

INDICE

Acerca de la Autora	VII
Prologo	IX
Fundamento y Principio del Modelo de Gestión de Calidad	
Capítulo 1. Calidad en Educación	3
Educación y desarrollo ¿Problema u oportunidad?	3
Énfasis en cantidad y procesos	4
Organizaciones de la era industrial	4
Características de las organizaciones de la era del conocimiento	4
Calidad en la era del conocimiento	5
¿Qué no es calidad?	5
¿Qué es calidad?	6
Principios de la gestión de calidad	6
Un nuevo camino hacia la calidad	7
IPREM: el círculo de la calidad	7
¿Por qué aplicar un modelo de gestión de calidad?	8
Costos de falta de calidad	8
Un vehículo de transición hacia la calidad	8
Enunciado de un problema	9
Un vehículo de transición hacia la calidad	9
Características del enunciado de un problema	10
Beneficios de la gestión de calidad	10
Capítulo 2. Un Modelo de Gestión de Calidad para la Educación	11
Calidad integral	11
Gestión de calidad: Fundamentos teórico y practico del modelo de énfasis en las personas	12
Conceptualización del ser humano: Teoría X y Teoría Y	13
Inteligencia emocional e inteligencias múltiples	16
La inteligencia emocional será la inteligencia del tercer milenio	16
Fuentes de motivación y de necesidades humanas	16
Jerarquía de necesidades humanas	17
Necesidades, consumidores, clientes y calidad	18
Integración de necesidades humanas con las demandas de la función de la organización	19
Segunda Parte. Áreas de Gestión en el Modelo de Calidad	23
Capítulo 3. Liderazgo para la Calidad	23
Liderazgo v/s jefatura	24
De la organización jerárquica a la organización matricial	25
Liderazgo y poder	26
Cualidades del líder de calidad	27
Elementos de liderazgo para la calidad	29
Liderazgo y calidad en educación	29
Ejercicios y prácticas	30
Capítulo 4. Calidad en Educación y Satisfacción de Usuarios	31
Los clientes de la educación	32
Educación, Capital Humano y Desarrollo	32
Educación y Desarrollo Económico	32
Economía y sociedad	34

El cliente directo de la educación	34
El Estado y los clientes de la educación	34
El Impacto de nuevas tecnologías en los clientes de la educación	34
Distintos niveles, la misma necesidad	35
Evaluación de necesidades de los alumnos	35
Los alumnos y calidad en educación	36
Identificación de necesidades	37
Acciones para satisfacer necesidades de alumnos	37
Ejercicios y prácticas	38
Capítulo 5. Calidad y Desarrollo de Profesores y Administradores	39
El cambio continuo es una constante en educación	39
Desarrollo de las personas que participan en el proceso educativo	40
Los <<clientes Internos>> de la educación	40
Identificación de necesidades	41
Satisfacción de necesidades de los <<clientes internos>>	42
El compromiso de la personas con la institución	43
Oportunidades para instituciones y profesores: tecnología de la instrucción y globalización	43
Ejercicios y prácticas	44
Capítulo 6. Calidad y Planificación Estratégica en Educación	45
Elementos de la planificación estratégica	46
Planificación estratégica para la calidad	46
La misión institucional	47
Descripción de la misión de la Institución Educativa	47
Planificación estratégica en educación superior	48
Planificación estratégica en educación media y básica	55
Ejercicios y prácticas	61
Capítulo 7. Calidad, Información y Análisis de Datos	63
Uso de la tecnología informática como elemento de gestión	63
Costos y beneficios de la tecnología computacional	64
Fuentes de información y análisis de datos	64
Costos y beneficios de la tecnología de la instrucción	65
Tecnología y globalización en educación	65
Ejercicios y prácticas	66
Capítulo 8. Calidad en Gestión en Procesos de Apoyo a la Educación	67
Innovación, Diseño e Implementación de programas de apoyo a la educación	67
Calidad en los procesos de apoyo a la educación	68
Ejercicios y prácticas	69
Capítulo 9. Calidad, Articulación Vertical, Competencia, Impacto Social y Medio Ambiente	71
Articulación vertical en educación:	71
1) Articulación de la Institución con instituciones que proveen alumnos	71
2) Articulación de la institución con organizaciones que reciben a egresados	73
Articulación horizontal en educación	73
La competencia como instrumento de calidad	73
El impacto social	74

Medio ambiente	75
Ejercicios y prácticas	75
Tercera Parte. Sistema de Medición de Calidad y Modelos de Evaluación Personal e Institucional	77
Capítulo 10. Sistema de Medición y Puntaje de Evaluación Institucional	79
El equipo líder de calidad en educación	79
Puntaje de áreas y ponderación de elementos de gestión	80
Ponderación de avance de la gestión en base al círculo de calidad de mejoramiento continuo	82
Metodología de evaluación Institucional:	83
Primera etapa del proceso de evaluación	83
Segunda etapa del proceso de evaluación	83
Tercera etapa del proceso de evaluación	84
Cuarta etapa del proceso de evaluación	84
Capítulo 11. Guía de Evaluación Personal	85
Método de Evaluación de respuestas y asignación de puntaje	85
Capítulo 3: Liderazgo para la calidad	86
Capítulo 4: Calidad y satisfacción del usuario	87
Capítulo 5: Calidad y desarrollo de profesores y administradores	88
Capítulo 6: Calidad en planificación estratégica de la educación	88
Capítulo 7: Calidad, información y análisis de datos	89
Capítulo 8: Calidad de gestión en procesos de apoyo a la educación	89
Capítulo 9: Calidad, impacto social y medio ambiente	90
Capítulo 12. Guía de Evaluación Institucional	91
Áreas de gestión de calidad y elementos de evaluación	91
1.- Liderazgo	91
1.1. Liderazgo de la dirección institucional en el programa de calidad	91
1.2. Valores de la institución dirigidos a promover calidad	92
1.3. Compromiso y gestión para lograr calidad	92
1.4. Relaciones públicas y gestión de calidad	92
1.5. Sistemas de medición	92
1.6. Resultados	92
2.- Satisfacción de Necesidades de los Alumnos y Clientes Indirectos de la Educación	93
2.1. Reconocimiento de las necesidades y expectativas de alumnos y alumnas	93
2.2. Demandas de los clientes indirectos de educación; los padres, los mercados laborales, la economía y la sociedad	93
2.3. Estándares de servicio y compromiso con alumnos	93
2.4. Sistemas de medición	94
2.5. Resultados	94
3.- Desarrollo de las personas y la Institución, directores, Profesores, Administradores, Personal de Apoyo	94
3.1. Reconocimiento de necesidades y expectativas de directores, profesores, administradores, personal	94
3.2. Políticas de reconocimiento al desempeño	94
3.3. Necesidad de perfeccionamiento y capacitación	95
3.4. Promoción de igualdad de oportunidades y no discriminación	95

3.5. Compromiso de las personas con la institución	95
3.6. Calidad de vida y ambiente organizacional	95
3.7. Sistemas de medición	95
3.8. Resultados	95
4.- Planificación Estratégica	95
4.1. Planificación estratégica enfocada en los alumnos	95
4.2. Método y alcance del proceso de planificación	96
4.3. Planificación de procesos principales en educación	96
4.4. Planificación de procesos de apoyo	96
4.5. Planificación financiera	96
4.6. Plan de benchmarking	96
4.7. Sistema de medición	96
4.8. Resultados	96
5.- Calidad en Información y Análisis	96
5.1. Datos y fuentes	97
5.2. Sistemas de tecnología informática	97
5.3. Sistema de tecnología de instrucción	97
5.4. Sistema de medición	97
5.5. Resultados	97
6.- Calidad de Gestión en Procesos de Apoyo	97
6.1. Alcance del sistema computacional de la institución	97
6.2. Recursos humanos	97
6.3. Servicio de biblioteca	98
6.4. Edificio y planta física	98
6.5. Sistema de medición	98
6.6. Resultados	98
7.- Calidad, Articulación, Impacto Social y Medio Ambiente	98
7.1. Articulación con instituciones proveedoras de alumnos	98
7.2. Articulación con fuentes laborales y/u organizaciones que reciben a los graduados	98
7.3. Evaluación de la competencia	98
7.4. Impacto e imagen de la institución en la comunidad	99
7.5. Protección del medio ambiente y conservación de recursos	99
7.5. Sistema de medición	99
7.6. Resultados	99
Informe de Retroalimentación y áreas de Mejoramiento	99
Apéndice 1. Práctica de desarrollo de capacidad afectiva	101
Apéndice 2. Fuentes de motivación	103
Apéndice 3. Glosario de términos de gestión de calidad	104
Bibliografía	109
Índice analítico	115