalaciones (laboratorios) de algunos grupos de investigación.
4:15-5:15 p.m.	Visita a la Sede de Investigaciones Universitarias -SIU-
6:30 p.m.	Reunión de trabajo de la comisión convenios y con empleadores de egresados del programa.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro N.º 14.

Agenda evaluación de la calidad - día 3

Hora	Actividad
8:30 a.m.	Visita de la comisión evaluadora a Facultades de Ciencias de la Salud.
8:30 a.m.	Visita de la comisión evaluadora al programa de Enfermería.
10:30 a.m.	Visita de la comisión evaluadora a Biblioteca Central. Instalaciones deportivas. Museo Universitario, Departamento de Servicios Audiovisuales. Sala Internet y sala de servidores centrales.
12:30 m.	Almuerzo de trabajo de la comisión
2:00 p.m.	Visita de la comisión evaluadora a laboratorios.
4:00 p.m.	Reunión de la comisión, preparación del informe de salida

Fuente. Elaboración propia.

Cuadro N.º 15.

Agenda evaluación de la calidad - día 4

Hora	Actividad
8:00-9:30 a.m.	Presentación del informe de salida de la comisión ante el Rector, directivos del programa de Enfermería y sus Colaboradores inmediatos.

Fuente. Elaboración propia.

10. Recursos

Los recursos necesarios para desarrollar la propuesta son detallados a continuación:

- ✓ Humanos: las personas que hacen parte del proceso de evaluación de la calidad del programa de educación en Enfermería.
- ✓ Físicos: Infraestructura física y tecnológica. (computadores, video beam, grabadoras, cámaras y otros)
- ✓ Financieros: la financiación estará a cargo de la institución de educación superior que va a desarrollar la evaluación de la calidad del programa de Enfermería.

11. Presupuesto

El presupuesto es un estimativo económico que tiene como propósito planear y controlar los recursos necesarios para la implementación de la propuesta. A continuación, se presenta un presupuesto para la ejecución de la propuesta aquí descrita.

Cuadro N.º 16.

Presupuesto

Actividad	Costo unidad	Cant.	Total, en \$	Porcentaje (%)
Inducción, reinducción con los diferentes estamentos universitarios.	\$12.400.000	1	\$12.400.000	17,4%
Evaluación integral de los procesos de las Unidades Académicas de Enfermería.	\$6.500.000	2	\$13.000.000	18,2%
Análisis DOFA.	\$9.000.000	2	\$18.000.000	25,2%
Realización plan de mejora	\$5.000.000	1	\$5.000.000	7,0%
Informe final	\$3.000.000	1	\$3.000.000	4,2%
Socialización proceso	\$20.000.000	1	\$20.000.000	28,0%
Total			\$71.400.000	100%

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Valor en pesos colombianos, COP.

Glosario

Para el compendio del modelo es importante desarrollar una terminología usada que guarda relación no sólo con el modelo; sino con la comunicación interna del mismo. El modelo constituye una guía que podrá ser usada en la evaluación de calidad de los programas de enfermería, una vez haya superado los filtros de rigor para tal fin. De acuerdo a este contexto se sugieren los conceptos de los siguientes términos:

Liderazgo: Se entiende como el proceso de influir en las actividades que realiza una persona o grupo para la consecución de una meta. Martínez Guillen (2012).

Es el proceso de influir, guiar o dirigir a los miembros del grupo hacia el éxito en la consecución de metas y objetivos organizacionales. Ibáñez (2006).

Idalberto Chiavenato citado por Ibáñez (2006) define el liderazgo como "la influencia interpersonal ejercida en una situación, orientada a la consecución de uno o de diversos objetivos mediante el proceso de comunicación humana".

Robbins (2004), refiere que el liderazgo se vislumbra como la capacidad de influir en un grupo para lograr el alcance de las metas; "sin embargo, no todos los líderes son jefes ni todos los jefes son líderes". Robbins (2004) citado por Mariangélica Sánchez y Fernanda Vecchio.

Líder: se define como la persona capaz de ejercer influencia en otros, dirigirlos y guiarlos efectivamente hacia el logro de objetivos y metas organizacionales y personales. El líder es la persona, comprometida en asumir una posición de poder debido a un compromiso y convicción dentro de un ambiente de equipo. Lo que diferencia a un líder con los demás, es su carisma y espíritu de lucha incesante con el fin de lograr un bien común o meta en la vida. (Roa, 2006), citado por Guevara Rosa 2010).

Expone Robbins (2004) que el liderazgo se vislumbra como la capacidad de influir en un grupo para lograr el alcance de las metas; “sin embargo, no todos los líderes son jefes ni todos los jefes son líderes”.

En la enfermería, el liderazgo es un componente esencial de la gestión, éste se ha retomado en forma consciente y se incrementa a través de la profesionalización con el desarrollo de actitudes, capacidades y comportamientos. Así, la enfermera líder desempeña sus actividades directivas, representando un papel importante de impacto en las instituciones de salud, motivándolos a la superación profesional para hacer crecer al grupo, logrando objetivos y metas institucionales La enfermera líder será también una transformadora para lograr el cambio social, económico, político y laboral deseado, utilizando la comunicación y un liderazgo eficiente y eficaz, a través de la planificación efectiva, para contribuir a la elaboración de políticas de gestión de cambio, en mejora de la profesión. Guevara Rosa (2010).

Política: de acuerdo a la Real academia y citado por Solozábal (1984), es «La ciencia o el arte de gobernar y dar leyes y reglamentos para mantener la tranquilidad y seguridad públicas y conservar el orden y las buenas costumbres». O la que podría adoptarse desde una posición tomista, según la cual la política estaría relacionada con la actuación del gobernante para la

consecución del bien común y la realización de la justicia. En este intento aproximatorio de una definición de la política el autor trae a colación la de un prestigioso teórico, Bertrand de Jouvenel, para quien la política tendría que ver con toda actuación en el seno de un agregado o grupo tendente a construir, asegurar o preservar la estabilidad del mismo. Solozábal (1984).

La política de enfermería es el curso de acción. La dirección que debe seguir el gremio. La política de enfermería y el Plan Nacional de enfermería 2011-2021 de Costa Rica establecen el compromiso del Colegio de Enfermeras con la salud como valor y derecho humano de las personas de este país. Este plan también promueve el desarrollo profesional de la enfermería.

Enfoque teórico: Un enfoque es, esencialmente, una posición o punto de vista para analizar una situación u objeto de estudio, con la intención de comprenderlo, interpretarlo y resolver la problemática derivada de él.

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE): los conceptos de enfoque son: lograr que la imagen de un objeto que se produce en el foco de una lente sea captada con claridad sobre un plano u objeto específico; conseguir en el visor de una cámara fotográfica que la imagen que se busca capturar quede en el centro del plano; realizar la proyección de un haz de luz o de un número específico de partículas sobre un punto en particular y conducir la atención hacia un tema, cuestión o problema desde unos supuestos desarrollados con anticipación a fin de resolverlo de modo acertado.

Enfoque: Se trata de la concepción sobre la naturaleza de la lengua y su proceso de aprendizaje que subyace explícita o implícitamente a toda práctica didáctica. Un mismo enfoque puede desarrollarse en más de un tipo de programa.

Los enfoques se basan en unos principios teóricos derivados de unas determinadas teorías sobre la lengua y su aprendizaje. Las teorías lingüísticas tratan de definir un modelo de competencia gramatical, así como los elementos básicos de la organización lingüística y el uso de la lengua. Con respecto a las teorías de aprendizaje, éstas intentan establecer los procesos centrales de aprendizaje y las condiciones que facilitan un aprendizaje eficaz de la lengua.

J. C. Richards y T. S. Rogers (1998) conciben el enfoque como uno de los tres ejes en torno a los cuales se articulan los distintos métodos. Los otros dos son el diseño y los procedimientos. El enfoque permite establecer la base teórica en la que se fundamenta el método. En el nivel del diseño se determinan los objetivos generales y específicos, la selección y organización de las actividades de aprendizaje y de enseñanza y los respectivos papeles de alumnos, profesores y materiales didácticos. En el nivel de los procedimientos se incluyen las técnicas concretas, las prácticas y los comportamientos de profesores y alumnos.

Según E. Alcaraz Varó (1993), el concepto de enfoque sustituye al de método ya en los años 70. Si bien es cierto que durante los años 80 la distinción entre métodos y enfoques ha ocupado ampliamente a lingüistas y profesionales de la enseñanza de las lenguas modernas, en la actualidad es común utilizar el término *enfoque* para referirse tanto a los métodos como a los propios enfoques.

Cuidado basado en evidencias: Desde enfermería se hace la siguiente definición: Enfermería Basada en la Evidencia es la búsqueda sistemática de una respuesta basada en la investigación, útil y pertinente para la práctica de las enfermeras, pero que considera un enfoque reflexivo e interpretativo que es el que permite hacer uso de los hallazgos de la investigación en la realidad particular de la enfermera.

Lo que prima en la actualidad es un abordaje conceptual que pone énfasis en la incorporación de la investigación en la atención a la salud, de ahí que se hable de una Práctica Basada en la Evidencia.

Estrategia: Davies (2000), debido a que la estrategia se caracteriza por tener múltiples opciones, múltiples caminos y múltiples resultados, es más complejo su diseño y son más difíciles de implementar que otras soluciones lineales.

La palabra estrategia tiene su origen en las palabras griegas “stratos”, que se refiere a ejército, y “agein”, que significa guía. Así mismo, la palabra “strategos” que hacía alusión a “estratega”, también proviene del latín y del antiguo dialecto griego dórico. (Wikipedia.org).

Vasconcellos (2001) señala que la estrategia es decidir dónde, cuándo y cómo enfrentar al enemigo.

Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas.

Ansoff (1965) afirma que la estrategia es el lazo común entre las actividades de la organización y las relaciones producto-mercado de tal manera que definan la esencial naturaleza de los negocios en que está la organización y los negocios que planea para el futuro.

Estrategia en Enfermería: La estrategia es un medio o instrumento para lograr los objetivos, pues responde a la pregunta de cómo alcanzarlos. La estrategia exige la disposición de unos recursos, y las acciones para lograrlos.

Persona: La persona es el sujeto vuelto hacia los valores; pero no como ente real independiente de la conciencia empírica, sino como unidad de vivencias portadoras de contenidos valiosos, es decir, como psique, tomado este concepto con propiedad, y no degradado para hacerlo representar un grosero egocentrismo sensible, que, al ser admitido, llevaría a la consecuencia de que el progreso social es un sobreponerse a la ley de la psique y de la vida.

Persona es aquel ser que tiene aptitud para intervenir en una relación jurídica como actor o pretensor o como sujeto obligado (escuela francesa).

Persona es aquel ser o ente, a quien el ordenamiento jurídico le reconoce voluntad para ser titular de derechos subjetivos y de deberes (escuela alemana). Persona es todo ser o ente de derechos y deberes.

Persona para Enfermería (Boecio), es sustancia individual de naturaleza racional, enfatizando en la razón como característica que permite actuar a los hombres a partir de ella y convertirlos en personas. Santo Tomás

agrega; lo que separa a la persona humana de lo existente en la naturaleza es el poseer cuerpo y alma.

Leibniz hace hincapié en tres características del ser, la individualidad, pluralidad y causalidad; la individualidad que distingue a uno del otro (no existen 2 seres iguales) y que sin embargo admite la pluralidad del ser, consistente en cada parte de la materia que conforma la individualidad. También posee causalidad, es decir darse cuenta de lo que se desea y ello es evidencia de la libertad; aspectos de los que actualmente se reflexiona en Enfermería para hablar de la experiencia del cuidado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadía, M. (2000). Metodos y enfoques en la enseñanza/ aprendizaje del español como lengua extranjera. *Edelsa*.
- Acosta, F. M. (2011). *Educación, enseñar, escolarizar: el problema de la especificación en el devenir de la pedagogía (y la transmisión)*. Universidad Nacional de General Sarmiento- Universidad Nacional de la Plata- Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el 2016, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/32190>
- Aguerrondo, L. (1993). *La Calidad de la Educación. Ejes para su definición y evaluación*. Washington, D.C.: OEA.
- Aguila, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN*, 36(12), 1-7. Recuperado el 21 de septiembre de 2018, de <https://rieoei.org/RIE/article/view/2886>
- Alzate, A. M. (2004). *Managing Complexity and Uncertainty, Business Horizons*. Bogota: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas. Recuperado el 2016, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere6/DEFINITIVA/TESIS44.pdf>
- Areola, M. I. (2012). *Evaluación holística del modelo pedagógico del Centro Universitario de los Valles de la Universidad de Guadalajara, México*. Guadalajara: Universidad de Valladolid. Facultad de Educación y Trabajo Social. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1436>
- Attewell, A. (1998). Leyenda de Florence Nightingale. *Revista trimestral de educación comparada*, 173-189. Recuperado el 26 de Octubre de 2016, de http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/archive/Publications/tinkerspdf/nightins.PDF
- Baldrige National Quality Program USA. (s.f.). *Modelo De Excelencia En La Gestión Malcolm Baldrige*. Recuperado el Octubre de 2016, de http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf

- Baldrige, M. (2017). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de Indicadores. El modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige: <https://www.isotoools.org/2017/02/22/indicadores-modelo-excelencia-la-gestion-malcolm-baldrige/>
- Baptista, N. A. (2006). *Metodología y análisis para evaluar la calidad en la enseñanza superior pública: un caso de estudio*. Braganca: Dpto. de economía e Gestao de Escola Superior de Tecnologia e de Gestao.
- Blanco. (2000). Evaluación de la calidad de educación Superior. Un modelo de Autoevaluación Institucional. ALFA_RUECA.
- Blanco. (2009). Obtenido de http://www.navarra.es/appsextjournalscalidad/presenta_pdf
- Blanco. (2009). Obtenido de [http:// www.premiocalidad.org.ar](http://www.premiocalidad.org.ar).
- Blanco, I. (2009). *Diseño de un Modelo de Gestión Integral Para Las Instituciones de Educación Superior, Basado En Los Lineamientos Para La Autoevaluación con Fines de Acreditación Del Consejo Nacional De Acreditación (CNA)*. Universidad de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 5 de Octubre de 2016, de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/handle/11227/1664>
- Brunner, J. J. (2011). *Educación Superior en Iberoamérica*. Centro Interuniversitario de Desarrollo(CINDA)-Universia. Santiago: RIL editores. Obtenido de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1098/647.%20Educaci%C3%B3n%20superior%20en%20Iberoam%C3%A9rica.%20Informe%202011.pdf?sequence=1>
- Brunner, J. J. (2012). *Educación Superior en Iberoamérica*. Santiago . Obtenido de <http://www.cinda.cl/wp-content/uploads/2014/02/Educaci%C3%B3n-Superior-en-Iberoam%C3%A9rica-2011.pdf>
- Buela, G. C. (2008). Análisis de la Evolución de los Programas de Doctorado con Mención de Calidad en las Universidades Españolas y Pautas para su Mejora. (U. d. Granada, Ed.) *Revista de Investigación en Educación*(5), 49-60. Recuperado el 2016
- Calidad, C. N. (2013). <http://www.chilecalidad.cl>. Obtenido de <http://www.chilecalidad.cl>

- Calidad, E. P. (2014). *MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN - PERÚ*. PERÚ: Comité de Gestión de la Calidad.
- Calidad, F. P. (2017). *MODELO PARA UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA - EMPRESAS*. Argentina: FUNDACIÓN PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD.
- Campo, A. C. (2006). *Lineamientos para la acreditación de programas*. Bogota: Concejo Nacional de Acreditación (CNA). Recuperado el Octubre de 2016, de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_lineamientos_2.pdf
- Castrillón, M. C. (2012). *La Dimensión Social de la Práctica de la Enfermería*. Editorial Académico Española. Recuperado el 25 de octubre de 2016
- Celestrin, R. V. (2007). *Reflexión sobre la evolución histórica de la Evaluación Institucional Universitaria*. Recuperado el 10 de Agosto de 2016, de <https://www.monografias.com/trabajos46/evaluacion-universitaria/evaluacion-universitaria2.shtml#ixzz4GxvuVqJv>
- Centro Virtual Cervantes. (1997-2017). Diccionario de términos clave de ELE. *Enfoque*. Recuperado el 5 de mayo de 2018, de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/enfoque.htm
- CINDIA. (2012). Sistema de aseguramiento de calidad.
- Cizek, G. y. (2007). *Standard Setting. A guide to Establishing and Evaluating Performance Standards on Test*. Sage publishing. Recuperado el 28 de Junio de 2018
- Colegio de enfermeras y enfermeros de Costa Rica. (2011). *Planeación de enfermería*. Costa Rica. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <http://www.enfermeria.cr/docs/reglamentos/PNEDocfinal.pdf>
- Conde, B. F. (2010). *Concepto de calidad en la educación médica superior: Importancia durante la formación inicial en la carrera de Medicina*. Hospital General Universitario "Camilo Cienfuegos" Sancti Spíritus. Recuperado el 2016, de [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.\(1\)_05/resumen.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.(1)_05/resumen.html)
- Congreso De La República. (6 de Octubre de 2004). Ley 911 de 2004. *Por lo cual se dictan disposiciones em materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de enfermería en*

Colombia; se establece el régimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones. Colombia. Recuperado el 31 de Octubre de 2016, de https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-105034_archivo_pdf.pdf

Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología y educación. (s.f.). *I Foro internacional de la calidad.*

Consejo Nacional De Acreditación (CNA). (2012). *Ministerio de Educación Nacional.* Recuperado el 8 de abril de 2018, de Ministerio de Educación Nacional: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_manual_pares.pdf

Consejo Nacional de Acreditación. (2014). Caracterización de tre modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia. Recuperado el 21 de Septiembre de 2016, de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA). (2013). Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. Recuperado el 31 de Marzo de 2016, de <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Consejo Nacional de Acreditación en Colombia (CNA). (2016). Sistema Nacional de Acreditación en Colombia. Recuperado el 31 de Marzo de 2016, de Sistema Nacional de Acreditación en Colombia: <https://www.cna.gov.co/1741/article-186365.html>

Contreras, E. R. (2012). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica.* Recuperado el 5 de mayo de 2018, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6115/3518>

Corporación Calidad . (2008). <https://www.corporacioncalidad.org/>. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Premio_Colombiano_a_la_Calidad_de_la_Gesti%C3%B3n#/media/File:Modelo_Premio_Colombiano_2008.jpg

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación* , 19(33). Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cruz, Y. L. (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades. Propuesta de criterios e*

indicadores cualitativos. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya. Recuperado el 19 de Octubre de 2016, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5925/01Ycl01de01.pdf;jsessionid=945EBDB09B2DA931027E4C542A5569F6?sequence=1>

De Barrillas, C. y. (2011). *SlideShare*. Recuperado el 20 de septiembre de 2016, de SlideShare: <https://es.slideshare.net/AurysteladeChirino/induccin-a-la-calidad-60911625>

Distrito, S. d. (2008). *Galardon a la Excelencia. Guía para Colegios 2008*. Bogotá D.C., Colombia : Sanmartín Obregón & Cía.

Doctor Gamboa, A. S. (2015). *Calidad de la Educación Superior: Imaginarios institucionales y de actores educativos de una universidad pública en Norte de Santander-Colombia* . Universidad de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 8 de Junio de 2018, de http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/4333/1/TESIS%20_Audin%20Gamboa.pdf

Dominguez, G. (2004). El modelo de verificación de escenarios organizacionales (VERO) y su aplicación a programas de formación multimedial. *Revista Complutense de Educación* . Recuperado el Octubre de 2016, de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0404120075A>

Domínguez, G. F. (2004). El modelo de verificación de escenarios organizacionales (VERO) y su aplicación a programas de formación multimedial. *Revista Complutense de Educación*, 15(1). Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de El modelo de verificación de escenarios organizacionales (VERO) y su aplicación a programas de formación multimedial.

Edefundazioa. (2007). *Modelo de Calidad Total EFQM*. edefundazioa. Recuperado el Octubre de 2016, de http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf

EFQM. Modelo de excelencia y calidad. (2007). Obtenido de <http://www.efqm.org>

Fuerza Aerea Colombiana. (s.f.). *I Foro Internacional de la Calidad*. Rionegro. Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de

<http://www.umng.edu.co/documents/10162/0aa7d1c5-890e-44c7-a786-b8f7cf25c659>

Fundación Premio Nacional a la Calidad Brasil. (2008). Obtenido de <http://www.fpnq.org.br.2008>

Fundibeq. (2015). *Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión*. Recuperado el Octubre de 2016, de Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión: http://fundibeq.org/images/pdf/Modelo_Iberoamericano_v2015_FUNDI BEQ-ES.pdf

G, F. C. (2002). *Introducción a los Modelos y Teorías de Enfermería*. Popayan: Universidad del cauca. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://artemisa.unicauca.edu.co/~pivalencia/archivos/IntroduccionALas TeoriasYModelosDeEnfermeria.pdf>

Gaitan, L. K. (2007).

Gallego, G. P. (2003). Una Estrategia de Enfermería Escolar en la Promoción de la Salud y Prevención De La Enfermedad. *Scielo*, 3(1). Recuperado el Mayo de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100007

Gálvez Toro, A., Cereto, R., Ruiz Román, M., Hederle Valero, C., & Morales Asencio, J. (2003). Enfermería Basada en Evidencias: aportaciones y propuestas. *Index de Enfermería*(40-41), 47-50.

García, J. (2000). Evaluación De Un Programa Educativo. Modelos, Técnicas e Instrumentos. *Revista de Investigación Educativa*. Recuperado el 2016, de <http://revistas.um.es/rie/article/view/121001/113691>

García, V. H. (1993). Enseñanza y Aprendizaje de las Lenguas Modernas. (E. Rialp, Ed.) *Dialnet*, 13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=10323>

Garduño, L. E. (1999). Hacia un Modelo de Evaluación de la Calidad de Instituciones de Educación Superior. Universidad siglo XX/ Universidade século XXI. *Revista Iberoamericana de Educación*. Recuperado el Septiembre de 2016, de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie21a06.htm>

Gómez Urquiza J. (11 de Julio de 2018). *Evidenciaria*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de Observatorio de enfermería basada en la evidencia: http://www.index-f.com/blog_oebe/

Gómez, M. H. (2008). *Estilos de Enseñanza y Modelos Pedagogicos. Un estudio con profesores del Programa de Ingeniería Financiera de la Universidad piloto de Colombia*. Bogota: Universidad de la Salle. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/1667/T85.08%20G586e.pdf;jsessionid=45E42CE7A6C503C7F108F963DF247436?sequence=1>

Gómez, U. J. (2006). *¿Que es la EBE?* Obtenido de Un resumen para un primer acercamiento. Blog del Observatorio Enfermería Basada en la evidencia: http://www.ciberindex.com/blog_oebe/?page_id=41

Grau, I. B. (2015). *El trabajo docente metodológico en la Faculta de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de la Habana*. Habana. Recuperado el 9 de agosto de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400010

Guevara, R. C. (2010). Liderazgo en Enfermería. *Desarrollo científico Enfermería*, 18(6). Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <http://www.index-f.com/dce/18pdf/18-265.pdf>

Hurtado, Jackeline (2016). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Recuperado el 15 de mayo de 2019.

International Organization Standarization (ISO 2008-renovados 2015) 9001 9001 Calidad. (2015). Recuperado el Septiembre de 2016, de <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

Jiménez, L. T. (2009). El concepto de persona, como determinante del cuidado. *Revista Enfermería Universitaria*, 6(3). Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/reu/article/viewFile/29939/27827>

Khalil, A. H. (2013). *Tesis Doctoral "Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de*

los alumnos". Córdoba: Universidad de Córdoba. Recuperado el octubre de 2016, de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/11048/2013000000738.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larroyo, F. (s.f.). *El Concepto De Persona*. Universidad Nacional Autónoma de México, Mendoza. Recuperado el 6 de Mayo de 2018, de <http://www.filosofia.org/aut/003/m49a1297.pdf>

Malvárez, S. M. (2006). *Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina*. Medellín . Recuperado el 25 de Octubre de 2016, de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2006/eim062g.pdf>

Medina, S. M. (2006). *Evaluación Institucional*. Universidad Panamericana . México: Publicaciones Cruz O. S.A. Recuperado el Octubre de 2016, de <https://books.google.com.co/books?id=gP3JFKpl2ksC&printsec=frontcover&dq=isbn:9682002575&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4z-nB-bzPAhUGJx4KHfVpCdsQ6wEIHTAA#v=onepage&q&f=false>

Melo, L. A. (2014). *La Educación Superior en Colombia: Situación Actual y Análisis de Eficiencia*. Bogotá. Recuperado el 25 de Octubre de 2016, de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/be_808.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2004). *El desarrollo de la educación en el siglo XXI informa nacional de Colombia*. Oficina asesora de planeación y finanzas. Recuperado el Septiembre de 2016

Ministerio de Educación Nacional. (2010). *Sistema Educativo Colombiano*. Recuperado el 16 de septiembre de 2016, de <https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-231235.html>

Ministerio De Educación Nacional. (Enero de 2014). *mineducación.gov.co*. Recuperado el 6 de abril de 2018, de [mineducación.gov.co](https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-81032_archivo_pdf.pdf): https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-81032_archivo_pdf.pdf

Ministerio Nacional de Educación de Colombia. (1992). Ley 030 de la Educación Superior. Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=253>

Ministerio Nacional de Educación de Colombia. (2016). *Creación de programas académicos*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, de <https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-235796.html>

- Misas, G. A. (2004). *La educación superior en Colombia: análisis y estrategias para su desarrollo*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado el septiembre de 2016
- Monteagudo, J. F. (2014). *Las prácticas de evaluación en la materia de Historia de 4° de ESO en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia*. Universidad de Murcia. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/130989/TJMF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, W. y. (2015). *Modelo de evaluación de la calidad Educativa en Instituciones de Educación Superior Públicas desde la perspectiva de la responsabilidad social universitaria*. Recuperado el 27 de Julio de 2016
- Municio, P. (2003). *Sistemas de evaluación en la Educación Superior*
- Nevo, D. (2012). The Conceptualization of Educational Evaluation: An analytical Review of the Literature. *American Educational Research Association*, 53(1), 117-128. Recuperado el Octubre de 2016, de [http://daneshnamehicsa.ir/userfiles/file/Resources/7\)%20Evaluation/The%20Conceptualizationo%20f%20EducationalE%20valuation.pdf](http://daneshnamehicsa.ir/userfiles/file/Resources/7)%20Evaluation/The%20Conceptualizationo%20f%20EducationalE%20valuation.pdf)
- Ospino, R. D. (2011). *Evaluación De La Calidad En Educación Superior*. Madrid: Universidad Complutense De Madrid, Facultad De Educación. Recuperado el Octubre de 2016, de <https://es.scribd.com/document/91773840/EVALUACION-DE-LA-CALIDAD-EN-EDUCACION>
- Pastor, A. T. (2013). Comparación de los Modelos de Evaluación de la Excelencia Empresarial. *Tourism & Management Studies*, 4, 1058-1072. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://www.redalyc.org/pdf/3887/388743877002.pdf>
- Pérez, R. J. (2000). Evaluación de Programas Educativos. *Revista de Investigación Educativa*, 18(2), 261-287. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://revistas.um.es/rie/article/view/121001/113691>
- Quisbert, E. (2010). *Concepto de Persona en Derecho*. CED. Recuperado el 6 de Mayo de 2018, de <http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/persona.pdf>

Ramírez, T. (1.999). *Como hacer el proyecto un investigación*. Caracas: Panapo. Se recomienda el capítulo 4: *Diseño de investigación. Apartado: Las variables y la Operacionalización*. Recuperado el de agosto de 2018

Red Iberoamericana para la acreditación de la calidad de la educación superior. (2007). *Manual para la auto evaluación de agencias de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior*. CINDA. Obtenido de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186350_manualautoag.pdf

Revelo, J. (s.f.). *Sistemas y Organismos de Evaluación y Acreditación De La Educación Superior en Iberoamérica*. Recuperado el 9 de septiembre de 2016, de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico8.pdf

Risopatron, V. (1991). *El concepto de calidad de la educación*. Santiago de Chile: UNESCO. Recuperado el Octubre de 2016, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000884/088452SB.pdf>

Roa, A. V. (s.f.). *Hacia un Modelo De Aseguramiento De La Calidad En La Educación Superio en Colombia: Estándares Básicos y Acreditación de Excelencia*. Recuperado el 2 de Agosto de 2016, de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico8.pdf

Rodríguez, L. D. (2003). *Antología sobre Evaluación Institucional*. Universidad Nacional de Educación Enrique Gúzman y Valle. Recuperado el septiembre de 2016, de http://www.une.edu.pe/acreditacion/images/evaluacion%20institucional_modificado.pdf

Rodríguez, P. C. (2016). *Creación y establecimiento de estándares para la evaluación de la calidad de la educación superior: Un modelo adaptado a los centros universitarios regionales de la Udelar*. Departamento de métodos de investigación y diagnóstico en educación(UNED).

Rosas, J. A. (2008). *Análisis De Los Criterios Baldrige y Su Impacto En El Desempeño de la Educación Universitaria*. Tijuana: Tecnológico de Monterrey. Recuperado el 2016, de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/M02P67.pdf>

- Sacket, D., & Rosenberg, W. M. (1996). Evidence Based Medicine: What it is and What it isn't. (312), 71-72.
- Salariche, N. A. (2015). Aproximación Histórica a la Evaluación Educativa: De la Generación de la Medición a la Generación Ecléctica. *REVISTA IBEROAMERICANA DE EVALUACIÓN EDUCATIVA*, 11-25. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de <http://www.rinace.net/riee/numeros/vol8-num1/art1.pdf>
- Secretaría de Educación de Bogotá. (2007). *Galardón a la Excelencia. Premio a la Gestión Escolar. Guía para Colegios 2007-2008*. Bogota. Obtenido de <http://repositoriosed.educacionbogota.edu.co/jspui/bitstream/123456789/6410/1/galardon%202007-08.pdf>
- Senado de Colombia. (1991). Constitución Nacional de Colombia. Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=253>
- Sesento, L. (2012). *Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsg/indice.htm>
- Sistema educativos municipales. (2007).
- Sistema Nacional de Información de Educación Superior SNIES. (2014).
- Solozabal, J. J. (2000). Una nota sobre el concepto de politica. *Revista de estudios politicos*(42). Recuperado el Abril de 2018
- Sotomayor, C. y. (2011). Estándares y regulación de calidad de la formación de profesores: discusión del caso chileno desde una perspectiva compara. *Calidad De La Educación*, 35(2), 91-130. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5345105>
- Stake, R. (2006). *Evaluación Compresiva y Evaluación Basada en Estándares*. Barcelona: Grao, de IRIF, S.L. Recuperado el 2016, de <https://books.google.com.co/books?id=PLj34PiFicUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Tourón, J. (2009). El Establecimiento De Estándares De Rendimiento En Los Sistemas Educativos. *Estudios sobre educación* . 11-20(16), 127-146.

Recuperado el 26 de Junio de 2018, de <http://dadun.unav.edu/handle/10171/10104>

UNESCO. (1990). *Conferencia Mundial sobre Educación para Todos. Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje*. Jomtien, Tailandia: Secretaria del Foro Consultivo Internacional sobre Educación para todos. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de http://www.unesco.org/education/pdf/JOMTIE_S.PDF

Universidad Militar Nueva Granada. (2009). *Sistema Institucional de Autoevaluación Innovación y Calidad*. Recuperado el 29 de Julio de 2016, de <http://www.umng.edu.co/documents/10162/0aa7d1c5-890e-44c7-a786-b8f7cf25c659>

Urriola, K. M. (s.f.). *Sistema de evaluación del desempeño profesional docente aplicado en Chile. Percepciones y vivencias de los implicados en el proceso*. Universitat de Barcelona. Recuperado el 29 de septiembre de 2016, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/50737/1/01.KMUL_1de2.pdf

Vega, J. A. (2003). *Facultad de Traducción y Documentación Universidad de Salamanca*. Recuperado el 21 de marzo de 2018, de Facultad de Traducción y Documentación Universidad de Salamanca: https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17956/1/DBD_Ev.%20calidad%20inf.%20web.pdf

Velandia, A. L. (2009). *La enfermería en Colombia. Análisis sociohistórico*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de http://www.here.abennacional.org.br/here/n2vol1ano1_artigo4.pdf

Williams, J. d. (2014). Uso del modelo V en la evaluación de un Programa de Licenciatura en Medicina Veterinaria en México. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 7(3), 91-111. Recuperado el 14 de Junio de 2018, de <https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/3104>

ANEXOS

Anexo A

Instrumento para evaluar las características de los modelos de evaluación de la calidad

Características de los modelos de evaluación de la calidad

Objetivo: Recoger información que aporte datos de los modelos utilizados para evaluar la calidad y que contribuya al diseño de un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia.

Modelo: _____

Ubicación: _____ Fecha de revisión:

Marcar con una X en la casilla que corresponda.

ASPECTOS OBSERVADOS	S I	N O	CUA L	COMENTARIO S
CONTEXTO				
1. Se evidencian estímulos que motivan el surgimiento del modelo?				
1.1 Reconocimiento por escrito				
1.2 Trofeo				
1.3 Becas				
1.4 Dotaciones de las instituciones				
1.5 Dinero				
2. El modelo refleja la influencia de la Política de calidad (Directrices)				
INSUMO				
3. Están claramente definidas las estrategias para el mejoramiento de la calidad?				
3.1 Estrategias				

políticas				
3.2 Estrategias económicas				
3.3 Estrategias Tecnológicas				
4. Se evidencian en el modelo aspectos que reflejen un direccionamiento estratégico: Misión				
Visión				
Valores				
Principios				
PEI				
5. Se incluye en el modelo políticas acordes de bienestar?				
6. Se realiza Planificación de la calidad?				
7. Se plantean los recursos requeridos para la aplicación del modelo? 7.1 Recursos logísticos				
7.2 Recursos				

humanos				
7.3 Recursos tecnológicos				
7.4 Financieros				
PROCESO				
8. Se encuentra en el modelo una orientación (enfoque) teórica?				
9. Existen Criterios definidos que orienten el modelo?				
9.1 Personal				
9.2 Liderazgo				
9.3 Planeamiento estratégico				
9.4 Procesos				
9.5 Resultados				
10. Hay asignación de valores que cuantifiquen claramente los criterios?				
El valor asignado a cada criterio es: Estándar				
12. El número de				

criterios en los modelos se encuentra en la frecuencia de 8 a 10?				
13. La estructura expresa con claridad los componentes del modelo?				
14. Se evidencia la disponibilidad de canales de comunicación e información?				
15. Se identifica claramente el componente de investigación?				
RESULTADOS				
16. El modelo permite claramente medir la calidad?				
17. Entre los criterios se incluye la evaluación de resultados?				

18.El modelo plantea la forma de hacer: ¿Seguimiento de la calidad?				
18.1 Evaluación de la calidad?				
19.Los resultados inducen claramente a planes de mejora en los procesos?				
20.El modelo proporciona elementos para medir resultados en: Las personas				
20.1 Los clientes				
20.2 La sociedad				
21. El modelo promueve: Docencia				
Innovación				
Investigación				
Extensión				

Anexo B

Instrumento para evaluar la calidad de programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe.

Cuestionario

Diseño de un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de Enfermería en la Costa Caribe, Colombia.

Cuestionario aplicado en las unidades académicas de educación superior de enfermería, referente a la forma en que se realizan las evaluaciones de los programas y el manejo de los resultados de las mismas.

Instrucciones:

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas, las cuales debe responder, tomando en cuenta las siguientes instrucciones:

- 6.** Lea cuidadosamente las preguntas antes de responder.
- 7.** Marque con una "X" donde corresponda.
- 8.** No dejar las preguntas sin contestar.
- 9.** Seleccione una alternativa en cada pregunta.
- 10.** No es necesario colocar su nombre, la encuesta tiene un carácter confidencial.
- 11.** La respuesta debe tener relación con lo planteado.
- 12.** La opinión suya es muy importante en este trabajo.

¡Muchas Gracias!

Instructivo

Objetivo: Recoger información que aporte elementos para el diseño de un modelo de evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la Costa Caribe, Colombia.

Institución educativa:

Facultad:

Programa:

Cargo:

Tiempo en el cargo (evaluación del programa de enfermería):

Dirección:

Ciudad:

Fecha:

Instrucciones

En el instrumento usted encuentra una escala, la cual consta de 4 columnas, cada una de éstas tiene un valor asignado. Los valores de la escala van de 1 a 4 en orden ascendente. El menor valor de la escala es uno (1) asignado a la columna Nunca. El mayor valor es equivalente a cuatro (4) corresponde a la columna siempre.

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Nunca
EVALUACION DE LA CALIDAD	4	3	2	1
1. CONTEXTO				
1.1 La reglamentación existente para la evaluación es igual para todos los programas universitarios?				
1.2 Considera que existe influencia política en la evaluación de la calidad de los programas?				
1.3 Con la evaluación actual pueden competir instituciones y programas en				

condiciones de equidad?				
1.4 Los lineamientos actuales de evaluación tienen en cuenta la diversidad cultural que representan las diferentes regiones?				
2.INSUMO				
2.1 Se dispone de recursos necesarios para adecuar los requerimientos del proceso de evaluación?				
2.2 Puede un enfoque teórico direccionar un proceso de evaluación de la calidad en los programas de Enfermería?				
2.3 El nivel de exigencia en la evaluación es específico para programas de enfermería?				
3. PROCESO				

3.1 Los criterios de evaluación que se realiza son objetivos?				
3.2 Existen criterios específicos para evaluar para programas de salud como enfermería?				
3.3 Las patentes exigidas en la evaluación de los programas universitarios es un criterio factible para programas de Enfermería?				
3.4 Los criterios de evaluación actuales dan la importancia requerida al componente de proyección social?				
3.5 Se permite la participación de los diferentes estamentos del programa en el proceso evaluativo?				
3.5.1 Directivos				
3.5.2 Docentes				
3.5.3Estudiantes				
3.5.4Otros				

3.6. ¿En qué fase del proceso se permite la participación de los diferentes estamentos del programa en el proceso evaluativo?				
3.6.1 Planificación				
3.6.2 Organización				
3.6.3 Ejecución				
3.6.4 Evaluación				
4. RESULTADO				
4.1 Los resultados del proceso evaluativo son socializados con los diferentes estamentos universitarios:				
4.1.1 Directivos				
4.1.2 Docentes				
4.1.3 Estudiantes				
4.1. 4 otros				
4.2 En los planes de mejoramiento son elaborados con metodología participativa?				

Anexo C

Tablas de los modelos de evaluación de la calidad

1
GRAFICO 1 Contexto. Surgimiento de estímulos

	1. Se evidencian	1.1Reconocimiento	1.2 Trofeo	1.3Becas	1.4 Dotaciones	1.5Dinero
SI	94%	100%	0%	0%	0%	0%
NO	0%	0%	94%	94%	94%	94%
NO RESP	6%	0%	6%	6%	6%	6%

2

Contexto. Influencia de la política de calidad				
Respuesta	Preguntas			
	influencia	2.1	2.2	2.4
Si	100			
No	0			
No Responde				

3

Insumo.				
Respuesta	Preguntas			
	3. Estrategias definidas	3.1Est. Políticas	3.2 Est. Económicas	3.3 Est.Tecnológicas
SI	100%	29%	29%	29%
NO	0%	71%	71%	71%

4

Respuesta	Preguntas				
	Misión	visión	valores	princ	PEI
Si	100%	100%	100%	100%	29%
No	0%	0%	0%	0%	71%

5

Insumo			
Respuesta	Preguntas		
	Políticas de Bienestar	Total	%
Si	100	100	100%
No	0	0	0%

6

Insumo			
Respuesta	Preguntas		
	Planificación de la calidad	Total	%
Si	100	100	100%
No	0	0	0%

7

Insumo. Recursos para la aplicación del modelo				
Respuesta	Preguntas			
	Recursos logísticos	Recursos humanos	Recursos tecnológicos	recursos financieros
Si	88%	82%	76%	76%
No	12%	18%	24%	24%

8

Proceso	
Respuesta	Orientación teórica
Si	88
No	12
No Responde	0

9

Proceso						
Respuesta	Criterios definidos que orienten el modelo					
	Criterios definidos que orienten el modelo	Personal	Liderazgo	Planeamiento estratégico.	Procesos	Resultados
Si	94%	100%	88%	94%	100%	100%
No	0%	0%	6%	6%	0%	0%
No Responde	6%	0%	6%	0%	0%	0%

10

Proceso	
Respuesta	Valores que cuantifiquen claramente los criterios.
Si	100%
No	0%
No Responde	0%

11

Valor Estándar de cada criterio	
Respuesta	Preguntas
Si	59%
No	41%
No Responde	0%

12

Proceso de criterios en los modelos se encuentra en la frecuencia de 8 a 10	
Respuesta	Preguntas
Si	12%
No	76%
No Responde	12%

13

Proceso. La estructura expresa con claridad los componentes del modelo?	
Respuesta	Preguntas
Si	100%
No	0%
No Responde	0%

14

Proceso.	
Respuesta	Preguntas
Si	59%
No	41%
No Responde	0%

15

Proceso Componente de investigación.	
Respuesta	Preguntas
Si	12%
No	88%
No Responde	0%

16

Resultado	
Respuesta	El modelo permite claramente medir la calidad
Si	100%
No	0%
No Responde	0%

17

Resultado	
Respuesta	criterios se incluye la evaluación de resultados
Si	94%
No	6%
No Responde	0%

18

Resultados. Seguimiento y evaluación a la calidad		
Respuesta	El modelo plantea Seguimiento de la calidad	Evaluación de la calidad
Si	71%	100%
No	18%	0%
No Responde	0%	0%

19

Resultado.	
Respuesta	Los resultados inducen claramente a planes de mejora en los procesos.
Si	88%
No	6%
No Responde	6%

20

Resultados.			
Respuesta	El modelo proporciona elementos para medir resultados		
	personas	Clientes	Sociedad
SI	94%	88%	88%
NO	6%	6%	12%
No Responde	0%	6%	0%

21

Resultados				
Respuesta	El modelo promueve			
	Docencia	Innovación	Investigación	Extensión
SI	24%	94%	24%	29%
NO	71%	6%	71%	65%
No Responde	0%	6%	0%	0%

Anexo D

Tablas de la evaluación de la calidad para programas en educación de enfermería en la costa caribe Colombia.

	CONTEXTO			
RESPUESTA	Evaluación de la calidad			
	Reglamentación igual programas universitarios	Influencia política evaluación de la calidad programas	Evaluación actual competencia instituciones programas equidad	Evaluación diversidad cultural
Siempre	56,25%	12,50%	6,25%	12,50%
Casi siempre	18,75%	12,50%	25%	12,50%
Algunas veces	12,50%	37,50%	56,25%	25%
Nunca	12,50%	37,50%	12,50%	50%
	100%	100%	100%	100%

INSUMO			
Evaluación de la calidad			
RESPUESTA	Recursos necesarios	Enfoque teórico direccionar programas de Enfermería	Nivel exigencia específico programas de enfermería
Siempre	31,25%	18,75%	18,75%
Casi siempre	25%	25%	25%
Algunas veces	43,75%	56,25%	18,75%
Nunca	0	0	37,50%
	100,00%	100,00%	100,00%

Resultados. Evaluación de la calidad

RESPUESTA	PREGUNTA					
	Soc. Directivos	Soc, Docentes	Soc, Estudiantes	Soc, Otros	Planes elaborados metod. Part.	Tiempo suficiente
Siempre	75%	93,75%	87,50%	37,50%	56,25%	6,25%
Casi siempre	25%	6,25%	12,50%	25%	31,25%	56,25%
Algunas veces	0	0	0	37,50%	12,50%	37,50%
Nunca	0	0	0	0	0	0
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Anexo E

Fiabilidad de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	25