



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

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004**

**Acreditada mediante Resolución N.º 15 del 31 de octubre de 2012**

**Facultad de Ciencias de la Educación**

**Maestría en Administración y Planificación Educativa**

**LA DIRECCIÓN ESCOLAR Y LA CALIDAD DE LOS PROCESOS  
EDUCATIVOS SEGÚN LA NORMA ISO: 9001-2015, EN LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA FUNDACIÓN MI ALEGRE INFANCIA, DE LA CIUDAD DE  
MONTERÍA**

**Autora: Lic. Jennyffer Arroyo Bula**

**Panamá, junio de 2021**



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

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004**

**Acreditada mediante Resolución N.º 15 del 31 de octubre de 2012**

**Facultad de Ciencias de la Educación**

**Maestría en Administración y Planificación Educativa**

**LA DIRECCIÓN ESCOLAR Y LA CALIDAD DE LOS PROCESOS  
EDUCATIVOS SEGÚN LA NORMA ISO: 9001-2015, EN LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA FUNDACIÓN MI ALEGRE INFANCIA, DE LA CIUDAD DE  
MONTERÍA**

**Autora: Lic. Jennyffer Arroyo Bula**

**Tutor: Mg. Nidia Marcela Cubides Torres**

**Panamá, junio de 2021**

### **Dedicatoria**

A Dios, quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mi esposo, quien, con su amor, paciencia y esfuerzo, me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por ser ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer ante las adversidades presentadas en la vida.

A toda mi familia, porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, hicieron de mí una mejor persona y, de una u otra forma, me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis amigos, compañeros y colaboradores, por su cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, ¡gracias!

Finalmente, quiero dedicar esta tesis a los docentes, por apoyarme cuando más las necesitaba, para que yo mejorara profesionalmente, y por ser guías en el entendimiento de todo este proceso.

## **Agradecimientos**

A Dios, por permitirme lograr este sueño de formarme como magíster.

A mi familia, por brindarme amor, cariño y todo el apoyo necesario para seguir adelante, en especial a mi hijo y mi esposo por ser incondicionales.

A la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología (UMECIT), por su gran apoyo y disposición en todo mi proceso educativo.

A mi tutora Nidia Marcela Cubides Torres, por ser pieza importante en todo este proceso, su valioso apoyo y por impulsarme a dar lo mejor de mí.

A la Institución Fundación Mi Alegre Infancia, por abrirme las puertas y ser parte de este proceso.

## Resumen

Las instituciones educativas están inmersas en procesos constantes de evaluación de desempeño, en aras de fortalecer la calidad de la educación. En ese sentido, la evaluación de los procesos que se realizaron al interior de ellas, se visualizó en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad. Atendiendo a esos elementos, se realiza esta investigación titulada: La dirección escolar y la calidad de los procesos educativos bajo la norma la norma ISO: 9001-2015, en la Institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia, de la ciudad de Montería, Colombia, con el objetivo de Determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos en la Institución para analizar los resultados de la norma ISO 9001-2015. Para lograrlo, se diseñó una metodología cuantitativa a través de la aplicación del método de la observación participante y la encuesta como instrumento de recolección de información aplicada a directivos, docentes y padres de familia involucrados con el proceso educativo. Este trabajo demostró que el proceso educativo de la institución está encaminado a la búsqueda de un equilibrio dinámico entre las necesidades de los docentes y directivos, y las exigencias de los sujetos involucrados con los procesos de formación en la institución; y, por el otro lado, los procesos administrativos y formativos de la institución.

**Palabras clave:** evaluación de calidad, ISO 9001:2015, dirección escolar.

## Abstract

Educational institutions are immersed in constant processes of evaluation in order to strengthen the quality of education. In this sense, the evaluation of the processes that were carried out within them was visualized in an integral sense, adopting an approach of totality and globality in which each one of the elements that make an educational center are considered susceptible to be studied and analyzed under defined criteria of quality. In response to those elements, this research entitled: The school direction and the quality of the educational processes under the International Standard ISO 9001-2015, is carried out at the Foundation Educational Institution Mi Alegre Infancia, in the city of Montería, Colombia, with the aim of determining the relationship between school management and the quality of educational processes in the Institution to analyze the results of the International Standard ISO 9001-2015. To achieve this, a quantitative methodology was designed throughout the application of the participant observation method and the survey as an instrument for collecting information applied to managers, teachers, and parents involved with the educational process. This work showed that the educational process of the institution is aimed at finding a dynamic balance between the needs of teachers and managers, and the demands of the subjects involved with the training processes of the institution, and on the other hand, the administrative and formative processes of the institution.

**Keywords:** Quality Assessment, ISO 9001:2015, school management.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                 | 12 |
| CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....                                             | 15 |
| 1.1. Descripción del problema.....                                                                 | 16 |
| 1.2. Formulación del problema de investigación .....                                               | 24 |
| 1.3. Objetivos de la investigación .....                                                           | 24 |
| 1.3.1. Objetivo general.....                                                                       | 25 |
| 1.3.2. Objetivos específicos .....                                                                 | 25 |
| 1.4. Justificación e impacto .....                                                                 | 25 |
| CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                      | 28 |
| 2.1. Bases teóricas, investigativas, conceptuales y legales.....                                   | 29 |
| 2.1.1 Bases teóricas.....                                                                          | 29 |
| 2.1.2. Bases investigativas .....                                                                  | 37 |
| 2.1.3. Bases conceptuales de la investigación .....                                                | 42 |
| 2.1.4. Bases legales de la investigación .....                                                     | 52 |
| 2.2. Definidores y sensibilizadores.....                                                           | 56 |
| 2.2.1. Definidores.....                                                                            | 56 |
| 2.2.2. Sensibilizadores .....                                                                      | 57 |
| 2.3. Operacionalización de las categorías.....                                                     | 58 |
| CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....                                      | 59 |
| 3.1. Paradigma, método y enfoque de la investigación .....                                         | 60 |
| 3.1.2. Elección de la tradición cualitativa de investigación. <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |    |
| 3.2. Tipo de investigación .....                                                                   | 61 |
| 3.3. Diseño de investigación.....                                                                  | 61 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación .....                                                | 63 |
| 3.5. Población y muestra o Unidades de estudio y sujetos de investigación.....                     | 64 |

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.5.1. Población y/o unidades de estudio.....                          | 64  |
| 3.5.2. Muestra y/o sujetos de investigación.....                       | 64  |
| 3.5.3. Descripción del escenario de investigación.....                 | 65  |
| 3.6. Procedimiento de investigación.....                               | 66  |
| 3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación..... | 67  |
| 3.7.1. Triangulación.....                                              | 68  |
| 3.8. Condiciones éticas.....                                           | 69  |
| CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS O             |     |
| HALLAZGOS.....                                                         | 71  |
| 4.1. Análisis de datos o hallazgos.....                                | 72  |
| 4.1.1. Resultados de la encuesta.....                                  | 72  |
| 4.2. Procesamiento de datos y triangulación de hallazgos.....          | 88  |
| 4.2.1. Procesamiento de datos.....                                     | 88  |
| 4.2.2. Triangulación.....                                              | 94  |
| 4.3. Discusión de resultados, construcción y teorización.....          | 94  |
| Conclusiones.....                                                      | 99  |
| Recomendaciones.....                                                   | 100 |
| Bibliografía.....                                                      | 101 |
| ANEXOS.....                                                            | 104 |



### Lista de Tablas

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Operacionalización de las categorías. .... | 58 |
| Tabla 2. Triangulación de los datos. ....           | 69 |
| Tabla 3. Triangulación de datos. ....               | 94 |

## Lista de Figuras

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Resultados de pregunta 1 encuesta a Padres de familia.....               | 72 |
| Figura 2. Resultado de la pregunta 2 de la encuesta a padres de familia. ....      | 73 |
| Figura 3. Resultados de la pregunta 3 de la encuesta a padres de familia. ....     | 74 |
| Figura 4. Resultados de la pregunta 4 de la encuesta a padres de familia. ....     | 74 |
| Figura 5. Resultados de la pregunta 5 de la encuesta a padres de familia. ....     | 75 |
| Figura 6. Resultados de la pregunta seis de la encuesta a padres de familia. ....  | 76 |
| Figura 7. Resultados de la pregunta siete de la encuesta a padres de familia. .... | 77 |
| Figura 8. Resultados de la pregunta ocho de la encuesta a padres de familia.....   | 77 |
| Figura 9. Resultados de la pregunta nueve de la encuesta a padres de familia.....  | 78 |
| Figura 10. Resultados de la pregunta diez de la encuesta a padres de familia.....  | 79 |
| Figura 11. Resultados de la pregunta 1 de la encuesta a docentes.....              | 80 |
| Figura 12. Resultados de la pregunta 2 de la encuesta a docentes.....              | 80 |
| Figura 13. Resultados de la pregunta tres de la encuesta a docentes. ....          | 81 |
| Figura 14. Resultados de la pregunta 4 de la encuesta a docentes.....              | 82 |
| Figura 15. Resultados de la pregunta 5 de la encuesta a docentes.....              | 82 |
| Figura 16. Resultados de la pregunta 6 de la encuesta a docentes.....              | 83 |
| Figura 17. Resultados de la pregunta 7 de la encuesta a docente. ....              | 84 |
| Figura 18. Resultados de la pregunta 8 de la encuesta a docentes.....              | 85 |
| Figura 19. Resultados de la pregunta 9 de la encuesta a docentes.....              | 85 |
| Figura 20. Resultados de la pregunta 10 de la encuesta a docentes.....             | 86 |

## **Lista de Anexos**

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 1. Guion de la encuesta.....                    | 105 |
| Anexo 2. Certificación de proyectos de formación..... | 108 |

## INTRODUCCIÓN

El mundo actual se mueve en un ambiente competitivo y altamente cambiante, lo que implica desarrollar mecanismos que permitan insertarse en el mismo y que den respuesta a situaciones concretas que, a su vez, garanticen la participación de todos los sectores involucrados en el cambio y contribuyan a su mejoramiento.

En estas condiciones se mueve la educación como un núcleo de donde emanan la ideología y formación de los futuros protagonistas del desarrollo social, por ello, se requiere de un sistema integral que responda a los desafíos planteados y al reto de calidad que se exige en las condiciones actuales.

Si bien la calidad se refiere a la mejora en la eficiencia, la eficacia del trabajo que se realiza y al logro de los productos deseados, también responden a los objetivos de la nación expresado en la cultura integral de sus ciudadanos que se forman a través de la educación.

En ese sentido, las instituciones educativas analizan sistemáticamente la evaluación y el progreso de la calidad de los procesos que realizan al interior de ellas, la cual se debe visualizar en un sentido integral, adoptando un enfoque de totalidad y globalidad de las mismas; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad.

Por consiguiente, se realiza esta investigación sobre “la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos según la norma la norma ISO: 9001-2015, en la Institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia, de la ciudad de Montería, Colombia”, el cual responde a la línea de investigación Educación y Sociedad del

programa de maestría de la UMECIT, y tiene como objetivo de Determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad del proceso educativo según la norma ISO 9001-2015, en la Institución.

El trabajo que se presenta está estructurado en cuatro capítulos. El capítulo I expone la definición del problema de investigación. Allí, se ofrece un análisis sobre la evaluación de la calidad de los procesos de dirección para fortalecer el proceso educativo.

El capítulo II presenta el marco teórico que sustenta este trabajo y los conceptos clave que permiten definir la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos que soportan el trabajo y el aporte que de este emana.

El tipo de metodología sobre la cual descansa este trabajo, está explicado en el capítulo III, en el cual se analiza el modelo cuantitativo, los instrumentos aplicados y el diseño de la propuesta a partir de las etapas en las que se estructura el proceso de investigación.

El capítulo IV abarca el análisis de los resultados y hallazgos de los instrumentos aplicados. En la discusión de los resultados, se hace un análisis de la importancia que se le concede y sus aportaciones al proceso de fortalecimiento de la institución educativa.

Una vez revisados los modelos vigentes de evaluación de la calidad de los procesos educativos de la institución y sus procesos de dirección escolar, por medio de la revisión del impacto de los indicadores, se logró determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos en la Institución, para analizar los resultados de la norma ISO 9001-2015 en la Institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia.

REDI- UNECIT

**CAPÍTULO I:**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA**  
**PROBLEMÁTICA**

### **1.1. Descripción del problema**

La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficiencia del desarrollo de actividades son pilares básicos dentro del planteamiento de la investigación, puesto que vivimos en una sociedad cuya principal característica es el cambio y los permanentes procesos de transformación que se dan en el seno de esta. La institución educativa forma parte de esa sociedad y tiene su razón de ser en el servicio que presta; por ello, está afectada por los cambios sociales, económicos y culturales del medio o entorno en el que se encuentra.

La calidad de los procesos educativos está siendo predominante en los objetivos de las instituciones, para el logro que desean alcanzar en el funcionamiento adecuado de los procesos que se reflejan en la formación integral de los estudiantes. En ese orden, todos los países, principalmente de América Latina, buscan definir modelos de calidad a partir de las experiencias de Finlandia y Singapur. Sin embargo, la carrera por mejorar los procesos se ha frustrado ante la débil dirección y ejecución de acciones que impacten en el logro de la calidad educativa (Chacón y Rugel, 2018).

Actualmente, se plantea que las Instituciones Educativas buscan la eficiencia del proceso de enseñanza y aprendizaje, y se están enfocando en el mejoramiento del servicio que brindan a los docentes, trabajadores y a la comunidad educativa en general; sobre esto, la UNESCO (2008) se ha recalcado por lograr un mejor clima laboral, debido a que son incipientes los mecanismos institucionales para la conducción de los procesos pedagógicos, lo que incide en la calidad educativa (Calvo, 2014).

Entre las causas que conducen a estas falencias, está que la institución educativa aún no se ve como un espacio de interacción de docentes, estudiantes, personal administrativo y de gestión, directivos y miembros de la comunidad donde está inserta,



las familias de esos estudiantes, entre otros; esa situación aún no genera una dinámica de transmisión cultural, la cual significa producción de identidades donde se conjugan distintas formas de relacionarse dentro de ese espacio y que inciden en los procesos de calidad de las instituciones (Collazo, 2016).

En ese mismo orden, se plantea que las instituciones de América Latina se desdoblan en acciones para garantizar la calidad de su funcionamiento interno y externo. Como explica el autor anterior, el buen ambiente en todos los ámbitos institucionales atrae las buenas relaciones y favorece la motivación para que el proceso educativo sea óptimo. Por ejemplo, en Lima, Perú, se rediseñan los proyectos institucionales para mejorar las actividades pedagógicas y las relaciones socioeducativas internas que afectan la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (Sota Condori, 2018).

Chile se caracteriza por la baja fidelización del profesorado en las Instituciones Educativas, la preparación científica escasa, el compromiso y la motivación por hacer un buen desempeño laboral prácticamente nulo, que influye en la calidad de los procesos; mientras que, la gestión directiva no responde a las necesidades de sus docentes (Sagredo y Castelló, 2019).

Otros estudios realizados sobre el tema así lo reseñan, como quedó expuesto en el “Foro de Formador de formadores”, realizado en Uruguay en el año 2000, en el que se refieren “los diagnósticos sobre la deficiente calidad de la educación en la región latinoamericana enfatizando la importancia de mejorar la formación básica al servicio de la formación de los docentes de todos los niveles (Duran, 2010).

La educación colombiana, según Avedaño (2015), ha sufrido cambios en cuanto a su administración y gestión, que se observa fundamentalmente desde finales de la década de los años ochenta, cuando el país inició un tránsito hacia la descentralización

con la entrada en vigencia de la Constitución Política de 1991, que permitió, bajo los principios de la democracia y del estado social de derecho, afianzar ese proceso, encausando las bases para el desarrollo regional y local, y para que los servicios sociales (educación y salud, principalmente) fueran ejecutados localmente, garantizando mayor calidad y eficiencia, menores costos y la participación activa de los ciudadanos.

De igual forma, plantea que los establecimientos educativos adquirieron autonomía para elaborar su Proyecto Educativo Institucional (PEI), así como para definir el plan de estudios, los métodos pedagógicos y la manera de organizar su trabajo, lo que garantiza la participación democrática en las decisiones institucionales. No obstante, el proceso educativo colombiano está permeado por la falta de trabajo en equipo, la no medición de los indicadores establecidos para identificar el alcance de las metas y la no integración de factores de la comunidad hacia el logro de los objetivos; esto ha generado un distanciamiento con la administración institucional, materializado en deficiencias de los procesos internos de las instituciones, que inciden en la calidad del proceso educativo (Avedaño, 2015). Según este autor, actualmente en Colombia existe la necesidad de modificar y transformar las relaciones entre comunidad educativa y administración institucional, para mejorar y elevar la calidad en todos los niveles del sistema educativo.

Sobre eso, el autor retoma los planteamientos de Casanova (2010), al afirmar que: “La dificultad proviene precisamente, de que no solo supone adoptar un nuevo concepto de evaluación, estar de acuerdo con él en un plano meramente intelectual, sino que implica cambiar las prácticas que se llevan a cabo diariamente en las aulas” (p. 26).

Por lo tanto, el autor considera que, desde la gestión directiva, se debe iniciar un replanteamiento de los Proyectos Educativos Institucionales, donde la evaluación sea

la constante y acompañe todos los procesos y actividades que se planifiquen para el mejoramiento institucional, y que cuenten con la participación de los representantes del gobierno escolar para establecer directrices claras y precisas que permitan un avance en la calidad educativa.

Sagredo y Castelló (2019) consideran que los Proyectos Educativos Institucionales (PEI) y los Programas de Mejoramiento Institucional (PMI) en las instituciones de Colombia, son una herramienta de gestión que puede facilitar la relación armónica entre la comunidad educativa, los docentes y la administración institucional, lo que ayuda al mejoramiento y calidad de los procesos a través de estrategias que permiten convertir las debilidades en fortalezas y mejorar la calidad educativa, a la vez ayudan a determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos en la Institución y analizar las normas establecidas.

Por su parte, el MEN (2015) considera esencial que, para lograr un adecuado ambiente de trabajo, los conflictos internos se superen con el menor grado de inconvenientes posibles, y se pueda garantizar la calidad de los procesos educativos a partir de la participación y el compromiso de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia en los procesos académicos que se desarrollan; facilitar prácticas comunicativas y dinámicas que ayuden al desarrollo educativo de las instituciones y elevar la calidad del servicio (MEN, 2015). Esta es la forma como concibe el Ministerio de Educación Nacional la calidad de los procesos educativos, que se expresa a través de la Guía 34, lo cual demuestra que aún existe contradicción en la manera en que las instituciones educativas enfatizan en los procesos y la calidad de lo que se hace, para garantizar que las acciones que se realizan sean favorables al desarrollo educativo institucional (MEN, 2015).

En Colombia, los establecimientos educativos cuentan con herramientas que son referentes nacionales de calidad y que gestionan su mejoramiento, a saber: lineamientos curriculares y estándares básicos de competencia, indicadores de evaluación externa (Pruebas SABER) y de gestión para el mejoramiento institucional (autoevaluación institucional, formulación del plan de mejoramiento institucional, seguimiento y evaluación al plan), lo que permite evidenciar que en la institución educativa persisten ciertas falencias en estos procesos y como se están abordando en las prácticas educativas.

Este proceso de mejoramiento y perfeccionamiento profesional requiere de un trabajo conjunto entre el Ministerio de Educación, las Secretarías de Educación, los centros de formación de maestros, los padres y madres de familia y los propios maestros, lo cual forma parte de los planes de desarrollo socioeducativo de las instituciones (MEN, 2015).

Actualmente, en Colombia existe la necesidad de modificar y transformar las prácticas pedagógicas, como camino para elevar los niveles de calidad del sistema escolar. En esto, desempeña un papel importante la capacitación docente o formación docente, de manera que respondan a políticas y procedimientos planeados para preparar potencialmente a profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades. “Necesario para cumplir sus labores eficazmente y contribuir al desarrollo de las instituciones” (Avendaño, 2015).

Sobre esto, es importante resaltar los criterios de Ochoa (2005), cuando señaló la necesidad de pensar en cómo conciliar los problemas educativos que emergen con el tiempo académico que se requiere para formar con calidad y pertinencia al profesional de la educación, de tal forma que pueda atender las nuevas demandas y participar de los procesos; es decir, las prácticas pedagógicas y las competencias profesionales de

los maestros son una condición necesaria para contribuir a la calidad en el perfeccionamiento educativo de las instituciones.

La relación entre los diferentes actores del proceso educativo es una condición que se refleja en los objetivos de trabajo y las acciones a realizar que, como parte de la dirección escolar, se planifican en el Proyecto Educativo para lograr la calidad en el funcionamiento eficiente de la Institución.

Sobre este aspecto, se realiza un diagnóstico de la situación imperante en la Institución Educativa Mi Alegre Infancia en Montería, Departamento de Córdoba, Colombia, la cual se caracteriza por atender poblaciones de estratos socioeconómicos bajos; con una planta de directivos y docentes con alto grado de formación profesional. Los estudiantes se caracterizan por ser extrovertidos, espontáneos, carismáticos, solidarios. No obstante, se “evidencian dificultades y retos para las escuelas, como por ejemplo que no hay una evaluación profunda de las prácticas pedagógicas que realizan los docentes y no hay un sistema concreto o un espacio institucionalizado para la divulgación de las prácticas pedagógicas”. Este tema está relacionado con la calidad educativa, pues de ello depende la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje, que se llevan a cabo en la evaluación de los educandos y en el desempeño de los sujetos en sus escuelas y contextos.

La Institución Fundación Mi Alegre Infancia establece un sistema de gestión de calidad, acorde con los criterios de la norma NTC- ISO 9001:2015, y aplicable a la Institución Educativa, manteniendo cierta autonomía en los procesos sin perder de vista los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y la guía N.º 34. Guía para el mejoramiento institucional.

Para esto, el proceso de Gestión Directiva se centraliza en la figura del Rector, como garante y primer responsable de mantener la confiabilidad del SGC, mediante el

seguimiento y asesoría continua. La Gestión Educativa constituye el proceso misional, el cual comprende de forma concreta el alcance del sistema y representan el eje articulador de nuestra misión y del SGC, apoyada por el proceso de inscripción, admisión y matrícula.

La institución educativa presenta diferentes dificultades en cuanto a actualización docente a través de capacitaciones; los resultados en las pruebas ICFES y SABER, dejan claro que los indicadores sintéticos de calidad deben mejorar. Mediante la evaluación final del proceso que se hace con rectoría, coordinación y docente, se elabora un plan de mejora aplicable para el siguiente año escolar, el cual no lo tienen presente cuando este inicia y el colegio no está acreditado en alta calidad; las veces que ha presentado solicitud de acreditación para que se la otorguen, le es negada, por ello, en aras de garantizar un Servicio Educativo de Calidad, se establecen procesos de apoyo, tales como Gestión de la Comunidad, Gestión Tecnológica y Gestión Administrativa y Financiera. Para verificar de forma eficaz el desarrollo de los procesos, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción, la conformidad del sistema, y de asegurar la mejora continua, se establece el Proceso de Gestión de Calidad; la interrelación que se establece entre todos procesos, se puede evidenciar de forma detallada en las entradas y salidas descritas en la caracterización de cada proceso.

Es significativo que el Manual de Calidad establecido por el MEN (2008), se presenta en forma coherente con la estructura del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) de la Fundación Mi Alegre Infancia, el cual está basado en los estándares de calidad que aseguran el Diseño y la prestación del Servicio Educativo. El S.G.C. está estructurado conforme a los requisitos y lineamientos planteados en la norma NTC-ISO 9001. En este manual se especifica la interacción de los procesos por medio de los cuales se establecen las actividades del Sistema, se realiza una descripción del compromiso institucional con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes.

Teniendo como punto de partida los requisitos establecidos por y para los estudiantes y los resultados de la Evaluación Institucional, la Institución diseña y pone en marcha los programas, proyectos y demás actividades propias de la propuesta curricular estructurada en el Proyecto Educativo Institucional, las cuales han sido modificadas apuntando a las debilidades que presenta la institución educativa y siguiendo los parámetros de diseño y desarrollo del servicio, establecidos en los procedimientos del SGC para tal fin. El análisis periódico de los resultados de estos procesos, será monitoreado y desarrollado por la Gestión Educativa, con el fin de detectar fortalezas que enriquezcan los procesos de esta Institución y definir estrategias para mejorar la prestación del servicio. Las actividades propias de las admisiones, matrículas y del servicio educativo, se pueden consultar de forma concreta y sistemática en los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

El proceso de Gestión de la Calidad se ha definido expresamente para hacer seguimiento a los procesos, medir los resultados y establecer criterios de control y mejora continua del SGC. Este seguimiento se realiza a dos niveles diferentes. En primer lugar, están las actividades definidas en los procedimientos de la Gestión de la Calidad, que se desarrollan bajo la responsabilidad, Coordinador de Calidad de la Institución. En segundo lugar, la retroalimentación y análisis de datos que se realiza a nivel de la Institución, en el Comité de Calidad, con el fin de hacer transversales las experiencias y definir acciones para la Fundación Mi Alegre Infancia.

Finalmente, para monitorear en forma general el desempeño del sistema, se han establecido para cada proceso una serie de indicadores de Gestión que nos refieren las metas de eficacia de cada una de las actividades implementadas en cada proceso. Dichos indicadores están relacionados o conectados con los Objetivos y la Política de Calidad, y están relacionados en la Matriz de Indicadores del SGC.

En las caracterizaciones de cada uno de los procesos se conoce su objetivo, su alcance, el responsable, la interacción entre ellos, los requisitos a cumplir, los recursos técnicos y locativos que necesitan los diferentes procesos para su normal desarrollo y los parámetros de control con sus indicadores.

Sin embargo, a partir del diagnóstico realizado sobre la calidad de los procesos educativos, existen deficiencias como la falta de activismo en la institución, que la hace poco dinámica en la actividad socioeducativa, en sus relaciones con los estudiantes, docentes, comunidad y familias, de acuerdo con las necesidades que se plantean actualmente para lograr un desarrollo educativo armónico, donde se entrelacen las funciones administrativas con el funcionamiento y desarrollo del proceso educativo institucional.

Por otra parte, se observa la descontextualización de los programas de mejoramiento, que no generan transformación en los procesos dirigidos a elevar el nivel de calidad y tienden a ser obviadas las transformaciones necesarias en las relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa, existe poca motivación por mejorar el proceso educativo y elevar la calidad de los procesos.

### **1.2. Formulación del problema de investigación**

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos, según la Norma ISO 9001-2015 en la Institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia?

### **1.3. Objetivos de la investigación**



### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad del proceso educativo según la Norma ISO 9001-2015, en la Institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar las dimensiones a considerar en la calidad de la evaluación de la dirección escolar, para el fortalecimiento educativo de la institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia.
- Diseñar un instrumento para medir la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos bajo la Norma ISO 9001-2015 en la Institución Educativa Fundación Mi Alegre Infancia.

## **1.4. Justificación e impacto**

Esta investigación, que responde a la línea de investigación Educación y Sociedad, sobre todo al entender que la educación pretende formar un nuevo tipo de persona, renovar el tejido social apuntando hacia la democracia pluralista y participativa, lo cual construye personas autónomas capaces de vivir en comunidades, promocionar la calidad de los servicios educativos en función del desarrollo social y lograr una globalidad democrática que contribuirá al fortalecimiento de la calidad de los procesos educativos, a partir del análisis de las relaciones entre la dirección escolar, los docentes y comunidad educativa, que satisfaga las necesidades y demandas de la institución con la participación consciente y consecuente de todos los actores en las transformaciones de la institución.

El objeto de la investigación se manifiesta en el proceso de dirección escolar, lo cual tiene como sustento metodológico, diversos estudios sobre la organización institucional, los lineamientos del MEN y el papel del docente como agente de cambio

social. El campo investigativo está en el desarrollo de la calidad de los procesos educativos de la institución, que se sustenta en las actividades, el bienestar de los alumnos, la pertenencia y participación en el desarrollo y funcionamiento de la institución.

Por otra parte, se analizan las características de la comunidad educativa, las relaciones con la dirección escolar, lo cual facilitará la revisión del PEI en aras de diseñar actividades que impacten en el proceso de fortalecimiento educativo y que, a su vez, favorezca los cambios sustantivos en la institución.

El aporte teórico de la investigación está dado en el análisis que, desde la visión socio-pedagógica del proceso de dirección escolar, se hace para favorecer la calidad de los procesos educativos, y satisfacer las demandas de todos los factores que inciden en este, lo que facilitará el diseño de actividades centradas en la evaluación del trabajo de dirección para garantizar la calidad del proceso educativo a través de una estrategia que facilite el trabajo en este sentido.

El análisis descriptivo que se propone, tiene en cuenta la lógica integradora entre lo profesional y lo administrativo dentro de un mismo proceso didáctico, que es la educación; que contribuirá al mejoramiento de la institución y, por tanto, a la calidad sus procesos. El aporte práctico radica en la estrategia que se propone a partir de los talleres de integración que permitirán el consenso en el diseño de las acciones evaluativas relacionadas con el proceso de dirección escolar.

Por lo que se considera que la novedad científica de la investigación tributa a la teoría educativa del siglo XXI sobre el profesor reflexivo, el profesor investigador y el profesor mediador, al ofrecer las salidas socio-pedagógicas que permiten estructurar el proceso de transformación educativa, y la participación de todos los actores en la calidad escolar a través de la integración de la dirección con la calidad de los procesos,

fundamentada en la sistematización de funciones didácticas, de acuerdo con el enfoque humanista de la educación.

Esta investigación es pertinente porque aborda problemáticas reales del contexto que caracteriza a la Institución Fundación Mi Alegre Infancia, en el Departamento de Córdoba. Demostrar esta realidad, permitiría respaldar las transformaciones institucionales para garantizar la calidad escolar en todos los procesos de gestión, desde el supuesto investigativo de que es posible considerar que una buena dirección escolar está mediada por la actividad consciente y planificada de los directivos docentes, los docentes y la comunidad educativa, quienes asumen un rol pedagógico en el proceso de enseñanza-aprendizaje, pueden empoderarse personal y colectivamente de las problemáticas institucionales, estrechar relaciones colaborativas y aportar soluciones a los conflictos que pudieran frenar el buen desarrollo educativo.

Impulsar cambios en los procesos de mejora de la calidad escolar es el fin último del trabajo, que, concretado en un ejercicio descriptivo, advertirá sobre la relación que deberá existir entre todos los actores en favor de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje como fin último del desarrollo social.

Como organización, la escuela debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante, y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad: en el ámbito del conocimiento, es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación, por eso se requiere analizar cada una de las falencias que se están llevando a cabo dentro de la Institución Fundación Mi Alegre infancia para resolver y no doblegar un trabajo futuro sobre estos aspectos, siendo claros y concisos en su desarrollo. Se busca generar mayor proyección en la Gestión de Calidad para alcanzar la acreditación por parte de los entes gubernamentales.

# **CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Bases teóricas, investigativas, conceptuales y legales**

### **2.1.1 Bases teóricas**

#### ***2.1.1.1. La teoría de la calidad educativa.***

La teoría de la calidad educativa abarca un sentido integral de todo el proceso que la educación encierra, adoptando un enfoque de calidad total; en donde todos y cada uno de los elementos que conforman un centro educativo son considerados como susceptibles de estudio y análisis bajo criterios definidos de calidad (Canon, 2010). Según la autora, en esta concepción de calidad de la educación, se adopta una concepción holística y sistémica en la que los componentes del proceso educativo están interrelacionados y contribuyen al efecto global de un modo integrado; determinado por la calidad en la conjunción dinámica de los elementos concurrentes del proceso mismo.

Se plantea en este caso, que las instituciones educativas, a diferencia de otras organizaciones, son complejas; y esta complejidad se evidencia desde su propia definición, puesto que la educación no se entiende como un objeto o producto físico, sino más bien como un servicio social que se presta y que resume los siguientes aspectos:

- La educación es una realidad compleja en sí misma. Afecta al ser humano en su totalidad y el producto que se obtiene de ella es difícil de definir; como lo es también la determinación de los métodos o medios para lograrla.
- Existen notables diferencias entre las conceptualizaciones sobre educación. Los criterios son dispares con relación a las metas a obtener y a los procesos a seguir.

- La actividad mental no es evidente. Se infiere a través de los efectos que produce; no se puede medir el intelecto sino las manifestaciones externas de su actividad intelectual o mental.
- El educador es un ser libre. Su comportamiento es resultado de su propia decisión; el tipo de enseñanza y los modelos y procedimientos utilizados constituyen una elección libre, personal.

Desde esa concepción, se considera a los efectos de esta investigación que La teoría de la calidad educativa se orienta al cambio de la educación en todos sus órdenes, dimensiones, niveles y modalidades, mientras que el cambio educativo significa sustituir una condición negativa en este campo, por una condición positiva, puesto que se concibe que la mejora continua en la persona está condicionada por la calidad educativa, que le permitirá lograr la realización plena de su personalidad dentro de la sociedad y alcanzar los objetivos, fines y metas de su carrera profesional.

Aparte de lo mencionado anteriormente, en las instituciones educativas inciden variables de diversa naturaleza, como calidad educativa, la gestión directiva., la gestión administrativa lo que hace que su estructura y operación como organizaciones no sea una tarea nada fácil.

Como se plantea Crosby (1996), la teoría de la calidad educativa involucra todas las actividades que están implícitas en alcanzar un objetivo, desde la planeación estratégica de ella, hasta la planeación de las actividades de las áreas funcionales, las operativas y, sobre todo, las actividades o tareas individuales, integradas conjuntamente en los propósitos de la organización como un todo, incluyendo a los dirigentes (Cano, 2010).

Educación significa sacar lo mejor de sí mismo, sacar lo mejor de dentro hacia fuera para expresarlos en actos, actitudes, pensamientos y actividades en bien de sí, de los demás y de la comunidad. Por tanto, esta teoría se orienta a crear las condiciones internas en el educando y en el educador para que las cosas se den de la mejor manera, una mejora continua, para hacerlas bien y poder contribuir a la satisfacción de las necesidades, expectativas y la solución de los problemas.

Según plantea Crosby (citado en Cano, 2010), el enfoque “cero defectos” como calidad total en la educación, cuando todo se hace bien las cosas desde el inicio, durante el proceso y la salida del producto, intrínsecamente ligado con la noción de “cultura de calidad”, la misma que se da en la organización donde la responsabilidad recae sobre todos y no solamente en los controladores de la calidad.

Por tanto, la teoría de la calidad educativa, según los principios, es aquella que provoca, incentiva y efectúa cambios y lo enriquece. Esta noción de “valor agregado” otorga un sentido sumativo a este enriquecimiento, pues el “valor agregado” es una medida de cualidad en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes (Cano, 2010).

Se destaca dentro de esta teoría, el enfoque sistémico en los procesos de calidad, que considera que toda acción educativa es un proceso en el cual están insertados profesores, alumnos, materiales, currículo, directivos, etc., se interrelacionan y se integran en función de lograr los objetivos educativos (Abraham, 2017).

Según la concepción de Abraham (2017), podemos identificar educación y dirección como un sistema que se integra en un solo proceso que es la educación y el logro de los propósitos, según sea el tipo de institución educativa que se analice.

Según Abrahan (2017), el enfoque sistémico en los procesos de calidad, los elementos del sistema educativo que se contemplan están determinados por la estructura la cual se refiere al ordenamiento físico o conceptual de los elementos que integran el sistema educativo. Un segundo elemento es las Entradas que hacen referencia a aquellos elementos del entorno que se integran al sistema educativo, a lo que llaman insumos, como el maestro, la infraestructura que sustenta el sistema, el currículo que se desarrolla institucionalmente, las políticas que legalmente amparan el sistema educativo.

Otro elemento al cual se refiere el autor en este sentido es el proceso, que lo considera como las acciones que se realizan para transformar los insumos o elementos externos para lograr el producto. Estos procesos se definen como procesos mentales de pensar, aprender, entre los cuales se manifiestan problemas dentro del proceso educativo como la improvisación, el centralismo y el burocratismo.

Otro elemento a considerar según Abrahan (2017), son las Salidas las cuales representan el resultado del procedimiento o transformación del producto principal, que en educación está determinado por el alumno debidamente capacitado, representa la calidad del servicio educativo. Esta la Retroalimentación que constituye la función de control y regulación del sistema que permite evaluar o modificar las operaciones realizadas para lograr un producto compatible con los patrones de referencia y, por último, el Ambiente: se refiere a los objetos y fenómenos externos que inciden en la educación y que pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades e intereses.

#### ***2.1.1.2. Teoría de evaluación.***

La evaluación de los procesos educativos es la vía por medio de la cual se aplican métodos que permiten determinar si se ha alcanzado el objetivo que se había propuesto, y sirve para mantener el mismo rumbo o cambiarlo de acuerdo a las necesidades del programa de curso. Ahora bien, para esta investigación se considera que la educación es el proceso por medio del cual el ser humano transmite sus conocimientos a las



nuevas generaciones, por tanto, la evaluación es el control de calidad de esa misma educación.

Radif (2017) considera que la evaluación es el control de calidad de la educación. Por medio de la evaluación se sabe si se han cumplido los objetivos de enseñanza y si se ha enseñado como se debe, todo lo que se debe y si los estudiantes están preparados para moverse al nivel siguiente. Esto demuestra la calidad del proceso educativo. Continúa explicando el autor que la evaluación es un asunto de interés externo, es la administración la que somete a la escuela a una evaluación y los equipos al interior de la escuela suelen situarse desde la posición tradicional: ser evaluados.

La supremacía de la evaluación como una actuación definida y controlada desde afuera, refuerza la idea de que la evaluación tiene un sentido jerárquico. Se acepta la evaluación como algo que hay que cumplir, como parte de la mejora de los procesos educativos como atributo esencial de un modelo de evaluación.

Según Mora (citado en Radifd, 2017), se identifican cuatro etapas en el desarrollo teórico de la evaluación educativa:

- Etapa de medición: la idea fundamental es que la educación se centra en el rendimiento (predominantemente académico) de los estudiantes. Por tanto, la labor central es medir el nivel de logro en que los estudiantes se encuentran, habitualmente, comparados entre sí (Salariche, 2016).
- Etapa descriptiva: se asume que la evaluación debe superar la medida del rendimiento académico, cuestión que se da de la mano de una mayor diversificación de los modelos curriculares. El desarrollo de la evaluación docente o la evaluación como mecanismo para buscar evidencias de los resultados de la formación en valores propios de la democracia.

- Etapa de juicio: en esta etapa, la evaluación educativa se conceptualiza ya no en la dirección de buscar evidencias del rendimiento o proceso de enseñanza, sino que se presenta respecto a la toma de decisiones, haciendo más evidente y directa la necesidad de la emisión del juicio y la toma de decisión. Es decir, la evaluación moviliza acciones que son consecuencia de un análisis más amplio de evidencias.
- Etapa constructivista: está fuertemente influida por los planteamientos constructivistas, especialmente socio-constructivista de Vigotsky hacia adelante. Bajo esta perspectiva, la participación de los actores es fundamental en todo el proceso pedagógico, pero particularmente en la reflexión y toma de decisiones pedagógicas. Se pone gran énfasis en la dimensión dialógica en la construcción colectiva de los proyectos y en la legitimidad de todos los participantes del proceso educativo ya no sólo de los técnicos (Díaz-Villa, 2015).

La comprensión de la teoría de evaluación de la calidad educativa se orienta a la toma de decisiones que impacten en la mejora escolar, por lo que supone un cambio cultural relevante a analizar al interior de las comunidades escolares que actúan para la comprensión de una nueva manera de entender la evaluación.

#### ***2.1.1.3. La teoría de la calidad total.***

Teoría de la Calidad Total se desarrolla en la década de los años 60 del siglo XX. Sashkin (1992) plantea que no se considera una herramienta de medición estadística, ni un proceso de control de calidad, sino una cultura de calidad y cambio organizacional (Chacón y Rugel, 2018). Se centra en el mejoramiento continuo y la medición de la calidad como elementos fundamentales, para lograr el cambio en la cultura organizacional, donde el liderazgo es importante para el cambio.

En la década de 1980, Philip B. Crosby hace referencia a la filosofía de calidad, a la cual denominó “Cero Defectos” o “Hacerlo Bien la Primera Vez”, un proceso de mejoramiento de la calidad en 14 pasos que lo definió como Cultura Preventiva para indicar que los errores se producen por falta de conocimiento y de atención. Sugiere un cambio de mentalidad para lograr el estándar cero defectos (Chacón y Rugel, 2018).

Satorres (2018) analizó diversos parámetros que relacionan a la teoría de calidad y enunció la diferencia conceptual entre satisfacción y calidad percibida. En ese orden, plantea que satisfacción es un juicio positivo pero transitorio, afectivo-cognitivo, de una experiencia de consumo. Mientras calidad percibida, es un juicio duradero, a largo plazo, y se vincula a una actitud positiva permanente por un servicio. Ambos miden la calidad como un estándar preconcebido (Chacón y Rugel, 2018, p. 9).

Las teorías, filosofías y mediciones de la calidad se integraron en Modelos, que dieron paso al uso de indicadores y estándares que son parte de los Sistemas de Gestión de Calidad. Existen diferentes Modelos de Calidad aplicados a empresas de productos y servicios, que además se aplican de forma universal. Chacon y Rugel (2018) hacen mención a los siguientes:

- Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management). La idea central de este modelo se sintetiza en que la satisfacción de los clientes y empleados, se consigue mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización a través de una adecuada utilización de recursos y perfecta gestión de los procesos más importantes (Hernández, 2007).
- Evolución de las Normas ISO y su aplicación universal. Han tenido varias actualizaciones, entre las que se destaca la versión de 1987, 1994 y 2000. La serie de Normas ISO 9000 se introdujo en la dirección empresarial desarrollando estándares para certificar sistemas de gestión de calidad. ISO 9000 amplió el

propósito de la norma hacia los sistemas de gestión, con enfoque universal pues se aplican a cualquier organización (Heras-Saizarbitoria, 2015).

- Lean Six Sigma Startup Methodology (L6SSM). Se utiliza en empresas productoras de equipos e implementos médicos, empresas aeronáuticas y farmacéuticas, donde la vida es un factor en juego. Se basa en rigurosos análisis matemáticos y estadísticos (García-Camus, 2015).

En la evaluación de la calidad educativa, los modelos antes explicados que forman el Sistema de Gestión de Calidad sobre el uso de las normas ISO abordados por Chacon y Rugel (2018), que certifican procesos de calidad en distintos rubros, también define normas para educación, disponiendo a las escuelas a recurrir a las empresas certificadoras para obtener un sello de calidad, con el fin de diferenciarse de sus pares, potenciando y activando un proceso de competencia constante.

La certificación ISO ha sido cuestionada por su excesiva predominancia en el análisis de resultados, en detrimento de los procesos, en el caso de la educación se ha tenido en cuenta el uso de sistemas de calidad que certifican tanto los procesos de gestión como también sus resultados. Uno de los sistemas de mayor presencia en educación proviene de la European Foundation for Quality Management (EFQM), creada en 1988 por catorce empresas europeas líderes en la industria y los servicios (Españeira-Bellón, Vázquez y Barral, 2016).

Estos sistemas ya han sido incorporados no solo como elementos relevantes para la discusión pedagógica, sino que también han introducido conceptualizaciones o estrategias positivas para la gestión escolar. Casanova (2015) plantea que:

- ✓ Los sistemas de calidad en la gestión han obligado a un mayor registro de prácticas al interior de las escuelas. La necesidad de proveer evidencias para los procesos de evaluación y certificación, generan culturas internas

preocupadas de ir registrando y sistematizando sus propios procesos de trabajo.

- ✓ La necesidad de responder cíclicamente a procesos de evaluación ha repercutido en la conformación de equipos de trabajo colaborativos que asuman la tarea de evaluar o al menos reunir la información requerida.
- ✓ La formalización de procesos ha obligado a las escuelas que se someten a estos procesos a unificar sus estrategias de trabajo.
- ✓ Simultáneamente, la definición de metas comunes contribuye a focalizar las actuaciones de los docentes en función de esas definiciones realizadas (las cuales pueden contemplar también el gusto por aprender la pertinencia de los aprendizajes, la mejor convivencia interna, etc.).
- ✓ La insistencia en que los logros deben alcanzarse con la mayor eficiencia de recursos y la preocupación por el adecuado uso de estos, resulta también razonable en toda organización, siempre que esto no afecte los objetivos esenciales que la constituyen.
- ✓ Se han incorporado un conjunto de herramientas y estrategias para los procesos de planificación y seguimiento que pueden ser de gran utilidad para la administración, los directivos e incluso para los mismos docentes.

De acuerdo a estos elementos, la investigación está dirigida al diseño de una metodología que permita evaluar la calidad educativa en su relación con la gestión directiva a partir de las normas ISSO

## **2.1.2. Bases investigativas**

### **2.1.2.1. Antecedentes históricos.**

El origen histórico por determinar el efecto de la escuela en la calidad de los procesos de aprendizajes de sus estudiantes ya que este interés sin duda se vincula a la existencia misma de la escuela en tanto institución socio-simbólica.

El movimiento de eficacia escolar, históricamente, se ha caracterizado por dos grandes pilares, determinados en primer lugar por dimensionar la influencia de la escuela en el rendimiento escolar que alcanzan sus estudiantes y el segundo, comprender los factores que podrían explicar los diferentes resultados que demuestran las escuelas (Murillo y Román, 2011).

Desde sus inicios, los estudios se han centrado en la estimación de la magnitud de los efectos escolares, lo que ha permitido describir la capacidad de los centros para influir en el rendimiento de sus estudiantes. El segundo pilar, lo conformarán los estudios referidos a los factores intra-escuela y del contexto institucional que hacen eficaz una escuela, abriendo con ello la posibilidad de intervenirlos para provocar la mejora (Bolívar, 2014).

En el continente europeo, el tema de la evaluación de la calidad educativa ha sido el centro de varias investigaciones que tienen como fin particular mostrar las diferencias, en lo que a resultados positivos se refiere, entre la evaluación formativa y otros tipos de evaluación, como la sumativo, por competencias, entre otras.

En el Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, donde se trató como tema “El Proceso evaluativo: evaluación sumativa, evaluación formativa y Assesment su impacto en la educación actual”; Rosales, en su ponencia, nos hace un recorrido por las diferencias entre tres tipos de evaluación: sumativa, diagnostica y formativa, exponiendo esta última como la que se realiza durante el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje para localizar las deficiencias cuando aún se está en posibilidad de remediarlas, esto es, introducir sobre la marcha rectificaciones a que hubiere lugar en el proyecto educativo y tomar las decisiones pertinentes, adecuadas para optimizar el proceso de logro del éxito por el alumno (Rosales, 2014).

### **2.1.2.2. Antecedentes investigativos.**

Yzaguirre (2005), en su investigación sobre La Calidad educativa e ISO 9001:2000 en México, analiza que la interrelación académica entre los niveles educativos es una cuestión de calidad poco abordada por los diferentes programas y proyectos emprendidos en los países de Latinoamérica, entre ellos México, siendo este tema de gran relevancia, ya que los resultados son importantes para determinar si lo estimado académicamente por un nivel, es pertinente para el siguiente y si cuenta con una secuencia de criterios de formación para el estudiante (curricular, docentes, organización escolar, métodos pedagógicos, etc.).

Este trabajo explica además que la interrelación académica entre los niveles educativos debe determinar una cadena de eficiencia, detectando con oportunidad las áreas de mejora que deberán ser atendidas y solucionadas, lo cual ayuda a elevar los índices de eficiencia terminal, así como los de transición, creando la cadena en mención es factible permitir el incremento en el tránsito de alumnos de un nivel a otro en mejores condiciones que las actuales, problema acentuado en México en los niveles de secundaria a bachillerato y de éste a la educación superior.

Sobre la Norma ISO 9001:2000, se analiza que es una herramienta que puede facilitar esta tarea de interrelacionar académicamente los diversos niveles educativos de un sistema estatal o nacional escolar. En México, la Secretaría de Educación Pública conjuntamente con otras organizaciones, integraron el grupo técnico de trabajo que tomó la iniciativa de generar una guía de uso voluntario, que facilite el uso de la norma ISO 9001:2000 en las organizaciones educativas de todos los niveles y modalidades, dicha guía es denominada IWA2, "Aplicación de ISO 9001:2000 en educación". ISO publicó el IWA2 como una norma internacional el 6 de noviembre de 2003, en la versión en inglés.

Cantón y Vásquez (2010) realizan la investigación “sobre Los procesos en gestión de calidad”. Un ejemplo en un centro educativo. Allí, abordan la necesidad de trabajar en Planes de Mejora y Calidad, para conseguir mayor eficacia en el centro educativo, el primer paso es la detección de necesidades y su priorización mediante una evaluación contextual. Se analiza la posibilidad de poder utilizar en la evaluación de las necesidades de contexto, instrumentos para conseguir identificar los aspectos en los que es precisa una intervención educativa y mejorarlos. El resultado de esta acción suele ser un repertorio amplio de necesidades que han de categorizarse, agruparse y priorizarse.

Díaz (2013) realiza un trabajo sobre la Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. En este caso, se presenta una discusión que aborda la implementación de los sistemas de gestión empresarial que se han usado durante la puesta en marcha de la calidad total de las empresas y que ahora se han impuesto a la calidad de la educación.

Se aborda el sistema principal de gestión ISO 9001, que ha regulado la de la mayoría de los procesos empresariales, y se muestra en la inconveniencia de la implementación de estos sistemas a la educación, ya que basados en la experiencia del sistema MECI que se implementó en Colombia, se ha descubierto que es inconveniente la acomodación de los procesos empresariales a los procesos educativos.

Fabela-Cárdenas y García-Treviño (2014), en el trabajo sobre Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado, presentan la teoría emergente sobre los factores determinantes para ofrecer educación de calidad en instituciones de educación superior (IES) del sector privado.

Específicamente, hacen referencia a un modelo de factores y subfactores que influyen en la calidad de la educación y generan éxito y que emerge como resultado de



entrevistas a profundidad realizadas con líderes de dichas instituciones educativas. El estudio se llevó a cabo con una muestra de veintidós líderes de instituciones de educación superior del sector privado, con una metodología Delphi o consulta a expertos, y revela una actualización del modelo de Arcaro de 1995.

Suarez, Pineda y Hurtado (2015) realizan la investigación documental sobre calidad de la educación en instituciones educativas del contexto iberoamericano. *Entramados: educación y sociedad*. En esta investigación, se aborda la calidad educativa como un reto metódico, sistemático y de organización; se abordaron estudios de investigación, a través de una revisión y análisis documental de artículos indexados relacionados con la calidad educativa en Iberoamérica, a partir del impacto que han generado las políticas, sistemas, modelos, estándares, guías, procesos, pautas y otros aspectos relevantes, en los sistemas de gestión de la calidad y evaluación en las instituciones educativas.

Un aporte de esa investigación es que se formuló el siguiente interrogante: ¿cuál es el estado de las investigaciones en calidad educativa publicadas en revistas indexadas en bases de datos en los últimos 10 años? Se emplea un enfoque cuantitativo, abordando la información en forma de espiral teniendo en cuenta los planteamientos de Hoyos (2010), cuando define fases que se desarrollan dentro de la investigación documental, ahondando en este caso en las fase preparatoria, fase descriptiva y fase interpretativa.

Abordan la definición de unidades de análisis e indagación de la literatura, a través de posturas teóricas, conceptos, definiciones y aportes sobre las categorías de calidad educativa, sistemas de gestión de la calidad y evaluación, con el fin de identificar y clasificar los datos para culminar con el análisis y conclusiones de la investigación planteada.

Otra investigación muy interesante es la de López y Pérez (2017), titulada Buenas prácticas docentes. En esta, se hace la propuesta evaluación formativa y compartida en educación: experiencias de éxito en todas las etapas educativas”. El autor explica que la propuesta se ha desarrollado a través de tres pasos sucesivos y encadenados. El primero fue elaborar unos Criterios de Calidad Evaluativa que debían cumplir un sistema de evaluación para poder considerarle “evaluación formativa y compartida”. El segundo fue fijar algunas líneas de actuación (técnicas e instrumentos), de modo que cada docente pueda encontrar el sistema de evaluación adecuado para su caso. El tercero es ponerlo en práctica e iniciar ciclos de investigación-acción (plan, acción, observación, análisis) para irlos mejorando progresivamente, curso a curso.

### **2.1.3. Bases conceptuales de la investigación**

#### **2.1.3.1. La calidad educativa.**

Una reflexión sobre el término calidad, en latín significa “cualidad, manera de ser”, su significado castellano es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (Diccionario de la Real Academia, 2009).

Las definiciones de calidad han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente.

El Global Monitoring Report (citado en Rodríguez, 2010), publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), concibe y expresa la calidad educativa desde el paradigma humanista, el paradigma conductista y el paradigma crítico. Esta autora plantea que cada aproximación llevará a observar indicadores distintos para determinar si la calidad está presente en el sistema y en qué niveles.

No obstante, lo anterior, hoy en día, existe un acuerdo universal en el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad. El cliente, la persona quien usa o se beneficia de un producto o proceso, desempeña un rol clave en el mejoramiento de la calidad, porque es él quien define en primer lugar la calidad. En el ámbito empresarial, el concepto de calidad ha sido vinculado con la filosofía de la Calidad Total.

En este sentido, existen importantes aportes para gerenciar las empresas según éste nuevo paradigma, basado en una serie de principios y fundamentos que señalaremos más adelante. Sin embargo, Sánchez (2001) tratando de ampliar el término, señala que la Calidad Total es una filosofía, una cultura, una estrategia, un estilo de gerencia que posibilita y fomenta la mejora continua de la calidad. Pero más allá de cualquier expresión, se debe acotar que el significado de calidad es, en última instancia, de esencia filosófica.

Para abordar el concepto de calidad educativa, se requiere la definición previa de calidad. Según Blanco (2007), desde el punto de vista etimológico, “calidad proviene del latín “qualitas” que (...) implica una comparación o contrastación de algunos elementos que se han definido con anterioridad, en función de un ámbito de estudio en específico” (p. 131).

La calidad está ligada a la satisfacción de un producto o servicio con referencia a un proceso o un resultado. De ahí que, Laies (2011) relaciona la calidad con el enfoque educativo a propósito de la eficacia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes.

Bürgi y Peralta (2011) referencian la calidad educativa desde cuatro subconjuntos:

1. Ethos: formas de comprender lo social y las perspectivas paradigmáticas de la educación.
2. Procesos de enseñanza y aprendizaje.
3. La organización escolar, es decir, todos los aspectos del ámbito educativo.
4. Factores externos, condiciones de vida.

La calidad, por tanto, se refiere a la mejora en la eficiencia y la eficacia en el logro de los productos deseados, a la evaluación cualitativa de los objetivos de la educación, en congruencia con el proyecto de la nación. No es solo tener mejores egresados, sino también una definición que hace viables las opciones de qué educación queremos, en función del país que deseamos. Se hace necesario tener en cuenta que, si bien la calidad ha sido determinante dentro de los centros educativos, también ha permitido conocer una nueva estrategia sobre el seguimiento y la evaluación de los procesos.

De ahí la importancia de tener claridad en el enfoque de la evaluación, donde se establecen el seguimiento y control como medio de proyección organizacional. La Norma ISO 9000:2005 resalta que “la evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como las auditorias y revisiones del sistema de gestión de la calidad y autoevaluaciones” (p. 5).

El significado atribuido a la expresión “calidad de la educación” incluye varias dimensiones o enfoques, complementarios entre sí. Toranzos (citado en Rodríguez, 2010), sostiene que en el ámbito educativo la calidad puede considerarse en varias dimensiones:

- Eficacia. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los resultados de aprendizaje efectivamente alcanzados por la acción educativa.
- Relevancia. En este sentido, una educación de calidad sería aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.
- Procesos. Esta dimensión del concepto pone en primer plano el análisis de los medios empleados en la acción educativa.

Los avances tecnológicos se producen por la utilización de una serie de herramientas que permiten el desarrollo tecnológico, lo facilitan y sistematiza. Según Rodríguez (2010), la tecnología avanza y crea nuevas herramientas de gestión muy variada.

En la actualidad, las taxonomías de estas herramientas se corresponden con las etapas de planificación y desarrollo, despliegue y evaluación. La autora señala que la clasificación está influenciada por el ciclo de Deming, que se resume en las siguientes dimensiones para evaluar la calidad de los procesos educativos:

- Planificación.
- Realización.
- Comprobación.
- Actuación.

En este sentido, sostiene que el ciclo Deming puede llegar a ser una importante herramienta que puede ser usado tanto para afectar el proceso de calidad en la función

docente y administrativa, así como también en cualquiera de los subprocesos implícitos.

Según plantea Rodríguez (2010), al evaluar la calidad educativa se adopta una concepción holística y sistémica en la que todos esos componentes interrelacionados, contribuyen al efecto global de forma integrada; estando determinada la calidad por la conjunción dinámica de los elementos concurrentes en el proceso educativo. Estos elementos inciden en la mejora continua de la calidad de la educación y los procesos inherentes a ella. La calidad, eficiencia, productividad y competitividad, son el resultado de cambios internos y externos que se dan en las instituciones educativas.

En este orden de ideas, continúa explicando Rodríguez (2010), la calidad es la búsqueda de un equilibrio dinámico entre dos vertientes, por un lado, las necesidades de los sectores sociales y exigencias de los actores individualmente involucrados con las Instituciones; y, por el otro, los objetivos y funciones de estas.

Por todo lo antes planteado, se considera que la Calidad es la suma de los valores agregados que se incorporan al producto y/o servicio a lo largo del proceso; es decir, es el valor final del cual los clientes satisfacen sus necesidades y expectativas. Para los efectos de esta investigación, se considera que la calidad educativa estará condicionada por la eficiencia en el logro de los objetivos institucionales y su impacto en la formación y desarrollo integral de los estudiantes, lo cual condiciona el funcionamiento efectivo de la institución.

*2.1.3.1.1. Las normas ISO 9001-2015.* La edición ISO 9001:2015 pretende mantener la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organización e incentivar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO.

Es importante que la revisión de esta norma se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones. La gestión de la calidad no es un elemento rígido, es por esto que necesita de una constante renovación y así satisfacer las nuevas necesidades de las organizaciones y sus clientes. En términos generales, la versión 2015 de la norma puntualiza algunas cuestiones sobre la Gestión de Calidad y amplía otras que lo requerían (Noguez, 2016).

En la versión 2015 de la Norma ISO 9001, según el autor, se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistemas de gestión y asegurando que todos los sistemas sean compatibles creando una unidad en cuanto a vocabulario y requisitos. Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión. Está formada por 10 capítulos; los primeros tres hablan de generalidades (en donde se puede aplicar, que normas se pueden tomar como referente y los términos y definiciones adecuadas para interpretarla adecuadamente), a partir del capítulo 4 hasta el 10 se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

La importancia de cómo definir un principio de gestión de la calidad se cómo una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.

La versión 2015 de la norma tiene siete principios, a diferencia de la versión 2008, se elimina el principio del enfoque de sistemas para la gestión y se globalizan aún más los principios de calidad de Mejora, toma de decisiones y gestión de las relaciones.

Los siete principios de la gestión de la calidad en los que se fundamenta el conjunto de Normas ISO 9000 desde la publicación de la ISO 9001:2015, son:

- Enfoque al cliente: la gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y en esforzarse en sobrepasar sus expectativas.
- Liderazgo: los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones necesarias para que las demás personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.
- Compromiso de las personas: resulta muy importante para cualquier organización que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.
- Enfoque a procesos: el acto de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se consigan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.
- Mejora: para que una organización pueda alcanzar el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia: las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.
- Gestión de las relaciones: la gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes, como por ejemplo con los proveedores, facilita la consecución del éxito sostenido de la organización.

Por tanto, según plantea Noguez, (2016), la Norma “ISO 9001:2015 establece los requisitos para dar respuesta a las necesidades y expectativas de estas partes interesadas” (p. 24). Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización, es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen (Norma UNE-EN ISO 9000:2015).



El proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad postulado por la guía se compone de 4 etapas: Planificación, Documentación, Implantación y Certificación (Noguez, 2016).

- Planificación: se habla del planteamiento del proyecto y el compromiso del equipo directivo, destacando tres puntos importantes, como son:
  - ✓ Condiciones que deben darse para poder llevar a cabo el proyecto.
  - ✓ Determinar las áreas o actividades en las que no existe el control necesario
  - ✓ Entrar en contacto con centros certificados o en vías de hacerlo para preparar una reunión para que entreguen una primera visión.
- Documentación: se hace hincapié en la obligación, requisito de la Norma, de documentar ciertas cuestiones y se entregan sugerencias de las utilidades y cualidades (sencillo, único, accesible y controlado) de un buen soporte documental.

Se propone desarrollar el Manual de la Calidad en tantos capítulos como la propia Norma, se trata de explicar qué hace el centro para cumplir los requisitos establecidos. Con el manual, se quiere mostrar y demostrar que el sistema de gestión es eficaz y mejora continuamente.

Al final de esta etapa, se incluye como anexo un ejemplo de “ficha de indicador” y una tabla de indicadores a modo de orientación, para conseguir mejor control y seguimiento de cada Sistema de Gestión de Calidad.

- Implantación: se mencionan los conocimientos básicos en materia de calidad que debe tener el personal de la organización y la formación más profunda y

extensa de los directivos, responsables de calidad, jefes de departamentos y auditores.

- **Certificación:** después de haber elaborado la documentación necesaria, tener la política escrita y difundida, objetivos claros y luego de llevar un tiempo de la implantación con respectivos registros y evidencias se recomienda llevar a cabo la revisión del sistema (solicitar la certificación). Esquemáticamente se presenta un proceso abreviado de certificación.

#### **2.1.3.2. La evaluación.**

Sin duda, el elemento del proceso educativo que más atención ha recibido es el de la evaluación, puesto que se considera el principal instrumento para la mejora de la calidad de esta. La evaluación se considera como un proceso que provoca la comprensión del proceso educativo, aporta datos, posibilidades interpretativas y favorece la reflexión institucional que conduce a decisiones participativas que atienden a los problemas educativos.

Villar (citado en Marcianik y Gairin, 2018) se refiere a la evaluación como un proceso complejo, que requiere vertebración y reflexión coordinada para que pueda atender a la variedad de situaciones que confluye en el proceso educativo y aporte soluciones a las necesidades que de él se derivan. Sin embargo, con frecuencia las discusiones sobre la pertinencia o la utilidad de los procesos de evaluación en el ámbito del sistema educativo se basan en un conjunto de significados que simultáneamente le son atribuidos a la evaluación y en ello se origina la consecuente disparidad de criterios.

Para Castejón (1991), la evaluación consiste en determinar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos y se han utilizado los medios más adecuados para ello. Por su parte, Toranzos (2000) sostiene que la mayoría de las definiciones sobre evaluación se enmarcan en un plano que se puede denominar normativo. Es decir, en

el deber ser que define un modelo ideal y se constituye en el referente evaluativo (Marcianik y Gairin, 2018).

La evaluación así aparece solo como una probabilidad de determinar en qué medida las acciones realizadas se ajustan o no a ese patrón normativo, y no tanto como una posibilidad de definir nuevas normas o bien recrear las existentes.

Garduño (citado en Marcianik y Gairin, 2018) hace referencia a las dimensiones para evaluar la calidad de los procesos formativos en educación y, en ese sentido, definen las siguientes:

1. Dimensión absoluta descriptiva. Se refiere a aquella cuyos juicios de valor se expresan sobre cualquiera de los componentes de los insumos, procesos, resultados, o productos de manera aislada.
2. Dimensión relacional explicativa. Está determinada por la relevancia dada en la relación entre los propósitos institucionales y los requerimientos sociales.
3. Dimensión de eficacia. Se refiere a la calidad con que se logran los propósitos y objetivos
4. Dimensión de efectividad o validez de la educación. Se refiere al grado en que los procesos educativos contribuyen al logro de sus resultados y productos.
5. Dimensión de eficiencia. Está determinada por la calidad en cuanto a la relación entre los ingresos y los egresos de estudiantes.

Sin embargo, la evaluación de las dimensiones descriptiva y explicativa, es lo que da sentido a la eficiencia, efectividad y eficacia de los procesos de dirección educativa en las instituciones.

Por ellos a los efectos de esta investigación, se asumen estas dimensiones como determinantes para describir la calidad de la evaluación de la dirección en los procesos de formación educativa.

Por lo que se considera que la evaluación de la calidad educativa estará determinada por el poder de gestión directiva para planificar y guiar los procesos educativos que constituyen la misión institucional.

#### **2.1.4. Bases legales de la investigación**

Esta investigación sobre la evaluación de la calidad de los procesos de dirección en la Institución Fundación Mi Alegre Infancia, se sustenta en las siguientes leyes, decretos y regulaciones del MEN para el desarrollo de la educación en Colombia.

- Ley 0115 de febrero 8 de 1994: Por la cual se expide la ley general de educación.
- Ley 0715 de diciembre 21 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de servicios de educación y salud, entre otros.
- Sentencia C -734 de 2003: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 9, 10, 12, 17, 23, 25, 26, 31, 32, 35, 36, 53, 63, (parciales) y 42, 43, 44, 46 y 64 del Decreto 1278 de 2002 "Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente".

- Sentencia C-1157 de 2003: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 37, 41, 42, 43, 44, 45, 62 y 64 del Decreto Ley 1278 de 2002 "por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente".
- Sentencia C-1169 de 2004: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 2, 7, 13 (parágrafo) y 46 -parciales- del Decreto-Ley 1278 de 2002.
- Sentencia C-479 de 2005. Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 116 y 117 de la ley 116 de 1994.
- Sentencia C-501 de 2005: Demanda de inconstitucionalidad contra los literales c) y e) y el parágrafo 1º del artículo 41, y el numeral 2 del artículo 42 de la Ley 909 de 2004.
- Sentencia C-1230 de 2005: Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 4 de la ley 909 de 2004 por violación de los artículos 125 y 130 de la Constitución.
- Sentencia C-422 de 2005: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 3, 7 (parcial) y 21 (parcial) del Decreto 1278 de 2002 "Por el cual se expide el estatuto de la profesionalización docente.
- Sentencia C-1265 DE 2005: Demanda de inconstitucionalidad contra el literal c) y el parágrafo 2º del artículo 12 de la Ley 909 de 2004, "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones", y los artículos 25, 26 y 27 del Decreto Ley 760 de 2005, "Por la cual se establece el procedimiento que debe surtirse ante y por la Comisión Nacional del Servicio Civil para el cumplimiento de sus funciones".

- Sentencia C-031 de 2006: Demanda de inconstitucionalidad contra el parágrafo del artículo 13 del Decreto Ley 1278 de 2002 "por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.
- Sentencia C-647 de 2006: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 2º, 3º, 18 y 21 (parcial) del Decreto Ley 1278 de 2002 " por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.
- Sentencia C-208 de 2007, por la cual se declara exequible el decreto ley 1278 de 2002.
- Sentencia C-314 de 2007: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 19, 20, 21, 23, 31, 35, 36, 37, 46, 65 y 66 del Decreto Ley 1278 de 2002 "por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente".
- Sentencia C-316 de 2007: Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 2º (parcial), 12 (parcial), 20 (parcial) y 65 (parcial) del Decreto Ley 1278 de 2002 " por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente".
- Sentencia C-679/11: Declara la exequibilidad del aparte demandado del inciso 3 del artículo 39 de la Ley 715 de 2001.
- Sentencia C-078 de 2012: Declara la exequibilidad de la disposición demandada del artículo 36, numeral 2 (parcial) del Decreto Ley 1278 de 2002.
- Sentencia SU070/13: Protección laboral reforzada de mujer embarazada o en lactancia.

- Decreto Ley 2277 de 1979: Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.
- Decreto Numero 85 De 1980: Por el cual se introducen unas modificaciones al Decreto extraordinario 2277 de 1979.
- Decreto 259 de 1981: Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Extraordinario 2277 de 1979, en lo relacionado con inscripción y ascenso en el Escalafón.
- Decreto 709 de 1996: Por el cual se establece el reglamento general para el desarrollo de programas de formación de educadores y se crean condiciones para su mejoramiento profesional.
- Decreto 1278 de junio 19 de 2002: Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.
- Decreto 2035 de 2005: Por el cual se reglamenta el parágrafo 1º del artículo 12 del Decreto-ley 1278 de 2002.
- Decreto 3982 de 2006: Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Ley 1278 de 2002 y se establece el procedimiento de selección mediante concurso para la carrera docente y se determinan criterios para su aplicación.
- Decreto 3782 de 2007: Por el cual se reglamenta la evaluación anual de desempeño laboral de los servidores públicos docentes y directivos docentes que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002.

- Decreto 2715 de 2009: Por el cual se reglamenta la evaluación de competencias de los docentes y directivos docentes regidos por el Decreto Ley 1278 de 2002 y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 240 de 2012: Por el cual se modifica el artículo 16 del Decreto 2715 de 2009.

- Sobre el Decreto Ley 1278 de 2002 Estatuto Profesional Docente.

## **2.2. Definidores y sensibilizadores**

### **2.2.1. Definidores**

- Calidad educativa

Se asume la definición de Laies (2011), que relaciona la calidad con el enfoque educativo a propósito de la eficacia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes.

La definición operacional que se da de calidad educativa a los efectos de esta investigación está enmarcada en la eficiencia en el logro de los objetivos institucionales y su impacto en la formación y desarrollo integral de los estudiantes, lo cual condiciona el funcionamiento efectivo de la institución.

- Evaluación de calidad

Se considera para esta investigación la definición de evaluación dada por Castejón (citado por Marcianik y Gairin, 2018), que consiste en determinar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos y se han utilizado los medios más adecuados para ello.



Operacionalmente, a los efectos de esta investigación, se considera el concepto de evaluación como la evaluación de la calidad educativa determinada por el poder de gestión directiva para planificar y guiar los procesos educativos que constituyen la misión institucional.

### **2.2.2. Sensibilizadores**

- **Dimensiones de Calidad de la educación:**

- ✓ Eficacia.
- ✓ Relevancia.
- ✓ Proceso.

- **Indicadores. Normas ISO 9001-2015**

- ✓ Planificación.
- ✓ Documentación.
- ✓ Implantación.
- ✓ Certificación.

- **Dimensiones evaluación de calidad**

- ✓ Dimensión absoluta descriptiva.
- ✓ Dimensión relacional explicativa.

- **Indicadores**

- ✓ Eficacia.
- ✓ Efectividad.
- ✓ Eficiencia.

### 2.3. Operacionalización de las categorías

**Tabla 1.** Operacionalización de las categorías.

| <b>Categoría</b>                | <b>Definición conceptual</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Definición operacional</b>                                                                                                                                                                                            | <b>Dimensiones</b>                                                       | <b>Indicadores</b>                                                                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Calidad educativa</b>        | Laies (2011) que relaciona la calidad con el enfoque educativo a propósito de la eficacia, el cumplimiento de los objetivos propuestos, los recursos disponibles y el contexto con respecto a la pertinencia y al mundo en que viven los estudiantes. | Está enmarcada en la eficiencia en el logro de los objetivos institucionales y su impacto en la formación y desarrollo integral de los estudiantes, lo cual condiciona el funcionamiento efectivo de la institución.     | Eficacia<br>Relevancia<br>Proceso                                        | Normas ISO 9001-2015:<br>Planificación<br>Documentación<br>Implantación<br>Certificación |
| <b>Evaluación de la calidad</b> | Castejón (1991) que consiste en determinar en qué medida se han logrado los objetivos propuestos y se han utilizado los medios más adecuados para ello, citado por Marcianik y Gairin (2018).                                                         | Se considera el concepto de evaluación como la evaluación de la calidad educativa determinada por el poder de gestión directiva para planificar y guiar los procesos educativos que constituyen la misión institucional. | Dimensión absoluta descriptiva.<br><br>Dimensión relacional explicativa. | Eficacia<br>Efectividad<br>Eficiencia                                                    |

# **CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Paradigma, método y enfoque de la investigación**

Este trabajo de investigación se enmarca en el paradigma positivista, porque pretende descubrir las leyes que rigen el liderazgo para traducirlas en principios de planificación, eficacia y gestión en el desarrollo escolar en condiciones de crisis.

Hernández, Batista y Fernández (2010) afirman que, desde el paradigma positivista, la realidad puede ser conocida de forma imperfecta, mientras que el investigador puede formar parte del fenómeno que se estudia y debe estar consciente de que sus valores o tendencias pueden influir en su investigación.

La presente investigación utilizó métodos cuantitativos a partir de la descripción, dentro la cual es un proceso hipotético – deductivo, en el que los datos se analizan estadísticamente a través de demostraciones separando el fenómeno en sus partes, objetivamente permite conocimientos detallados para un exhaustivo análisis.

Se enfoca en las características de la investigación descriptiva, porque busca comprender y profundizar los fenómenos que determinan el problema y diseñar a partir de la realidad, los métodos para solucionarlo. Por consiguiente, en este estudio se describió el proceso de dirección y su incidencia en la calidad educativa según las normas ISSO 2015, en su relación con el contexto, lo que permite profundizar en sus experiencias y opiniones, porque la investigación construye el conocimiento, gracias al comportamiento y conducta de las personas implicadas.

Esta investigación se presenta de manera transversal lo que permite observar la dirección escolar para poder describir los factores que inciden en la calidad de los procesos educativos

Es transversal, porque se realizará una única medición en el tiempo al estudiar una situación en su condición natural, analizando la orientación, actividades, permitiendo de esta manera un aporte de información sistemática que facilita evaluar el proceso al cual se hace referencia.

### **3.2. Tipo de investigación**

Esta investigación es cuantitativa, en el cual y de acuerdo a Del Canto y Silva (2013) se empleó la recolección de datos para comprobar la calidad de los procesos según las normas ISSO y para así poder establecer metodología que permita evaluar la relación entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Investigadores como Johnson et al (2006), visualizan la investigación cuantitativa como un proceso que concede la misma importancia a ambos paradigmas cualitativo y cuantitativos, de investigación, con la posibilidad de dar mayor “peso” a uno u otro método, en dependencia del interés y el proceso de indagación

Por ello se plantea una investigación cuantitativa que representa un “conjunto de procesos sistémicos, empíricos y críticos que tienen como fundamento el principio del multimetodo, basado en los diseños concurrente, secuenciales, de conversión y de integración”. Estos diseños dan la posibilidad para que el investigador defina el número de fases y el enfoque que mayor representatividad puede tener en la resolución del problema que se investiga. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los métodos más utilizados en la investigación cuantitativa según plantean estos autores, y que se aplican en esta investigación son los siguientes:

- La encuesta que representa la busca sistemática de información entre los sujetos de la investigación. Puede ser del tipo abierta o cerrada, incluso, aprovechando las nuevas tecnológicas de la información estos tipos de encuesta pueden realizarse online.

Los análisis de datos tienen un carácter predeterminado y emergente, son estandarizados o no; medibles y observables a partir de un lenguaje que permite utilizar múltiples datos que se pueden resumir en matrices de datos numéricos o de textos, lo que permite la interpretación y mezcla de información para resolver un problema de investigación determinado.

### **3.3. Diseño de investigación**

Para esta investigación se ha seleccionado el diseño etnográfico no experimental, que se caracteriza por la realización de un estudio descriptivo para delimitar el

problema de investigación y sus causantes, a partir de esto se determinaron los fundamentos teóricos del problema y se diseñó la metodología de investigación, así como los instrumentos y métodos para la recolección de información y el análisis de los resultados, lo que permitió determinar la esencia del problema y diseñar la propuesta. (Quecedo y Castaño, 2002:65).

Este diseño, interpreta, desde la descripción analítica, las condicionantes que inciden en el problema.

1. Diseño de investigación. Se realiza un estudio etnográfico para delimitar el problema y se analizan las bases teóricas y metodológicas que anteceden la investigación para determinar los objetivos que se desarrollaran y la metodología para su cumplimiento en aras de resolver el problema planteado y dejar establecida la propuesta de solución.

2. Determinar el tipo de investigación y los instrumentos para la recolección de información. Se elaboran los instrumentos a aplicar.

3. Trabajo de campo. Se realiza el trabajo de campo para la recolección de información con la muestra seleccionada. Posteriormente, se hace un estudio de casos a partir del análisis de los resultados, que permite el intercambio de criterios y la discusión y propuesta de la herramienta para la solución del problema planteado.

4. Diseño de la propuesta. Elaboración de la propuesta para la evaluación de la calidad de dirección que contribuya a fortalecer los procesos educativos de la institución.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) es importante este proceso investigativo ya que los resultados cuantitativos son una fuente auxiliar fundamental para dar una interpretación y explicación de los descubrimientos que inicialmente se obtengan, sirviendo para profundizar en ellos.

El diseño previsto para esta investigación se puede observar en el siguiente gráfico.

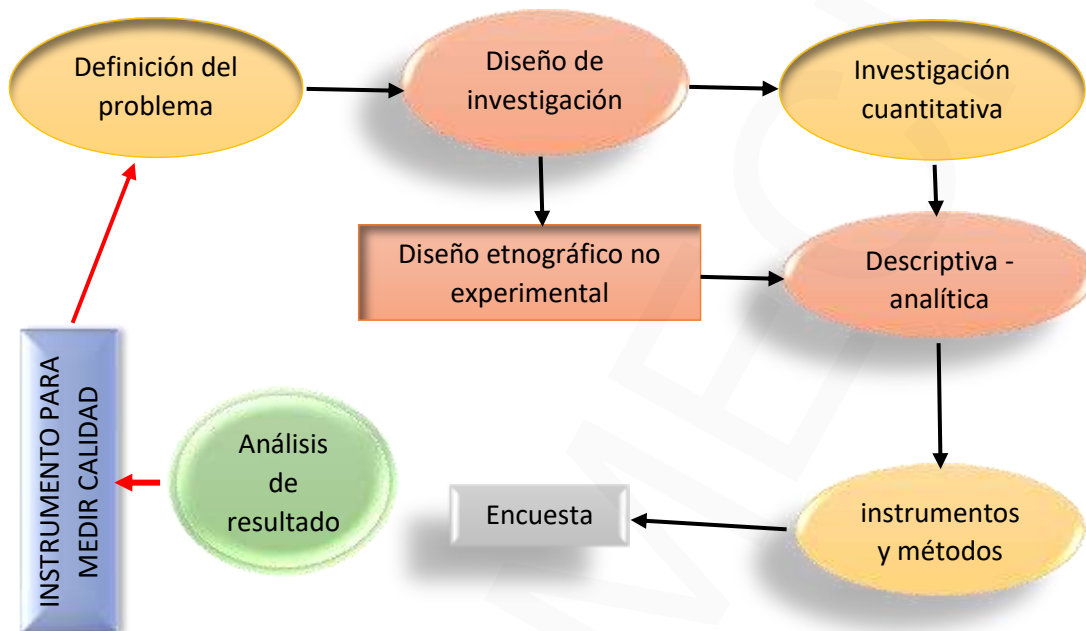


Gráfico 6. Diseño de la investigación. Fuente. Creación del autor

### 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Se aplica para la recolección de información la encuesta, que es muy útil para comprender los motivos subyacentes en el problema de investigación, los significados y las razones internas del comportamiento humano que serán debatidos como parte del estudio de casos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La encuesta, según explican los autores, es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva que se utiliza para recopilar datos mediante la encuesta previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información, ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

Para el análisis de la problemática de la investigación, se aplica una encuesta pre-estructurada, a la muestra de 53 sujetos seleccionados para la investigación, ya que se

tiene en cuenta la diversidad de población a la cual se aplica con un mismo objetivo (Anexo 2).

### **3.5. Población y muestra o Unidades de estudio y sujetos de investigación**

#### **3.5.1. Población y/o unidades de estudio**

Para el caso del universo, se encuentra constituido por 60 personas distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ 20 docentes.
- ✓ 7 directivos.
- ✓ 13 padres de familia.
- ✓ 20 estudiantes.
- ✓ 20 personas relacionadas con la comunidad educativa de la institución.

Estas poblaciones representan la premisa del interés de la investigación.

#### **3.5.2. Muestra y/o sujetos de investigación**

Se seleccionan 53 personas. En este caso, se selecciona una muestra voluntaria dado por los grupos establecidos en los que se destaca dentro del universo escogido, donde tendremos en cuenta los objetivos de dicha investigación.

La misma está formada por 35 sujetos, a los cuales se les aplica la encuesta para, posteriormente, hacer el estudio de casos de acuerdo con los resultados obtenidos con este instrumento.

La muestra quedo estructurada de la siguiente forma:

- ✓ 20 docentes.
- ✓ 7 directivos.
- ✓ 8 padres de familia.



### **3.5.3. Descripción del escenario de investigación**

La Fundación Mi Alegre Infancia es una entidad de carácter privado con jornada única y modalidad presencial. Esta institución se encuentra ubicada en la ciudad de Montería, en el departamento de Córdoba, calle 17A No. 9-87 Barrio la Julia. Esta institución, lleva alrededor de 25 años de servicio oficial donde se ha logrado reconocer como importante dentro del sector educativo en la ciudad de Montería, contando hoy con alrededor de 800 estudiantes en toda su población estudiantil, distribuidos en preescolar, primaria y bachillerato; además cuenta con un plantel docente de alrededor de 120 maestros, incluyendo en este caso directos. Es de agregar, que es uno de los más importantes y que ha crecido potencialmente en sus últimos años en infraestructura, diversidad estudiantil y capacidad de desarrollo investigativo. La zona donde se encuentra ubicado es estrato socioeconómico 3, donde los ingresos están hacia los 1.200.000 y hasta 3.000.000 promedio en ese rango en las familias que constituyen a la población estudiantil. Los estudiantes poseen distintos aspectos socioculturales distintos que hacen una población heterogénea, creando así uno de los pilares más importantes de la Institución como es la Inclusión Educativa. Así mismo, el cuerpo docente altamente capacitado posee las estrategias y formas para que los ámbitos de estudio sean los adecuados cumpliendo con las expectativas generales de la educación, y poniéndose cada día más a prueba sobre el desarrollo de la pedagogía.

Es importante mencionar que, la Fundación Mi Alegre Infancia busca formar estudiantes integrales que adquieren conocimiento y valores para desarrollar ideas, procesar información de acuerdo al contexto, con capacidad para solucionar problemas mediante acciones pedagógicas y lúdicas con énfasis en las ciencias, la tecnología, la investigación y el inglés. Esta institución tiene como visión ser líder en los lineamientos y competencias educativas; fundamentadas en formar académica, moral y socialmente a los estudiantes, y que seamos reconocidos por la región en impulsar el desarrollo integral, que beneficien al educando y busquen un mejoramiento en sus procesos formativos, para poder enfrentarse a la vida con responsabilidad profesional e idoneidad personal.

Esta institución se proyecta a través de líneas conducentes a la aplicabilidad de los principios de la enseñanza activa y la Educación Inclusiva, por la búsqueda del desarrollo de toda condición cognitiva, socio-afectiva y psicomotriz del educando, permitiéndole pautas para alcanzar una consolidación y formación fundamentada en el lema Amor y Trabajo para desarrollar un currículo integrado con el enfoque constructivista cuyo objetivo general es, formar una persona íntegra. Para ello, el cuerpo docente es pieza fundamental, los cuales son profesionales normalistas y licenciados en constante avance profesional, estos asumen responsablemente la construcción y transformación del proceso educativo acorde a las exigencias del siglo XXI.

### **3.6. Procedimiento de investigación**

La investigación se realiza a partir del procedimiento para las investigaciones basadas en un estudio de caso.

Primero, se realiza la fase teórica en la cual se analizan los aportes de investigaciones y otras experiencias relacionadas con el tema y se describe la problemática.

Una segunda fase de trabajo de campo, en la que se aplica la observación y la encuesta y se hace una revisión documental de aquellos aspectos que pueden aportar al análisis de los resultados de este instrumento.

Entre la primera fase y la segunda existe la unidad de análisis, en la cual surgen las proposiciones teóricas y las preguntas que sustentan el estudio de caso.

La tercera fase es la analítica, en la que se expresa la relevancia del estudio a través del análisis de los resultados y se diseñan las conclusiones.

Entre la segunda y la tercera fase se determina la validez y fiabilidad de la investigación.

### 3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

El abordaje epistémico de la validez de los instrumentos es que recoja la información que realmente se requiere recoger, el abordaje para la verificación de esa validez en el enfoque cuantitativo requiere de una postura paradigmática distanciada de la cuantía de algún coeficiente, pues el fin de estos instrumentos es registrar lo que emerge del contacto con el fenómeno de estudio y se profundiza en la medida en que la investigación se internaliza y se construye.

La validez del estudio de casos y la aplicación de la encuesta se logra a partir de los siguientes aspectos propuestos por Cepeda (2006):

- Validez interna: considera el establecimiento de relaciones causa-efecto, consiste en presentar el fenómeno de una forma creíble. Los investigadores no solo manifiestan las similitudes y diferencias de las experiencias y creencias de los participantes, sino que además intentan identificar qué aspectos son significativos en el fenómeno a estudiar y qué mecanismos lo producen.
- Validez constructo: facilita el desarrollo de un conjunto de medidas operativas y trata de evitar los juicios subjetivos de los investigadores en la recogida de datos. Se suelen utilizar tres estrategias para incrementar la validez de constructo:
  - ✓ Utilizar múltiples fuentes de evidencias;
  - ✓ Usar una cadena de evidencias y/o razonamientos;
  - ✓ Hacer que terceras personas, con conocimiento del fenómeno y/o situación a estudiar, revisen los resultados del caso.
- Validez externa: se refiere a si los resultados del caso son generalizables más allá de la situación concreta que se estudia. El tipo de generalización que se utiliza en los estudios de casos es la denominada “generalización analítica” en la que una teoría previamente desarrollada puede ser utilizada para contrastar los resultados empíricos del caso. En el caso de esta investigación

se realiza a partir de la contrastación entre la situación actual que arroja los resultados de la encuesta y la propuesta que se hace para evaluar la calidad teniendo en cuenta las normas ISSO

- Fiabilidad: un estudio de casos es fiable si podemos obtener resultados similares siguiendo el mismo protocolo que los anteriores investigadores han desarrollado.

Considerando estos elementos conceptuales sobre la validez de la investigación a través del estudio de casos, a los efectos del presente trabajo se completa con la triangulación de métodos, que complementa los resultados y tendencias emergentes de la aplicación de la encuesta y el análisis de casos.

Para la tabulación y el análisis, utilizaremos el programa estadístico R, el cual permite una fuente clara de información con cada uno de los datos obtenidos; de apoyo se utilizará la herramienta office “Excel” que además de realizar la tabulación, genera gráficos y proyecciones sobre la información dada. Bien sabemos que la utilización de este tipo de herramientas permite de manera más clara generar dicho análisis, y por ende el margen de error es mínimo.

### **3.7.1. Triangulación**

La triangulación es el método utilizado para validar la confiabilidad de los datos recolectados en la investigación a través de diferentes instrumentos, con similares aproximaciones en el mismo estudio para medir una misma variable.

Al respecto, Ruth y Finol (2009) consideran que la triangulación en la investigación cualitativa presenta muchas ventajas porque éstos actúan como filtros a través de los cuales se capta la realidad de modo selectivo.

La triangulación en investigación cuantitativa, según estos autores, puede ser metodológica, de datos, de investigadores y triangulación de teorías. En el caso de esta investigación, se aplica la triangulación de datos.

La triangulación de datos consiste en la verificación y comparación de los resultados obtenidos en los diferentes momentos y por los diferentes instrumentos que se aplican para la recolección de información. El hecho de que los datos de un instrumento difieran de los resultados de otro aplicado, no disminuye la credibilidad, por el contrario, permite el análisis de las razones que justifican el problema y el momento en que se realiza la observación y el diagnóstico de la situación a investigar (Ruth y Finol, 2009).

**Tabla 2.** Triangulación de los datos.

| <b>TRIANGULACIÓN DE DATOS</b>                                                                                                                                             |                              |                           |                                                                                  |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Objetivo general.</b> Determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad del proceso educativo según la norma ISO 9001-2015, en la Institución. |                              |                           |                                                                                  |                        |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                     | MÉTODO                       | TÉCNICA/<br>NSTRUMENTO    | DIMENSIONES                                                                      | TENDENCIA<br>EMERGENTE |
| Analizar los resultados de la norma ISO 9001-2015 en la institución.                                                                                                      | Mixto<br>Estudio de<br>casos | Observación y<br>encuesta | Calidad educativa:<br>✓ Eficacia<br>✓ Relevancia<br>✓ Proceso                    |                        |
| Diseñar un instrumento para medir las percepciones de la comunidad educativa con base en los procedimientos más débiles de la institución                                 | Mixto<br>Estudio de<br>casos | Encuesta                  | Evaluación de la calidad<br>✓ absoluta descriptiva.<br>✓ Relacional explicativa. |                        |

### 3.8. Condiciones éticas

Para la confiabilidad de datos, se definieron los siguientes criterios.

- Disponibilidad institucional de los datos.
- Frecuencia de reportes y actualización de la información.
- Contar con la representación de un estamento para tener la voz de los mismos como parte del gobierno escolar.

Este se logró por medio de comunicaciones sostenidas con los integrantes de la dirección institucional explicando y justificando la investigación, se solicitaron las

fichas de evaluación de los directivos y docentes de la institución para observar, analizar y describir los procesos que han definido el trabajo de dirección y su impacto en el fortalecimiento educativo y poder comparar con los resultados de la encuesta.

Los riesgos se encuentran en la estructura de poder del sistema educativo colombiano, puesto que existe un modelo establecido para la evaluación de los procesos y el desempeño de los directivos y docentes en los establecimientos educativos.

# **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS O HALLAZGOS**

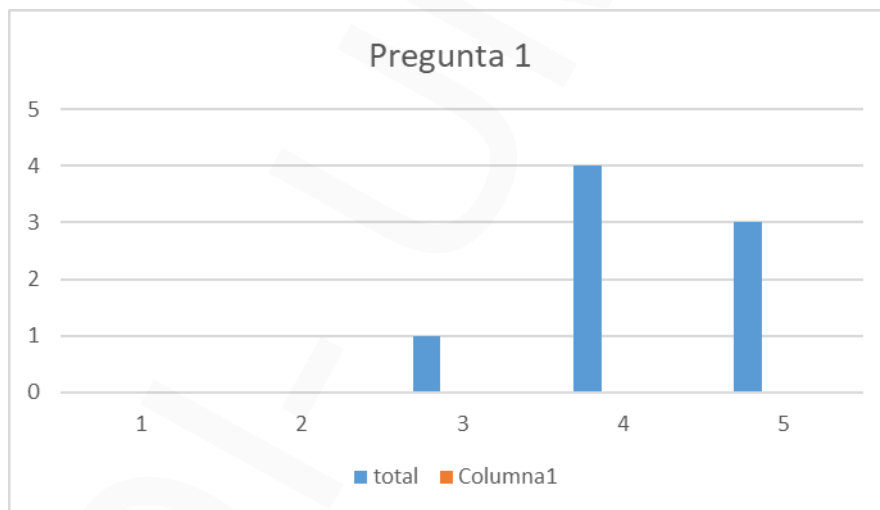
## 4.1. Análisis de datos o hallazgos

### 4.1.1. Resultados de la encuesta

#### 4.1.1.1. Encuesta a padres de familia.

A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos en la aplicación de la encuesta a los padres 8 de familia que han servido como muestra para esta investigación.

Pregunta 1. Valora positivamente la implicación del centro educativo con sus profesores. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.

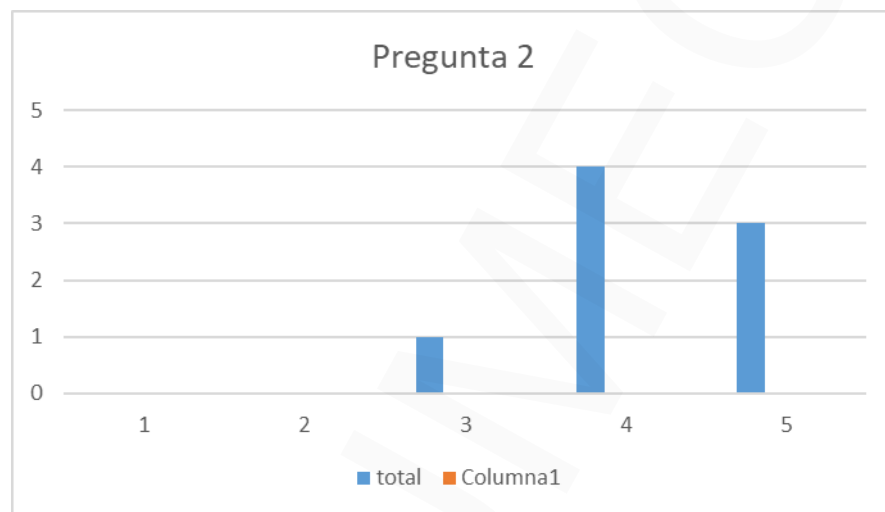


**Figura 1.** Resultados de pregunta 1 encuesta a Padres de familia.

Dentro de la encuesta aplicada, se puede inferir que la población se encuentra entre 4 y 5 en la escala de satisfacción sobre los procesos que se llevan a cabo en la Fundación Gimnasio Mi Alegre Infancia, mientras que el 50% se ubica en el rango de 4, lo que permite establecer mejoras en su producto y la participación de la comunidad Infantil dentro de la toma de decisiones y opiniones en el plantel.



Pregunta 2. Valore en una escala del 1 al 5 los recursos materiales del centro educativo. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 2.** Resultado de la pregunta 2 de la encuesta a padres de familia.

Bien sabemos que los recursos materiales de la institución son aquellos que permiten mejorar en cualquier punto de vista el proceso educativo, es por ello que dentro del nivel de encuestados se encuentra en un porcentaje similar entre 3 a 5. Cabe resaltar que, en el desarrollo de la encuesta, es la primera vez que el nivel de satisfacción toma gran relevancia en la escala intermedia. Sobre todo, demuestra el nivel de información que, sobre estos recursos institucionales, tiene los padres de familia.

Pregunta 3. ¿Ha obtenido disponibilidad por parte del centro educativo en la resolución de un problema?

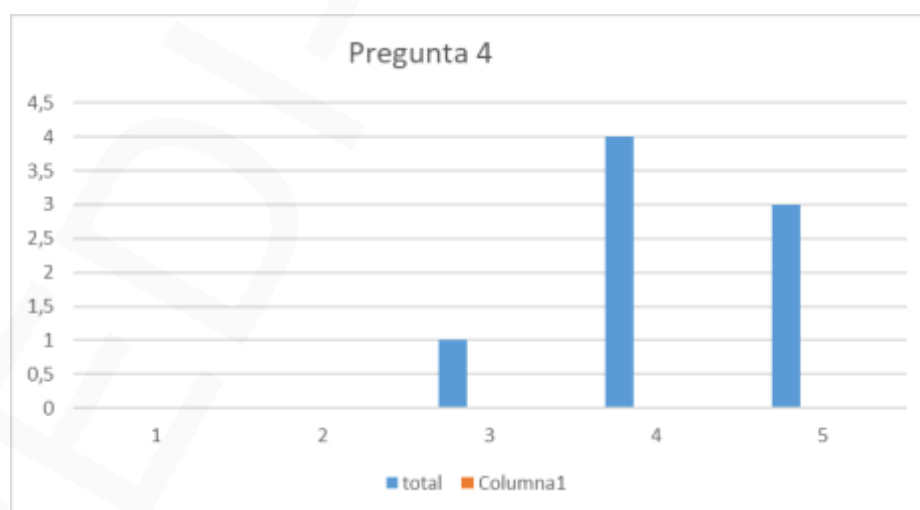
¿Ha obtenido disponibilidad por parte del centro educativo en la resolución de un problema?  
35 respuestas



**Figura 3.** Resultados de la pregunta 3 de la encuesta a padres de familia.

El 97,1% de la población se ha encontrado satisfecho ante la resolución de problemáticas de la Institución Fundación Mi Alegre Infancia; sin embargo, es importante resaltar la población restante con un 2,9%, siendo esta importante, porque dentro de su aplicación que denota insatisfacción con un aspecto no indicado.

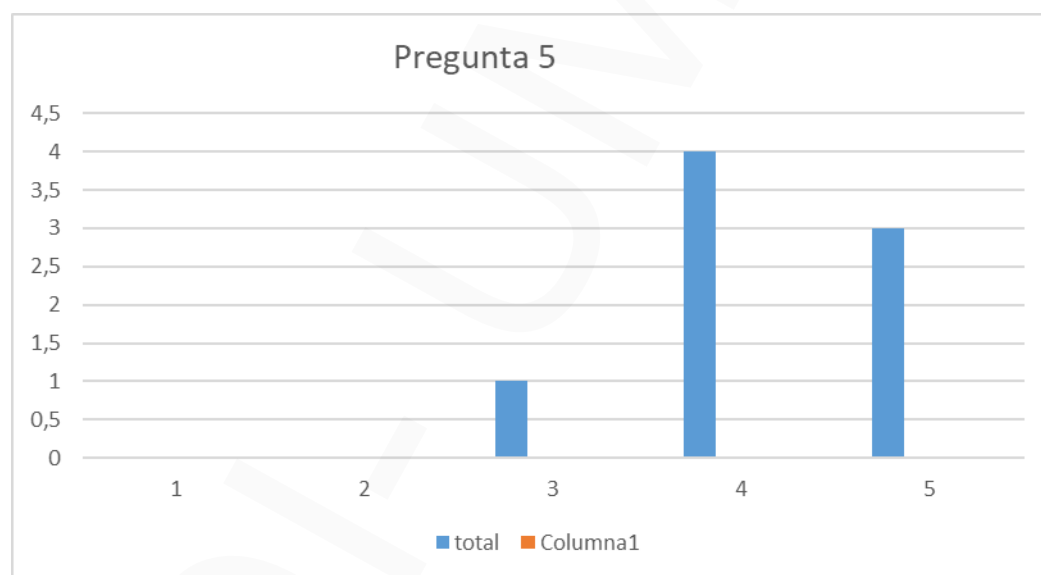
Pregunta 4. ¿Cuál es su satisfacción respecto a la comunicación con el centro de educación? Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 4.** Resultados de la pregunta 4 de la encuesta a padres de familia.

La comunicación desempeña un papel importante dentro de cualquier proceso educativo, es por ello que la Institución Fundación Mi Alegre Infancia se resalta sobre la capacidad que hay dentro del plantel para generar espacios abiertos de comunicación; es importante que este indicador para el desarrollo de la calidad siempre debe estar valorado por los padres de familia, en un 50% , en el rango 4 lo que demuestra que la comunicación es un componente determinante en el fortalecimiento de los proceso.

Pregunta 5. Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.

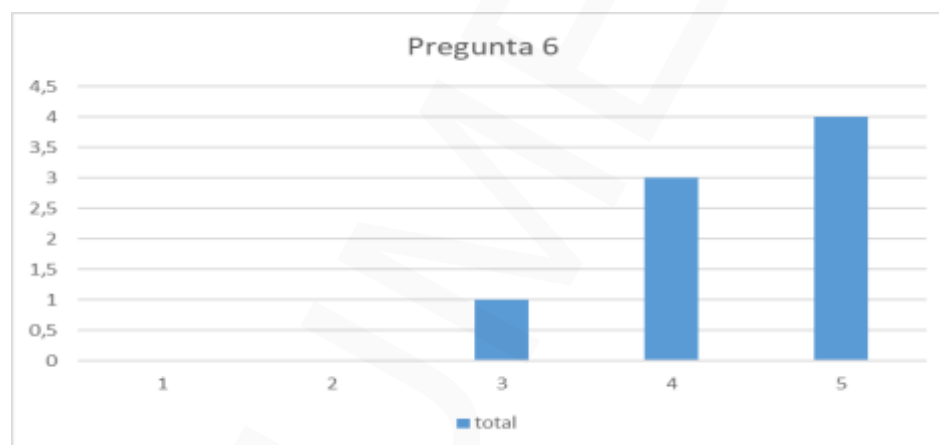


**Figura 5.** Resultados de la pregunta 5 de la encuesta a padres de familia.

Es un tema importante dentro de la calidad, la Institución Fundación Mi Alegre infancia garantiza, dentro de los procesos, la información de actualización, que la facilita a los padres de familia para el conocimiento de los contenidos que reciben en el proceso de enseñanza los niños, es uno de los indicadores que permita llegar a

mejorar el sistema de calidad educativa dentro del plantel. El 50% lo evalúa en el rango 4 de la calificación

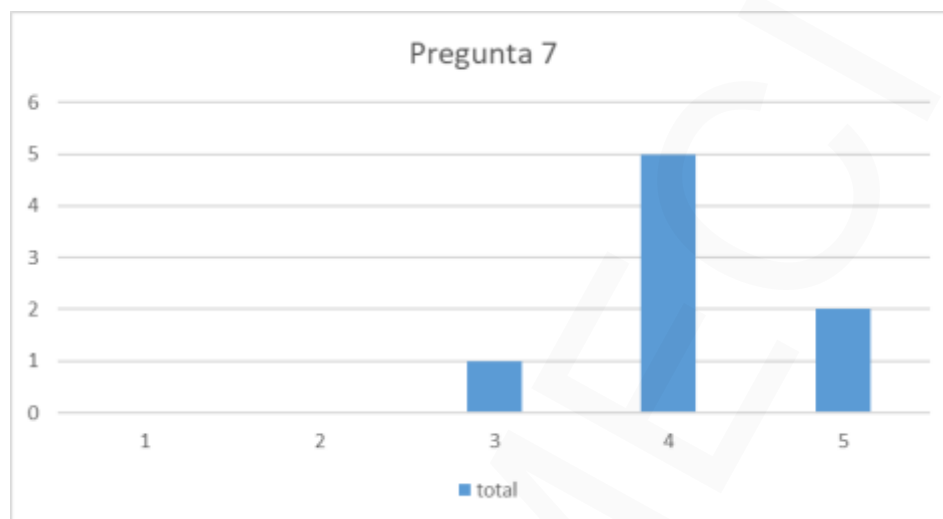
Pregunta 6. Las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 6.** Resultados de la pregunta seis de la encuesta a padres de familia.

Los padres de familia evalúan en un rango de 5 la metodología que se aplica en el proceso de enseñanza de sus hijos. Por lo que el 50% lo evalúa en ese rango.

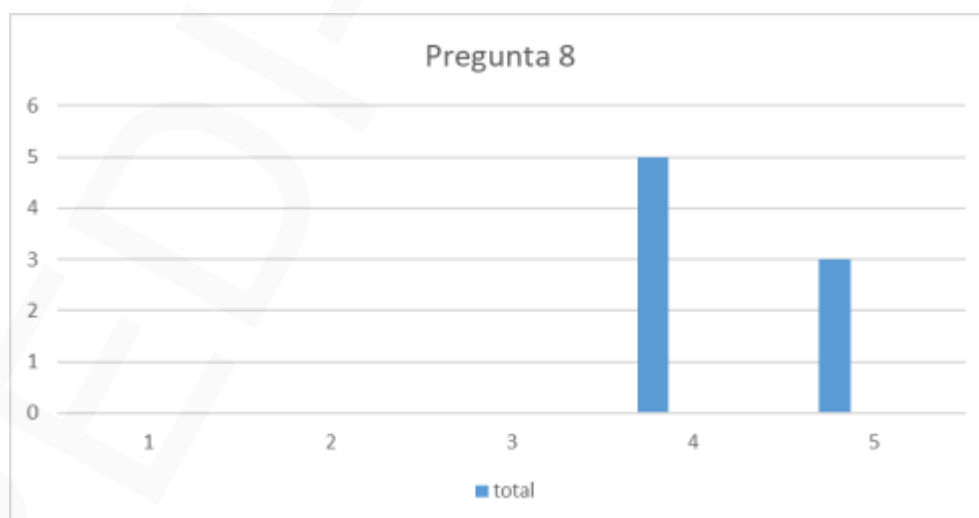
Pregunta 7. El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la Institución. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 7.** Resultados de la pregunta siete de la encuesta a padres de familia.

El proceso de evaluación según los datos que arroja esta respuesta está en el rango de 4, con un 62,5% de representatividad, lo cual indica que los padres de familia están informados de las características del sistema de evaluación de sus hijos.

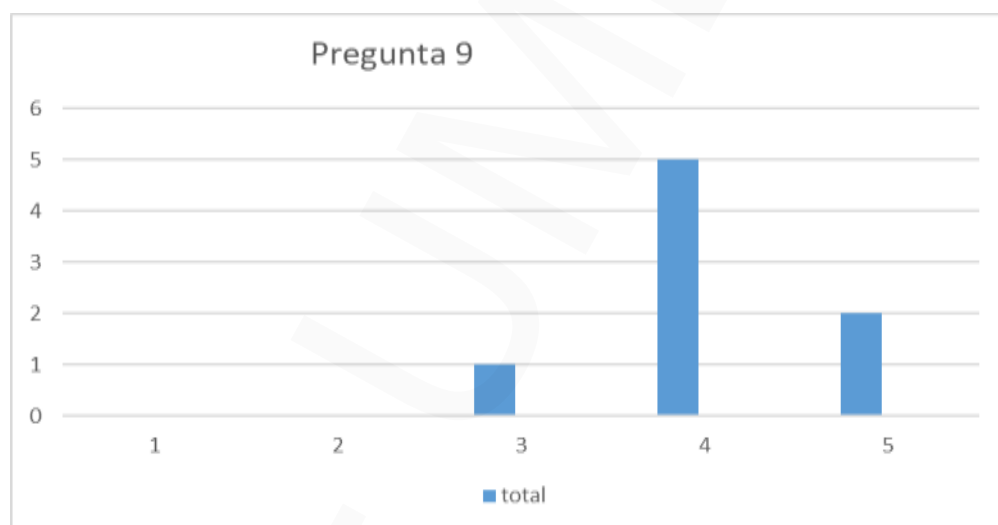
Pregunta 8. Los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 8.** Resultados de la pregunta ocho de la encuesta a padres de familia.

En un rango predominante de 4, con el 62,5% de representatividad, los padres de familia reconocen la preparación de los docentes y directivas que lo ven en la calidad educativa y el interés para que los estudiantes logren avanzar en el proceso de aprendizaje.

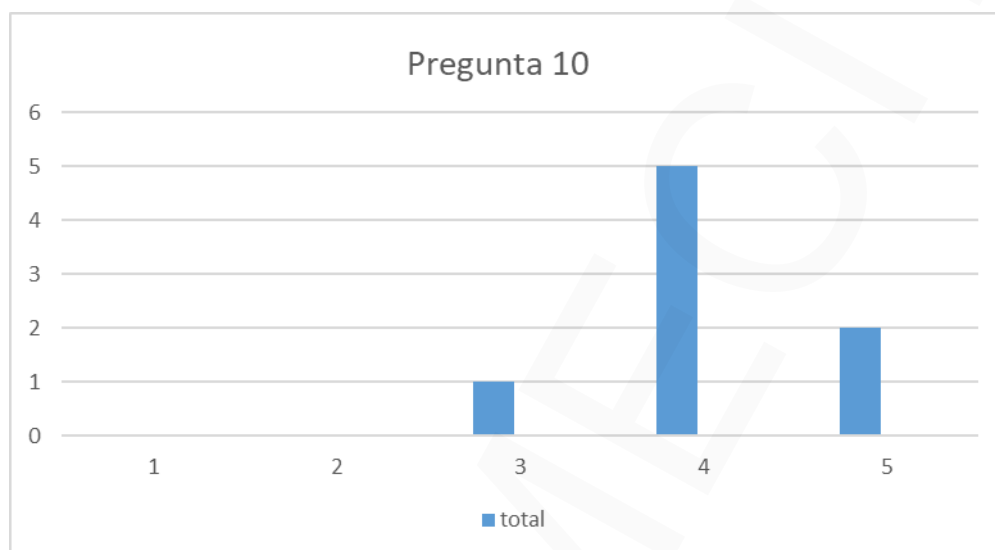
Pregunta 9. El proceso institucional de administración de los recursos financieros. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 9.** Resultados de la pregunta nueve de la encuesta a padres de familia.

El 62,5% de los padres de familia evalúan en un rango de 4 la gestión de la dirección y el uso de los recursos financieros en pro del desarrollo de la institución debido que debe haber inversión para lograr un proceso con mejores resultados.

Pregunta 10. El nivel de capacitación del personal del colegio. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



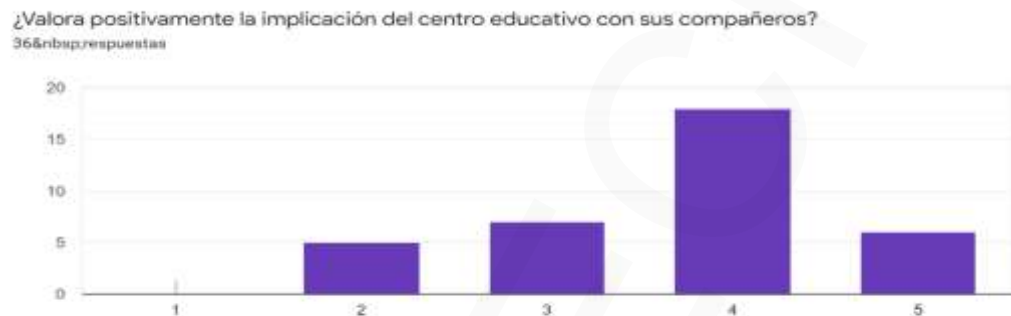
**Figura 10.** Resultados de la pregunta diez de la encuesta padres de familia.

El nivel de capacitación personal administrativo, es reconocido por el 62.5% de los encuestados en un rango de 4, lo cual se corresponde con la capacitación de los docentes, demostrando que es un proceso que se desarrolla a la par para garantizar todo el proceso institucional hacía la búsqueda de la gestión de calidad.

#### **4.1.1.2. Encuesta a docentes.**

Los hallazgos obtenidos con la aplicación de la encuesta a los 20 docentes y los 7 directivos docentes. En total, se presentan los hallazgos de la encuesta a 20 sujetos vinculados directamente al proceso educativo de la institución.

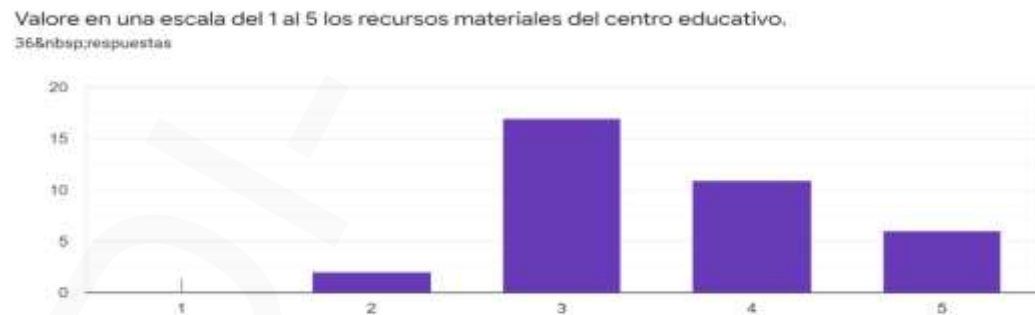
Pregunta 1. Valora positivamente la implicación del centro educativo con sus profesores. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 11.** Resultados de la pregunta 1 de la encuesta a docentes.

En este caso, el rango de respuestas está en 4 con un 55,5%, lo que demuestra que hay una participación positiva en el proceso educativo de la institución

Pregunta 2. Valore en una escala del 1 al 5 los recursos materiales del centro educativo. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



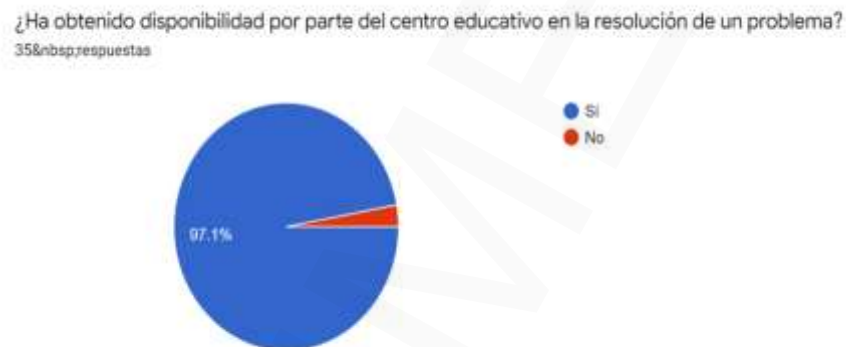
**Figura 12.** Resultados de la pregunta 2 de la encuesta a docentes.

En este caso, se observa que la disponibilidad de recursos materiales para el proceso educativo está en un rango de 3, dado por un 59,2% de los encuestados. No



obstante, deja en evidencia la necesidad de incrementar estos para lograr la calidad de los procesos

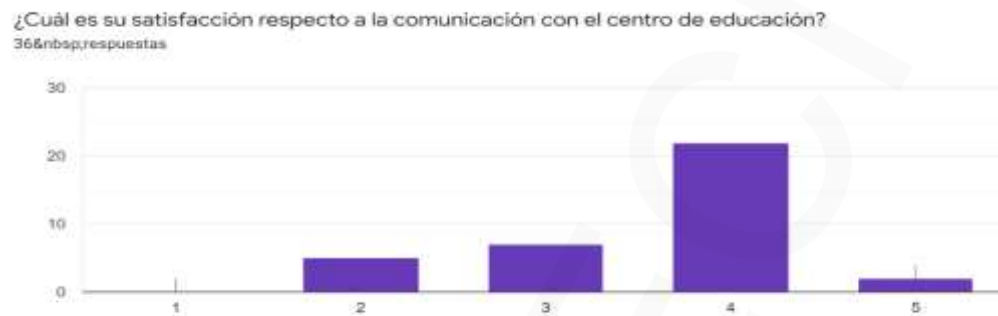
Pregunta 3. ¿Ha obtenido disponibilidad por parte del centro educativo en la resolución de un problema?



**Figura 13.** Resultados de la pregunta tres de la encuesta a docentes.

Como se observa, en la institución hay disponibilidad para la resolución de problemas de los docentes. Coincidentemente con los criterios dados por los padres de familia en la respuesta a esta interrogante.

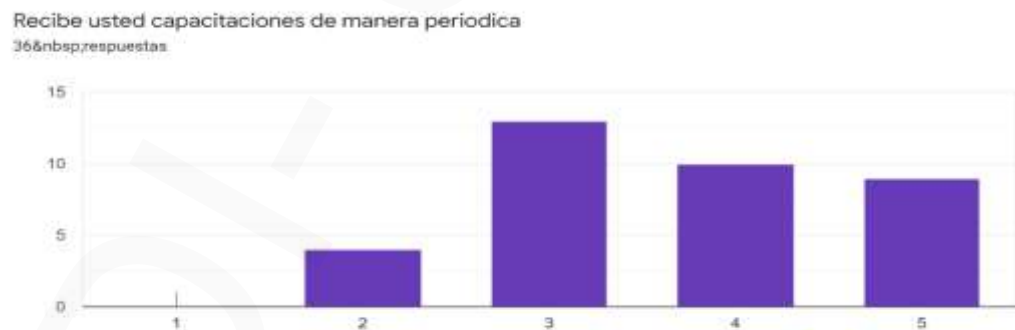
Pregunta 4. ¿Cuál es su satisfacción respecto a la comunicación con el centro de educación? Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 14.** Resultados de la pregunta 4 de la encuesta a docentes.

El nivel de satisfacción lo evalúan el 77,7% de los encuestados en el rango de 4, para una evaluación satisfactoria según la escala establecida.

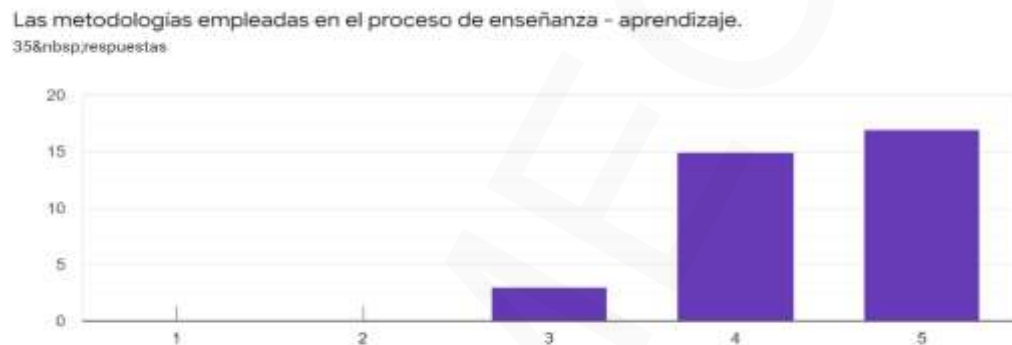
Pregunta 5. Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 15.** Resultados de la pregunta 5 de la encuesta a docentes.

En este caso, se observa que el 55,5% evalúa este aspecto en 3 a pesar de que se muestra una relativa correspondencia en los rangos 4 y 5, lo cual permite plantear que si se planifica y se realiza el proceso de capacitación y superación de docentes y directivos.

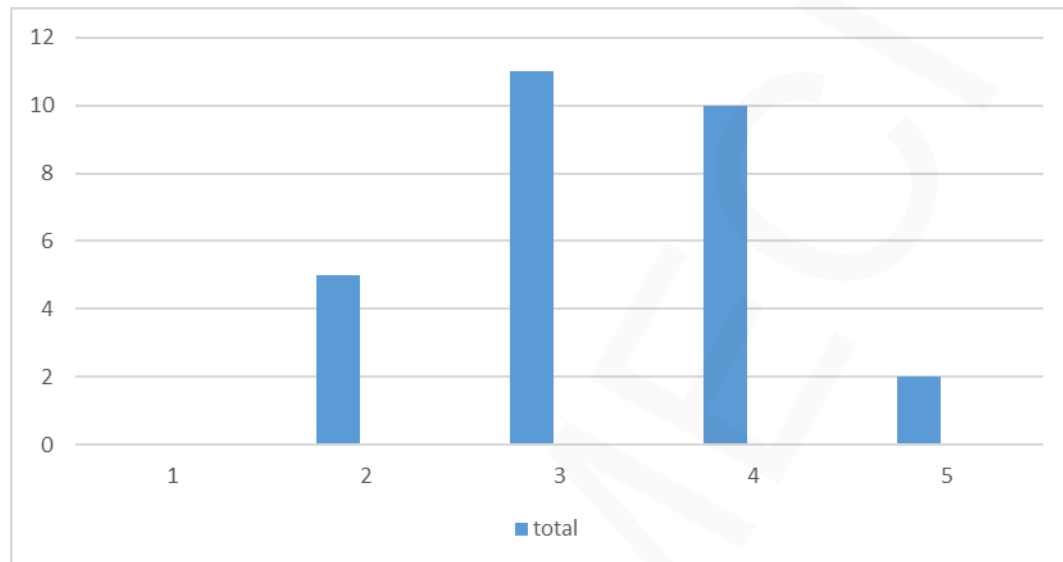
Pregunta 6. Las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 16.** Resultados de la pregunta 6 de la encuesta a docentes.

Los resultados son significativos donde el 59,2% evalúan en el rango 5, lo que demuestra que se emplean metodologías que permiten el proceso de aprendizaje de los estudiantes. En tanto que se observa que los resultados están fundamentalmente en los rangos evaluativos de 4 y 5.

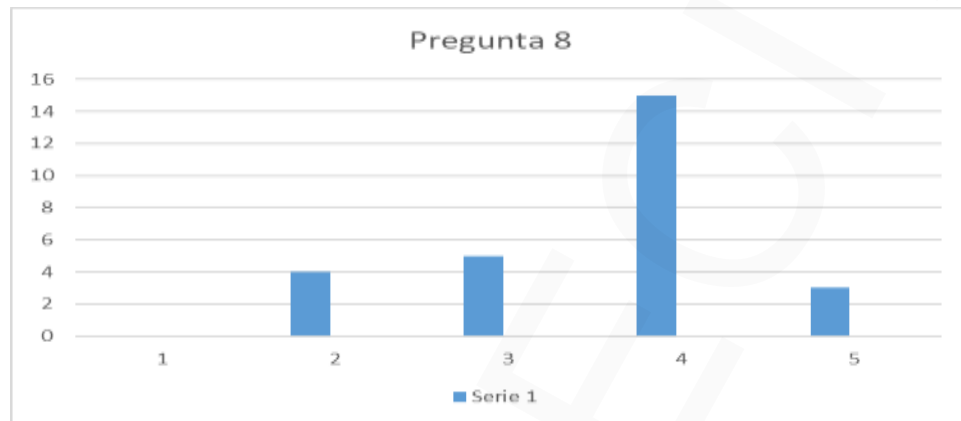
Pregunta 7. El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la Institución. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 17.** Resultados de la pregunta 7 de la encuesta a docente.

El proceso de evaluación está adecuado a los requerimientos establecidos. El rango de evaluación está en la media (3), donde el 37.0% de los encuestados coinciden con esta evaluación, por lo que está en correspondencia con la capacidad media de los estudiantes sobre la que se puede relacionar a todos los niveles de capacidad de aprendizaje.

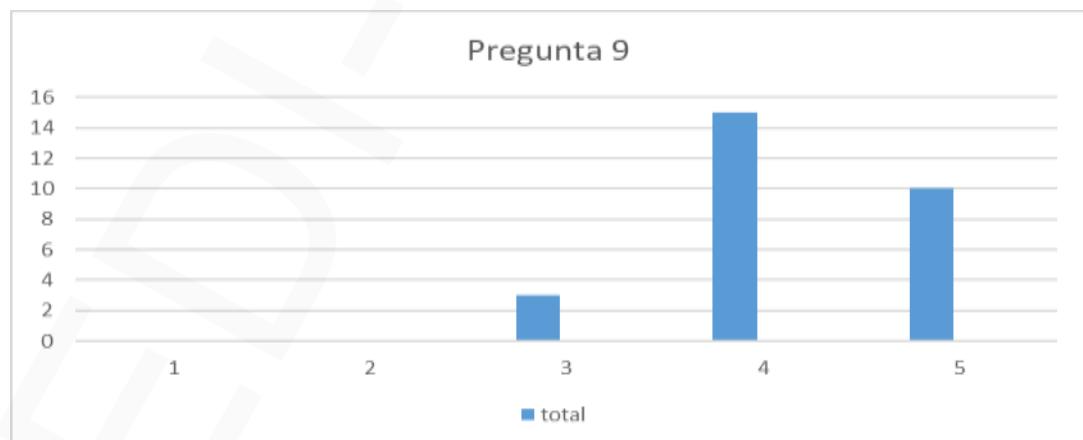
Pregunta 8. El nivel de avance y desarrollo pedagógico de la Institución. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 18.** Resultados de la pregunta 8 de la encuesta a docentes.

En este caso, el rango de evaluación esta predominantemente en 4, por lo que se observa que el 59,2% de los docentes, al igual que los padres de familia consideran que hay avance en el proceso pedagógico de la institución.

Pregunta 9. El proceso institucional de administración de los recursos financieros. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.



**Figura 19.** Resultados de la pregunta 9 de la encuesta a docentes.

Como se observa, el rango evaluativo en esta pregunta es alto, el 55,5% de los encuestados evalúan la pregunta en el rango 4, lo que demuestra que coincide con los criterios de los padres de familia. En ambos casos, se observa una adecuada administración de los recursos financieros de la institución.

Pregunta 10. El nivel de capacitación del personal del colegio. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.

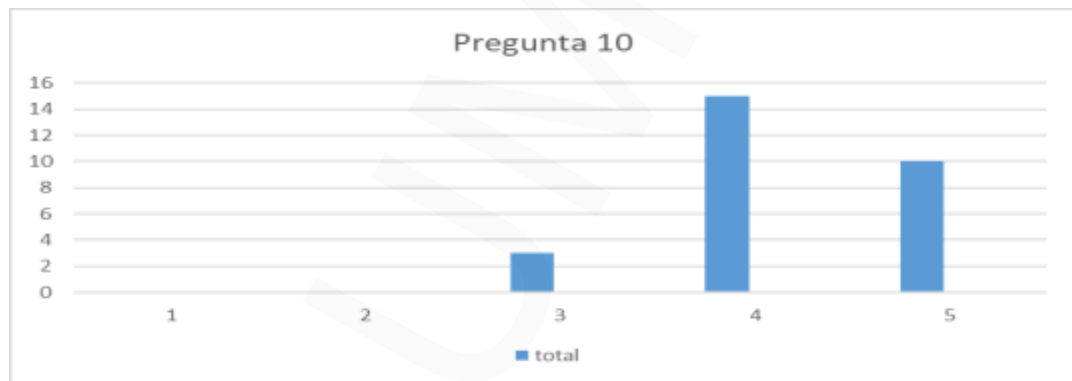


Figura 20. Resultados de la pregunta 10 de la encuesta a docentes.

El rango evaluativo en esta pregunta es predominantemente de 4, de igual manera, el 55,5% de los encuestados demuestra que el nivel de capacitación está en correspondencia con la calidad de los procesos educativos que se realizan en la institución.

Es importante determinar que, dentro del análisis de la encuesta a docentes, se pudieron contrarrestar información, que con la información anterior podemos concluir un poco de problemáticas a partir de la aplicación de la Gestión de Calidad Educativa, que nos permite mejorar a la institución y seguir implementando bajo las directrices y antecedentes investigativos cada una de las mejoras, basadas en la implementación de

nuevas ideas y seguir bajo la normativa indicada para poder determinar el proceso correcto.

#### **4.1.1.3. La observación.**

Se aplicó la observación estructurada, a través de la revisión, análisis y descripción de los documentos que resumen la esencia de los procesos internos de la institución, así como las reglamentaciones de dirección y los mecanismos de evaluación de los docentes y directivos sobre los cuales descansa la conducción de todo el trabajo educativo y administrativo.

Se desarrolla a partir de la participación completa en todos los procesos educativos, integrados a la población de estudio por ser un miembro de la comunidad estudiada. El analista no finge ni actúa, puesto que es parte de dicha comunidad.

Entre los hallazgos obtenidos con la observación participante, se pudo constatar información detallada sobre los comportamientos y las situaciones que se presentan en la institución en el desarrollo de los procesos formativos de los estudiantes.

Al revisar y analizar los documentos de la institución, se pudo observar en el desarrollo de las actividades, que estas están en correspondencia con la planificación y el proyecto institucional. Hay que hacer la aclaración que esta observación se hace indirectamente en la institución al estar afectados por la pandemia de Covid-19, que aun limita el trabajo presencial en las instituciones educativas, por lo que se analizan documentos sobre evaluación de procesos que son parte de la documentación institucional.

La revisión y análisis de los documentos, la observación del proceso que se realiza en los marcos actuales de la enseñanza a distancia asistida producto de las medidas adoptadas por la pandemia, se pudo corroborar, cada uno de los elementos

observados en la planificación, con la encuesta a los directivos y docentes la veracidad de las acciones planificadas y su ejecución para el fortalecimiento de la actividad formativa de los estudiantes.

## **4.2. Procesamiento de datos y triangulación de hallazgos**

### **4.2.1. Procesamiento de datos**

La información arrojada por los instrumentos aplicados, se analizó cada una de las respuestas y su relación con las dimensiones a considerar en la calidad de la evaluación de la dirección escolar para el fortalecimiento educativo de la institución, lo que facilitó sacar la idea central de cada una y agruparlas por dimensiones, determinar los problemas que pueden incidir en la dirección del proceso educativo.

Para evaluar la categoría Calidad educativa a nivel institucional en aras de describir el proceso educativo que se desarrolla y las percepciones de la comunidad educativa sobre el proceso de evaluación de la dirección escolar mediante las normas ISO 9001-2015, se tuvieron en cuenta las dimensiones de eficacia, relevancia y proceso.

Estas dimensiones están estrechamente relacionadas en su accionar dentro del proceso educativo porque definen y sustentan la imagen de los programas académicos en los que se vinculan o interrelacionan aspectos como dirección y calidad académica, compromiso social, y pertinencia social.

En esta perspectiva, encontramos que, a nivel del sistema institucional, se trabaja por parte de los directivos en el logro de la excelencia académica y la pertinencia social, en tanto que se trata de construir propuestas de trabajo que formen parte de la cultura de la institución y que permita dar respuesta a dos procesos importantes hacia el interior del trabajo educativo: como es: la calidad y para quién se garantiza la calidad.



Sobre esa base, se observa que la calidad de los procesos educativos en la institución está encaminada a la búsqueda de un equilibrio dinámico entre las necesidades de los docentes y directivos y las exigencias de los sujetos involucrados con los procesos de formación en la institución, y por el otro, los objetivos y funciones de la institución que se desdobra en el proceso de formación de los estudiantes.

Con esta intención, se analizan las dimensiones para evaluar la calidad educativa de la siguiente forma:

- **Dimensión Eficacia:** Se observa en la misión comprometida que tienen los docentes y directivos como agentes de cambio hacia el interior de la institución para lograr pertinencia y resolver el encargo social que tienen en la comunidad.  
En esta dimensión la calidad, entendida como concepto tiene un carácter multidimensional
- **Dimensión Relevancia:** Está ligada explícitamente al desarrollo del conocimiento, la capacitación y superación de los docentes y directivos docentes como aspecto medular para el fortalecimiento de los procesos educativos que se desarrollan al interior de la institución. Está estrechamente ligada con la formación humanista de los docentes en tanto que responde a las necesidades de la sociedad actual que busca el cambio y el equilibrio dinámico con una visión integral de la misión d formativa, humanista, desarrolladora e integral de la educación
- **Dimensión Proceso:** Se observa en los componentes tanto intrínsecos como extrínsecos de la educación que deben guardar una relación de interdependencia; ya que en educación puede afirmarse que no hay calidad verdadera sin pertinencia y, consecuentemente, no hay pertinencia sin calidad. Por tanto, se desarrollan procesos con marcado carácter de integralidad que facilitan la calidad del trabajo educativo en la institución.

La observación demuestra que la Institución objeto de investigación tienen entre sus requisitos de calidad, definir políticas participativas, creativas, innovadoras y de cambio que involucren a todos los actores de la comunidad educativa, lo que está en estrecha relación con los objetivos generales y la concepción integral de sus procesos.

Aplicando los principios de las normas ISO 9001-2015 sobre la calidad de los productos y servicios, hay que plantear que en la observación de los procesos educativos que definen la institución y la documentación que ampara estos procesos, se utilizan los dos términos de referencia según la norma ISO, o sea:

- Mantener información documentada: Este principio que se refiere a la ID necesaria para establecer cómo llevar a cabo la actividad correspondiente, se cumple a través de los documentos con que la institución cuenta para respaldar los procesos que realiza.
- Conservar información documentada: Que se refiere a la ID necesaria para evidenciar cómo se ha llevado a cabo la actividad correspondiente, en esta caso la institución cuenta con las evidencias del trabajo que actualmente se realiza en marcos de la pandemia para continuar con el desarrollo del proceso educativo a través de la enseñanza a distancia asistida, para lo cual existe un plan de acción modificativo al plan inicial en el cual se orientan las actividades y se presenta una adecuación del currículo por área dejando aquellos temas y contenidos de mayor relevancia para lograr su cumplimiento a través de esta nueva modalidad.

En esta perspectiva, el mecanismo que asegura la calidad de los procesos formativos de la institución se relaciona directamente con la evaluación de los resultados, los rendimientos de los procesos y la evaluación de la calidad de la dirección institucional

Con el objetivo de definir el tipo de relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos en la Institución para analizar los resultados de la norma ISO 9001-2015 en la institución, se aplicó la encuesta que arrojó resultados significativos en cuanto a la pertinencia en los procesos y las relaciones de los miembros de la comunidad educativa, lo que denota calidad en el conjunto de procesos que integran el sistema institucional; por otra parte se constata una estrecha relación de equidad, social, cuyos indicadores están en el nivel de educación, recreación, información, participación de los miembros de la comunidad educativa y conocimiento legal de los procesos que se desarrollan al interior de la institución que garantizan integridad condiciones bienestar laboral.

Para evaluar este objetivo, se han tenido en cuenta las siguientes dimensiones:

- Dimensión absoluta descriptiva. El análisis de esta dimensión está condicionado por los criterios coincidentes entre los resultados de la encuesta a padres de familia y docentes y directivos. Un aspecto importante que resulta de este análisis dimensional está en el prestigio y reputación académica y social que tiene la institución frente a la comunidad educativa en sentido general.
- Dimensión explicativa: El análisis de esta dimensión está en correspondencia con el comportamiento de las categorías de calidad y evaluación de la calidad que se abordan en la investigación y su resultado está en el análisis de los criterios que sobre el proceso educativo institucional tiene los encuestados lo cual permite establecer el grado de relación entre ambas para evaluar la calidad de la dirección institucional en función de fortalecer el proceso educativo.

Se asume que entre ambas dimensiones existe una relación dialógica que se evidencia en los indicadores establecidos para evaluar calidad, en este caso en el trabajo

de los directivos de la institución sobre quienes recae la regulación y dirección del proceso educativo y su fortalecimiento para alcanzar los objetivos propuestos con la calidad y el impacto social que requiere.

En ese sentido, se evalúan los siguientes indicadores coincidentes en ambas dimensiones, y que permiten determinar la relación entre la dirección institucional y la calidad de los procesos.

- ✓ Eficacia: este indicador está presente en el logro de los objetivos propuestos por la institución para el desarrollo del proceso educativo. Con un promedio de rango evaluativo en 4, la institución es eficaz en tanto se ha trazado metas que le permiten dar respuesta a las necesidades de la comunidad educativa y al encargo social que tienen dentro de la comunidad para ello dispone de recursos humanos y económicos para garantizar la calidad en la enseñanza de los estudiantes. Lo cual es un propósito de la dirección de la institución plasmado en el proyecto educativo y los planes de desarrollo alcanzado logros en el fortalecimiento educativo.
- ✓ Eficiencia: este indicador esta explícito en el logro de las metas trazadas por la institución para el fortalecimiento del proceso educativo. En este caso, se parte de que la institución tiene la calidad requerida para ejercer sus funciones educativas, por lo tanto, con una evaluación de 4, se demuestra que contribuye a la formación integral de sus estudiantes lo cual determina la valoración y evaluación cualitativa de la institución. Por tanto, la calidad en este caso está en función de los fines educativos señalados en el marco legal de la institución, en los objetivos propuestos y en la satisfacción de las necesidades de los alumnos y del encargo social que tiene dentro de la comunidad.

- ✓ Efectividad: como indicador que garantiza el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, en este caso demuestra la capacidad de lograr el objetivo trazado por la institución. Demuestra que, para lograr la efectividad en el fortalecimiento del proceso educativo, es imprescindible hacer un trabajo correcto, coherente, adecuado, en función de las necesidades y proyecciones amparado en los recursos de que se dispone para saber que se hace y como se hace. En ello juega un papel importante la dirección de la institución quien de conjunto con la comunidad educativa co-legia las actividades y planes de desarrollo institucional, en aras de encontrar el apoyo para ser eficientes en el proceso educativo que se desarrolla y del cual son parte y todo.

La valoración cuantitativa del trabajo de dirección que se realiza en la institución, demuestra la preocupación que existe por cumplir con los objetivos de trabajo y de control que permitan asegurar la calidad de los procesos educativos y su realización en tiempo adecuadamente.

La organización y el funcionamiento de la institución se rigen por principios de calidad, que se observa en los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos y la observación al proceso que se realizó. Por ello, se considera que la forma utilizada por la dirección de la institución para lograr los objetivos propuestos, ha estado condicionada por la adecuación a las condiciones internas del centro, la perfección de los procesos que se ejecutan y la calidad del trabajo de todos los involucrados en este proceso educativo.

### 4.2.2. Triangulación

**Tabla 3.** Triangulación de datos.

| TRIANGULACIÓN DE DATOS                                                                                                                                                    |                  |                         |                                                                                  |                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo general.</b> Determinar la relación que existe entre la dirección escolar y la calidad del proceso educativo según la norma ISO 9001-2015, en la Institución. |                  |                         |                                                                                  |                                                                                                                                               |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                     | MÉTODO           | TÉCNICA/<br>INSTRUMENTO | DIMENSIONES                                                                      | TENDENCIA<br>EMERGENTE                                                                                                                        |
| Analizar los resultados de la norma ISO 9001-2015 en la institución                                                                                                       | Estudio de casos | Observación y encuesta  | Calidad educativa:<br>✓ Eficacia<br>✓ Relevancia<br>✓ Proceso                    | Pertinencia social<br>Excelencia académica<br>Desarrollo de la cultura organizacional                                                         |
| Diseñar un instrumento para medir las percepciones de la comunidad educativa con base en los procedimientos más débiles de la institución                                 | Estudio de casos | Encuesta                | Evaluación de la calidad<br>✓ absoluta descriptiva.<br>✓ Relacional explicativa. | Los referentes son la eficacia, la eficiencia y la efectividad, de acuerdo al análisis que se hace en las dimensiones de evaluación y calidad |

### 4.3. Discusión de resultados, construcción y teorización

La institución educativa tiene entre sus requisitos fundamentales lograr la calidad del servicio que presta, definir su política académica que permita la participación de todos los sujetos inmersos en el proceso educativo, lograr un proyecto que garantice la participación, la creatividad, la innovación, el cambio la consistencia y la crítica congruente con los objetivos generales y la concepción integral de su proceso.

En esta perspectiva, el mecanismo de aseguramiento de la calidad se relaciona con la evaluación del trabajo de la dirección que se observa en los resultados y los rendimientos de los procesos.

Para diseñar una estrategia que permita evaluar la calidad de la dirección escolar según los principios metodológicos de las normas de calidad ISO 9001-2015, para el

fortalecimiento de los procesos educativos de la Institución, se consideran como indicadores fundamentales del proceso de evaluación los siguientes:

- La gestión. Se evaluará a partir de la ejecución de los proyectos educativos que se diseñen en la institución que permita promover la autonomía institucional y facilite enriquecer el proceso pedagógico a través de modelos desarrollistas que garanticen el desarrollo integral de los estudiantes y la superación sistemática de los docentes para resolver las necesidades sociales tanto del contexto como locales, regionales y nacionales.
- La dirección. Se tendrá en cuenta el papel del docente y del directivo en la regulación y control de las actividades y funciones de cada uno, en la realización con calidad de las mismas para lo cual es importante la organización, la planificación, desarrollo, control y evaluación del desempeño teniendo en cuenta los resultados de la educación.
- La participación. Se tendrá en cuenta la participación directa y activa de los docentes y directivos docentes en los procesos de formación y educación de los estudiantes, y su vinculación con las familias y la comunidad educativa para lograr involucrarse en el fortalecimiento de la educación como misión de la institución.
- Los valores. Para evaluar la calidad de dirección de los procesos educativos, es importante considerar la formación de valores que se transmiten en la enseñanza y que son los que identifican la misión de la institución, por lo que deben ser indicadores a evaluar en el desempeño y comportamiento de los docentes y directivos involucrados en el fortalecimiento de los procesos educativos
- La ética. Toda evaluación tiene un componente ético y moral, que se mide a partir del comportamiento de los evaluados, implica su relación con los valores y principios los cuales son una guía de comportamiento y ejemplo

ante los discípulos y para que el evaluador tenga criterio sobre comportamiento y desempeño profesional.

Para ello, se debe diseñar un modelo de ética aceptable para todos los evaluadores, de manera que la evaluación de la calidad de dirección esté enmarcada en la esencia de los procesos que se consideran para evaluar sin absolutizar la competencia, el desempeño, las capacidades y la superación. Es un proceso en el cual se interrelacionan todas estas categorías evaluativas.

- La cultura organizacional de la institución. Para evaluar la calidad de la dirección de los procesos educativos, se tendrá en cuenta las ideas, costumbres, estilos, formas de gestión, comportamientos sociales que están dentro del proyecto institucional, que forman su cultura organizacional, y que permite evidenciar los aspectos positivos y negativos que conducen o no a obtener resultados satisfactorios en el proceso educativo de la institución y su consecuente fortalecimiento ante la comunidad.

En todos estos indicadores, los referentes son la eficacia, la eficiencia y la efectividad, de acuerdo con el análisis que se hace en las dimensiones de evaluación y calidad.

A partir de lo expuesto, se considera que la institución es quien debe decidir cuáles son sus necesidades adicionales, las que se incluirán en los documentos o registros a conservar para lograr la eficacia del sistema de Gestión de Calidad según sus requisitos, y para ello deberá tomar decisiones que permitan equilibrar el trabajo planificado con la ejecución y la calidad que se requiere, por lo que se deben tener en cuenta los principios metodológicos que las normas ISO establecen en este sentido y los que son aplicables a esta investigación.



- Tener dominio del grado de control interno de la actividad y el logro de los resultados pretendidos.
- Garantizar el grado de confianza de mantener información documentada.
- Definir el coste y esfuerzo de mantener información documentada.

Una cuestión importante está en la necesidad de mantener o conservar información documentada, así como evidencias que respalden el cumplimiento de las actividades que se planifican y se ejecutan.

Por último, es importante como resultado de este proceso investigativo, resaltar que los controles a realizar sobre la información documentada según lo que indica la norma y que son parte importante del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, son:

- Identificar la información documentada al crearla o actualizarla.
- Elegir un soporte adecuado para su uso.
- Revisar y aprobar la información documentada antes de su publicación a nivel institucional y departamental.
- Asegurar que está disponible para quien la necesita.
- Protegerla respecto a su confidencialidad, pérdida (ejemplo: a través de copias de seguridad), daños, etc.
- Asegurar una distribución y acceso adecuados (permisos, control de acceso, etc.).
- Preservarla en condiciones adecuadas (archivo, conservación, almacenamiento, custodia) y manteniendo su legibilidad.

Por lo antes descrito, el aseguramiento de la calidad en la evaluación de la dirección de los procesos formativos en las instituciones educativas, está condicionado por los parámetros internos que respondan a las características de su trabajo, pero que

se ejecutará como parte de la cultura colaborativa, socialmente reconocida y ejercida por todos los docentes, directivos y miembros de la comunidad, para que tenga trascendencia en el proceso de fortalecimiento educativo y del cumplimiento de la misión y encargo social.

## Conclusiones

Al terminar la investigación realizada sobre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos según la Norma ISO: 9001-2015 en la Institución Educativa Mi Alegre Infancia, pudimos comprobar que el proceso educativo de la misma está encaminado a la búsqueda de un equilibrio dinámico entre las necesidades de los docentes y directivos, y las exigencias de los sujetos involucrados con los procesos de formación en la institución; y por el otro, los objetivos y funciones de la institución que se desdobra en el proceso de formación de los estudiantes.

La relación que existe entre la dirección escolar y la calidad de los procesos educativos en la Institución, se sustenta en la equidad, social, cuyos indicadores están en el nivel de educación, recreación, información, participación de los miembros de la comunidad educativa y el conocimiento legal de los procesos que se desarrollan al interior de la institución que garantizan integridad en las condiciones de bienestar laboral.

La estrategia para evaluar la calidad de la dirección escolar para el fortalecimiento de los procesos educativos de la Institución, se relaciona con la gestión, la dirección, la participación, la discusión, la filosofía, los valores, la ética y la cultura organizacional, y tienen como referente la eficiencia y la eficacia de los actores del proceso, de los procesos de los productos y servicios y del sistema educativo integral.

Se puede aumentar el nivel de calidad educativa, mejorando la comunicación dentro de todos los interventores del proceso y asesorando a través de distintos entes, para poder conocer las falencias que puedan presentarse en los procesos internos.

La capacitación docente, los perfiles requeridos y la calidad de la educación recibida, serán el puente fundamental para poder complementar cada uno de los objetivos que se buscan dentro de la gestión educativa.

### **Recomendaciones**

1. Divulgar entre la comunidad educativa institucional los resultados de la investigación.
2. Rediseñar el modelo de evaluación de calidad de la dirección, a partir de los indicadores que se proponen en esta investigación.
3. Aplicar los indicadores de evaluación de calidad en la institución en todas las áreas de trabajo, para lograr la equidad evaluativa y la calidad del desempeño laboral.

### Bibliografía

- Acuña, D., Romero, C., y López, D. (2016). Sistema integral de gestión de calidad en la Universidad de la Guajira, Colombia. *Telos*, 18(3), 474-491. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>
- Aguilar Feijoo, R. M. (2004). La guía didáctica, un material educativo para promover el aprendizaje autónomo. Evaluación y mejoramiento de su calidad en la modalidad abierta ya distancia de la UTPL. *RIED*, 7(1/2), 179-192. Recuperado de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20639/guia\\_didactica.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20639/guia_didactica.pdf)
- Ardila-Rodríguez, M. (2011). Calidad de la educación superior en Colombia, ¿problema de compromiso colectivo? *Educación y desarrollo social*, 5(2), 44-55. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5386243.pdf>
- Bolívar, A. (1999). La educación no es un mercado. Crítica de la “Gestión de Calidad Total”. *Aula de innovación educativa*, 83(84), 77-82. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Bolivar/publication/293159029\\_La\\_educacion\\_no\\_es\\_un\\_mercado/links/56b5ea1b08aebbbe1a79b8a0/La-educacion-no-es-un-mercado.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Bolivar/publication/293159029_La_educacion_no_es_un_mercado/links/56b5ea1b08aebbbe1a79b8a0/La-educacion-no-es-un-mercado.pdf)
- Cáceres Mari, A. G. (2016). *Incidencia del uso de instrumentos tecnológicos en el mejoramiento de la calidad educativa en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Educación de la UNMSM* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4997/C%c3%a1ceres\\_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4997/C%c3%a1ceres_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Vergara, D. L., Suárez, A. A. G., y Miranda, A. J. M. (2014). Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes. *Saber, ciencia y libertad*, 9(1), 157-170. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5104971.pdf>
- De Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista iberoamericana de*

*educación superior*, 4(9), 76-94. DOI: [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(13\)71918-8](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(13)71918-8)

Díaz Palacios, J. A. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias pedagógicas*, (23), 177-194. Recuperado de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/12394/60191\\_13.pdf?sequence](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/12394/60191_13.pdf?sequence)

García, I. Á., y Berra, C. T. (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la educación superior. *Revista Gestión y estrategia*, (11-12), 125-137. Recuperado de <http://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/382>

Gómez-Sevilla, H. N., y Sánchez-Mendoza, V. (2013). Indicadores cualitativos para la medición de la calidad en la educación. *Educ. Educ.*, 16(1), 9-24. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/1082>

Izagirre, M. M. R. (1995). *Calidad de la educación y eficacia de la escuela: estudio sobre la gestión de los recursos educativos*. Madrid: Ministerio de Educación.

Jameson, M. S. C., y Torres, J. E. (2010). La enseñanza para la comprensión como marco conceptual para el mejoramiento de la calidad educativa: la estrategia de la evaluación integrativa. En *Congreso Iberoamericano de Educación*. Recuperado de [https://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/ACCESO/R1857\\_To rres.pdf](https://www.chubut.edu.ar/descargas/secundaria/congreso/ACCESO/R1857_To rres.pdf)

Javier, V. S., Manuel, Q. G., y Martín-Perú, S. (2015). *Experiencias en el fortalecimiento del acompañamiento pedagógico entre docentes, para la mejora de la calidad educativa*. San Martín Perú.

Juste, R. P., Rupérez, F. L., Ortiz, M. D. P., y Fernández, P. M. (2000). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación* (Vol. 81). Narcea Ediciones.

- Lepeley, M. T. (2001). *Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- López Rupérez, F. (2003). *La gestión de calidad en educación*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Molano, A. D. R. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55-70. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5377716.pdf>
- Quintana-Torres, Y. E. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y educadores*, 21(2), 259-281. Recuperado de <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/9067>
- Schmelkes, S. (2000). *La calidad de la educación y gestión escolar*. SEP, Primer.

## **ANEXOS**



**Anexo 1.** Guion de la encuesta.

**ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.**

*Conocer y verificar el estado de cada uno de los procesos sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la Fundación Gimnasio Mi Alegre Infancia ubicada en la ciudad de Montería.*

*Escoja una respuesta en cada una de las preguntas asignadas, sobre la relación que posee usted con la Institución.*

**¿Usted es?**

*Docente*

*Estudiante*

*Administrativo*

*Padre de Familia*

*Otros*

**Valora positivamente la implicación del centro educativo con sus profesores. Teniendo en cuenta que la escala de valoración esta determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**Valore en una escala del 1 al 5 los recursos materiales del centro educativo. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**¿Ha obtenido disponibilidad por parte del centro educativo en la resolución de un problema?**

*Sí*

*No*

**¿Cuál es su satisfacción respecto a la comunicación con el centro de educación? Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**Las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza - aprendizaje. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en la Institución. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**Los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**El nivel de avance y desarrollo pedagógico de la Institución. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**El proceso institucional de administración de los recursos financieros. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**El nivel de capacitación del personal del colegio. Teniendo en cuenta que la escala de valoración está determinada siendo 1 el mínimo valor y 5 el máximo.**

1 2 3 4 5

**Anexo 2. Certificación de proyectos de formación.**

F-138  
Rev. 00 (IE)

**CERTIFICACIÓN DE PROYECTOS DE FORMACIÓN**

Nombre del estudiante: Jennyffer Arroyo Bula

Cédula de identidad o pasaporte: 1.067.847.603

Pais: Colombia

Región: Caribe

Departamento de Córdoba

Carrera: Maestría en Administración y Planificación Educativa.

Período: 4 Sede: Panamá

Tipo de actividad realizada: Práctica profesional \_\_\_\_\_ Pasantía \_\_\_\_\_

Proyecto de Grado   X  

Empresa o institución donde la desarrollé: Fundación Gimnasio Mi Alegre Infancia Tipo de Institución:

Institución Educativa Privada

Dirección: Barrio La Julia Calle 17 #9-87

Pais: Colombia

Región: Caribe

Departamento de Córdoba

Nombre del Experto de la Empresa que certifica: ZUNILDA AVILA FUENTES Cargo que ocupa en la empresa: Rectora

Años de Experiencia: 22 años

**Tema del Proyecto: LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO : 22 años: Rectora**  
**certifica: ZUNILDA AVILA SEGUILA**  
**NORMA LA NORMA ISO: 9001-2015, EN LA INSTITUCIÓN: Rectora**  
**certifica: ZUNILDA AVILA FUENTES que la escala de valoración**

Impacto, beneficio o aporte del Proyecto:

Es importante definir el Manual de Calidad ya que presenta en forma coherente la estructura del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) de la Fundación Mi Alegre Infancia de la ciudad de Montería, basado en los estándares de calidad que aseguran el Diseño y la prestación del Servicio Educativo. El S.G.C. está estructurado conforme a los requisitos y lineamientos planteados en la norma NTC-ISO 9001, en este Manual se especifica la interacción de los procesos por medio de los cuales se establecen las actividades del

Sistema, se realiza una descripción del compromiso Institucional con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes.

Comunidades, instituciones y/o personas beneficiadas:

Aunque la presente propuesta se dirige principalmente a la Fundación Mi Alegre Infancia, cabe señalar que también existen otros colectivos humanos que saldrán beneficiados, como lo son estudiantes y padres de familia. Ahora bien, la institución como primer beneficiario podrá percibir y comprender a través de estrategias significativas los procesos de calidad, de enseñanza — aprendizaje y al mismo tiempo, darles herramientas teóricas y prácticas a la institución, que sean viables para el mejoramiento de los procesos de calidad de la institución.

#### **Aplicabilidad futura de los resultados de la actividad desarrollada por el estudiante en pro de la institución**

El proceso de Gestión de la Calidad se ha definido expresamente para hacer seguimiento a los procesos, medir los resultados y establecer criterios de control y mejora continua del SGC. Este seguimiento se realiza a dos niveles diferentes. En primer lugar, están las actividades definidas en los procedimientos de la Gestión de la Calidad, que se desarrollan bajo la responsabilidad, Coordinador de Calidad de la Institución. En segundo Lugar, la retroalimentación y análisis de datos que se realiza a nivel de la Institución, en el Comité de Calidad, con el fin de hacer transversales las experiencias y definir acciones para la Fundación Mi Alegre Infancia.



Autoridad de la Institución que certifica      Nombre:  
Zunilda Ávila Fuentes

Sello de la institución



Jenifer Arroyo Bula

Tutor académico

Nombre:

REDI- UNECIT