

20-21

MÁSTER UNIVERSITARIO EN
INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN EN
EDUCACIÓN

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



MODELOS DE CALIDAD Y SU EVALUACIÓN

CÓDIGO 23302545

UNED

20-21

MODELOS DE CALIDAD Y SU EVALUACIÓN
CÓDIGO 23302545

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA
EQUIPO DOCENTE
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONTENIDOS
METODOLOGÍA
SISTEMA DE EVALUACIÓN
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Nombre de la asignatura	MODELOS DE CALIDAD Y SU EVALUACIÓN
Código	23302545
Curso académico	2020/2021
Título en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	5
Horas	125.0
Periodo	SEMESTRE 2
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

La asignatura ‘Modelos de Calidad y su evaluación’ es una materia perteneciente al Módulo optativo Calidad y Equidad en Educación, del Máster en Innovación e Investigación Educativa, que se oferta desde el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación I (MIDE I).

El número de créditos de la materia es de 5 ECTS, y se impartirá en el segundo semestre del curso.

Esta asignatura pretende contribuir al desarrollo de competencias relacionadas con la mejora de la Calidad de la Educación, mediante la innovación, evaluación y mejora continuas y el estudio de Modelos de Calidad aplicados a los centros educativos.

De modo más concreto, las competencias que en esta materia se pretenden desarrollar se basan en:

- La revisión comprensiva del 'Concepto de calidad y su evolución', con especial énfasis en su 'Relación con los ámbitos educativos',
- El estudio crítico de los 'Sistemas de Gestión de la Calidad' y su 'Aplicación a las organizaciones educativas', mediante 'Modelos Certificación' y de 'Mejora Continua', como son los promovidos por las Normas ISO 9000, 9001 y 9004, así como mediante el Modelo de Excelencia Europeo de la EFQM,
- El análisis de los procedimientos e instrumentos para la planificación, implementación, seguimiento y evaluación de los Modelos de calidad en las organizaciones educativas, y valoración de sus resultados y sus aportaciones para la realización de propuestas de mejora,

para, mediante metodologías de aprendizaje activo y participativo, en la plataforma educativa del curso, los estudiantes sean capaces de iniciar proyectos de aplicación de los Modelos de calidad en organizaciones, programas, planes y proyectos educativos.

La asignatura ‘Modelos de calidad y su evaluación’ es importante dentro del módulo optativo sobre ‘Calidad y Equidad en Educación’, dado que en ella se van a revisar conceptos y modelos esenciales para formarse en temas sobre Calidad desde una perspectiva general así como particular referida a los ámbitos de la Educación.

Junto con las otras cuatro asignaturas del módulo, supone una parte que complementa a las otras para la formación integral de alumno en el campo de la ‘Calidad y Equidad en

Educación', y por ello pretende contribuir al desarrollo del estudiante en competencias relacionadas con la investigación e innovación en cuestiones relacionadas con la Calidad en Educación.

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Para el mejor aprovechamiento del aprendizaje de los contenidos de esta asignatura, es necesario contar con formación en contenidos relacionados con materias cursadas en el módulo común de este master, tanto desde la perspectiva teórica como aplicada. **Es especialmente importante que el alumno haya cursado previamente a la realización de esta asignatura la de Investigación Evaluativa de este mismo Máster**, dado que en ella se estudian conceptos sobre evaluación de la calidad fundamentantes de las asignaturas que sobre calidad se estudian en el módulo optativo.

Además, para el estudio de esta asignatura, es necesario que el estudiante cuente con la siguiente formación básica:

- *Introducción a la Investigación en Educación,*
- *Métodos y técnicas de investigación educativa, tanto desde el enfoque cualitativo como cuantitativo,*
- *Recogida de información a través de las técnicas propias de la investigación en educación.*
- Análisis de datos.*

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos
Correo Electrónico
Teléfono
Facultad
Departamento

CATALINA MARTINEZ MEDIANO
cmarme@edu.uned.es
91398-7297
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MÉTODOS DE INVEST.Y DIAGN.EN EDUCACIÓN I

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

El horario de atención a los estudiantes será el siguiente: Martes de 10:30 a 14:00

Teléfono de atención: 91 398 72 97

Despacho: 2.87

El contacto y orientaciones al estudio de los contenidos de la asignatura se realizan a través del curso virtual, en el cual el alumno puede comunicarse con la profesora de la asignatura y el equipo de profesores tutores.

Dirección electrónica: cmarme@edu.uned.es

Dirección postal:

C/ Juan del Rosal, 14,
Ciudad Universitaria
28040 Madrid

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

COMPETENCIAS GENERALES

CG9 - Elaborar modelos de intervención, mejora de la calidad de la educación, como base para la innovación educativa a partir de la práctica evaluadores.

CG11 - Capacitar para el acceso al doctorado, la realización de la tesis doctoral y la profesión de investigador/a en educación

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE1 - Comprender los conocimientos básicos sobre la innovación y la investigación en educación, que constituyen el corpus teórico de unos estudios pedagógicos avanzados.

CE2 - Aplicar las técnicas y procedimientos metodológicos de la investigación y la evaluación para la solución de los problemas pedagógicos actuales de las instituciones educativas.

CE3 - Integrar las diferentes metodologías y enfoques para lograr un análisis de la realidad que permita una comprensión sistémica y holística de la problemática educativa.

CE5 - Generar climas de colaboración y transformación de las comunidades educativas en interacción con el entorno y configurar culturas innovadoras desde procesos sistemáticos de mejora de las prácticas e indagaciones en los centros educativos.

CE6 - Reflexionar sobre las responsabilidades éticas y las repercusiones sociales de la investigación y la innovación educativa.

CE7 - Comunicar y difundir los resultados de sus investigaciones a la sociedad.

CE8 - Continuar su trayectoria académica hasta culminar su proceso de formación como investigador mediante la realización de su Tesis Doctoral.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La asignatura demanda, por parte del estudiante, el conocimiento y valoración crítica de los diferentes modelos de calidad y su aplicación en los ámbitos educativos, con fines de mejora continua de sus programas, procesos y resultados, en la búsqueda de la excelencia.

En relación con los conocimientos, habilidades y actitudes que esperamos que la asignatura contribuya a desarrollar en los alumnos, están los siguientes:

Conocimientos:

- Conocer el concepto de calidad y su evolución hasta nuestros días, y el concepto de calidad en relación con el ámbito de la educación.
- Conocer los modelos de calidad aplicables al ámbito de la educación.
- Valorar la aplicabilidad de los modelos de calidad al ámbito de la educación.

Habilidades:

- Seleccionar el modelo de calidad más adecuado a los propósitos de evaluación de la calidad en las organizaciones educativas.
- Planificar la evaluación de la calidad de las organizaciones.
- Buscar fuentes documentales en relación con los modelos de calidad y resultados de su aplicación.

- Elaborar indicadores representativos para la evaluación de la calidad de las organizaciones educativas.
- Seleccionar, utilizar o, en su caso, construir, instrumentos adecuados para la recogida de información en contextos educativos.
- Seleccionar y aplicar las técnicas estadísticas para el tratamiento y análisis de la información y datos recogidos.
- Interpretar los resultados de los análisis estadísticos.
- Tomar las decisiones pertinentes.
- Elaborar informes de evaluación la calidad de las organizaciones educativas.
- Diseñar los planes de acción destinados a la mejora de las organizaciones educativas.

Actitudes:

- Valorar las situaciones de los contextos en las que se aplican los modelos de calidad.
- Trabajar en equipo para desarrollar una cultura de calidad y su evaluación en los entornos educativos.
- Colaborar con los compañeros del curso para compartir, debatir y profundizar sobre los contenidos, su comprensión y su aplicación en los contextos educativos.

CONTENIDOS

1. Calidad y calidad de la educación. Aproximación al concepto.

- Evolución del concepto de calidad. Concepto de calidad. Criterios y estándares para evaluar la calidad.
- La calidad en la educación. Derivaciones de los principios de la gestión de la calidad total para su aplicación en el ámbito de los centros educativos.
- Conceptos afines: Evaluación, aseguramiento de la calidad, calidad total, certificación, acreditación, mejora continua y excelencia.

2. Principales enfoques y modelos de calidad aplicados a la educación.

- El modelo de Excelencia Europeo: EFQM. Finalidad del modelo. Los conceptos de excelencia del modelo EFQM del 2013. Los criterios del modelo. Finalidad de la aplicación del modelo en los centros educativos.
- La familia de las normas ISO 9000. Los principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9001: 2015. Finalidad de la aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en ISO en los centros educativos.
- Valoración de las ventajas de uno y otro enfoque de gestión de la calidad en Educación.

3. Procedimientos para la implantación de sistemas de calidad en las organizaciones educativas.

- Análisis de estrategias para implantación del Modelo EFQM en centros educativos.
- Análisis de estrategias para implantación de los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en ISO en centros educativos.
- Valoración de las ventajas de uno y otro enfoque de gestión de la calidad en Educación.

4. Alternativas metodológicas en la evaluación de la calidad.

- El cuestionario del modelo EFQM para evaluar un centro educativo. Realización de un supuesto.
- La herramienta REDER para evaluar un centro educativo. Realización de un supuesto.
- Valoración de las ventajas de una herramienta y otra.

METODOLOGÍA

La modalidad de enseñanza-aprendizaje del curso es de aprendizaje en línea a través de internet. A través de la plataforma educativa del curso se realizará la orientación y el seguimiento del aprendizaje del alumno, utilizando las herramientas de comunicación de la plataforma, como son los foros, las líneas de debate en los foros temáticos, la consulta de dudas, las webconferencias, entre otras.

El plan de trabajo para el aprendizaje de los contenidos del curso y el desarrollo de habilidades y actitudes hacia la calidad de la educación, se realizará y supervisará en línea a través de la exposición y debate a través de los diversos foros, sobre cada uno de los temas, posibilitando la evaluación continua formativa, tanto en lo referido a los contenidos teóricos del programa como al trabajo práctico obligatorio del curso.

Se fomentará el trabajo colaborativo y la exposición de trabajos en línea. La comunicación en línea sobre los contenidos del curso favorecerá el desarrollo de estrategias y habilidades colaborativas entre los alumnos y profesores, y el enriquecimiento y amplitud de posibilidades de aplicación de los contenidos del curso a situaciones y casos concretos.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen

No hay prueba presencial

CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS

Requiere Presencialidad

No

Descripción

La evaluación de la asignatura se basa en la realización de un portfolio a lo largo del curso, junto con la realización de un trabajo práctico realizado a lo largo del curso.

Criterios de evaluación

Adecuación a los objetivos, contenidos y actividades de cada uno de los temas.

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final El peso en la calificación final de la asignatura es: Portfolio 40% , Trabajo práctico 60 %. La participación y colaboración positiva en los Foros, matizará a la alta la calificación obtenida por es estudiante en ambos trabajos.

Fecha aproximada de entrega 08/06/2021

Comentarios y observaciones

La supervisión de los trabajos desarrollados por el estudiante se realizaran a lo largo del curso, debiendo entregar propuesta del trabajo práctico en la aplicación de trabajos del curso virtual, antes del 15 de Marzo de 2021.

Una vez terminado el trabajo lo subirá a la aplicación de trabajos, entrega del trabajo, antes de 6 de Junio de 2021.

La misma fecha de 6 de Junio de 2021, servirá para la entrega del Portfolio personal de aprendizaje, que deberá subir a la aplicación de entrega de portfolio, en el curso virtual.

La entrega de trabajos para aquellos alumnos que no hayan aprobado en la convocatoria ordinaria, o tengan que mejorar sus trabajos, la fecha será hasta el 15 de Septiembre de 2021, y deberán subirlos a la aplicación de entrega de trabajos de Septiembre, convocatoria extraordinaria.

PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC? Si,PEC no presencial

Descripción

PORTFOLIO PERSONAL DE APRENDIZAJE

El portfolio pretende ser un elemento de trabajo del estudiante en el que muestre: Una síntesis de los contenidos que se desarrollan en el Curso de cada tema, -para lo que aconsejo que leáis la Guía desarrollada del curso-, así como artículos sobre la temática del curso. La síntesis deben mostrar la elaboración personal.

Lectura de un artículo relacionado con cada tema. En general, y para todos los temas, los artículos deben estar publicados en revistas indexadas, de los últimos 5-7 años, algunos podrían ser con fecha anterior, si el artículo lo merece. Alguno de estos artículo debe estar en inglés. La síntesis debe incluir los objetivos que pretende, los contenidos que lo fundamentan, la metodología de investigación, sus resultados y conclusiones. Y después el estudiante debe realizar una valoración crítica de dicho artículo. Su extensión no debe ser inferior a una página ni superior a dos.

Elaboración personal del portfolio, no copia de los contenidos de las lecturas. Comentarios personales, valoraciones críticas, reflexiones sobre la aplicación de lo estudiado a los ámbitos educativos. Uso de las normas APA para referenciar la información que toma de otras fuentes y su inclusión en las referencias bibliográficas y documentales.

La extensión para cada tema, en total, en torno a 4 y 6 folios. La extensión del portfolio entre 20 y 30 páginas.

Criterios de evaluación

Elaboración personal, fundamentación, precisión, adecuación a los objetivos y contenidos del curso.

Ponderación de la PEC en la nota final	40%
Fecha aproximada de entrega	08/06/2021
Comentarios y observaciones	

OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? Si,no presencial

Descripción

SEGUNDO TRABAJO. APLICACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD, EN CONCRETO EL MODELO DE EXCELENCIA DE LA EFQM en una institución educativa, o de otro tipo, justificada.

Se espera que el estudiante realice un informe de la planificación y proceso de aplicación del Modelo de Gestión de la Calidad, con la finalidad de que conozca los procedimientos completos para su información, aplicación, análisis de los resultados, elaboración de propuestas de planes de mejora, y comunicación de todo ello, de modo transparente, respetuosa con la legalidad, con todos los miembros de la institución para garantizar la colaboración en los procesos de calidad y de mejora en las instituciones. Se deberán aportar los resultados de su aplicación y realización de propuestas de mejora en coherencia con los resultados obtenidos.

Se recomienda hacer una aplicación de aprendizaje, con un equipo de personas implicadas en un centro educativo, entre 5-10 personas, informarles, y realizar la aplicación de los cuestionarios completos y la valoración de sus resultados y propuestas de planes de mejora justificados y consensuados.

Criterios de evaluación

Elaboración personal, adecuación a los objetivos y contenidos del curso. Utilización de fundamentación actualizada. Revisión de bibliografía actualizada y adecuada a la temática del trabajo.

Ponderación en la nota final	60%
Fecha aproximada de entrega	8/06/2021
Comentarios y observaciones	

La realización de este trabajo, junto con el portfolio y los debates sobre cada uno de los temas desarrollados a lo largo del curso, de modo colaborativo entre los estudiantes y la profesora, en los foros del curso virtual, contribuirá a un aprendizaje y desarrollo de competencias específicas y genéricas importante para la formación del estudiante.

¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

Tanto el portfolio como el trabajo práctico deben obtener al menos un 5 sobre 10.

El peso en la calificación final de la asignatura es: Portfolio 40% , Trabajo práctico 60 %.

La participación y colaboración positiva en los Foros, matizará a la alta la calificación obtenida por es estudiante en ambos trabajos.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

La bibliografía básica del curso es la siguiente:

MARTÍNEZ MEDIANO, C. (2020). Guía de estudio de 'Modelos de calidad y su evaluación'. Madrid. UNED.

MARTÍNEZ MEDIANO, C (2017). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: UNED. ISBN(13): 978-84-362-7342-7.

MARTÍNEZ MEDIANO, C (2017). E-BOOK: EVALUACIÓN DE PROGRAMAS. 6302405GR01P01. <http://e-uned.es/product/product.php?prdctID=737>

Bibliografía complementaria

ADÁN CHAVARRÍA, P.A. (2018). "La calidad en el Instituto Montsià". Trabajo de Fin de Máster. Calidad y Equidad en Educación. Máster en Innovación e Investigación en Educación. Departamento MIDE I. Facultad de Educación. UNED.

ALDASORO ALUSTIZA, J. C. (2010). Análisis del impacto de la implantación del modelo EFQM en la gestión de personas en centros de enseñanza no universitaria. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización, Donostia- San Sebastián. 1545-1554.

ÁLVAREZ DEL RÍO, A. (2016). Análisis de la educación por competencias en los centros escolares para el desarrollo laboral de un cajero –reponedor de un supermercado. Trabajo de Fin de Máster. Calidad y Equidad en Educación. Máster en Innovación e Investigación en Educación. Departamento MIDE I. Facultad de Educación. UNED.

ALONSO GARCÍA, M.C. (2010). *Guía para la aplicación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 en el sector educativo*. Madrid: AENOR.

ANDRÉS, J.; CASTRILLO, F; ABAD, M; ROMERO, O.; RAMOS, V. Y RICHARD, R. (2014). Guia par a l'autoavaluació de centres educatius amb el model d'excel·lència e2cat. Disponible en: <https://pqimc.blogspot.com/2014/10/blog-post.html> [consulta 2016, 7 de octubre]

ARRASCAETA, R.A. DE (2007). "Improved guidelines on implementing ISO 9001 in education sector". *ISO Management Systems*. November-December 2007. (www.iso.org/ims).

ARRIBAS DÍAZ, J.A. (2015). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y*

los resultados de los centros educativos. Tesis Doctoral. Madrid: Facultad de Educación. UNED.

ARRIBAS DÍAZ, J.A. y MARTÍNEZ MEDIANO, C. (2015). El programa AUDIT de la ANECA y las normas internacionales ISO 9000. Análisis comparativo. *Educación XX1* (2), 375-395, doi: 105944/educXX1.1398. JCR 2014: 0.193

ARRIBAS DÍAZ, J. A. Y MARTÍNEZ MEDIANO, C. (2017) Análisis y valoración de la aplicación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y su incidencia en centros educativos. *Revista Complutense de Educación*. 28,4.1137-1154.

<http://dx.doi.org/10.5209/RCED.51616> ISSN-e 1988-2793 SJR 2017 Q3, I.I.: 0,322

ARRIBAS DÍAZ, J.A. Y MARTÍNEZ MEDIANO, C. (2018) The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain'. *Quality Assurance in Education*. 26,1,2-24. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0028>.ç

ARISTIZÁBAL, G.R., CÁRDENAS, P.R., BUITRAGO, V.M. AND MARTÍN, G. (2009), "Impacto de la certificación ISO 9001:2000 en la Visión y Misión de una instituci_on educativa de educación preescolar, básica y media certificada", Tesis De Grado No Publicada, Pontificia Universidad Javierana, Bogotá, Colombia.

ARRIZABALAGA LANDETA G., (2007). Resultados del modelo EFQM de gestión de la calidad total en los centros educativos preuniversitarios del País Vasco. XXII Congreso Anual de AEDEM, pp. 61.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (Coordinado por PÉREZ JUSTE, R.) (2005): Adaptación de la Norma UNE-EN-ISO 9004-2 a los servicios educativos y de formación. Madrid, Asociación Española para la Calidad.

AZORÍN, C. (2014). *La calidad a través de los planes de mejora*. Décimo congreso internacional sobre luces y sombras del modelo EFQM en educación. Disponible en : <https://www.researchgate.net/publication/273123036/download> [consulta en 2018, 11 de julio].

BAE, S.H. (2007), "The relationship between ISO 9000 participation and educational outcomes of schools", *Quality Assurance in Education*, 15, 3, 251-270.

BALVERS, R.J., GASKI, J.F. AND MCDONALD, B. (2016), "Financial disclosure and customer satisfaction: do companies talking the talk actually walk the walk?", *Journal of Business Ethics*, Vol. 139 No. 1, pp. 29-45, available at:

<https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-015-2612-6> (accessed 8 July 2017).

BEVANS-GONZALES, T. AND NAIR, A. (2004), "Strengths and weaknesses of ISO 9000 in vocational education", *Journal of Vocational Education and Training*, Vol. 56 No. 2, pp. 163-180.

BURLI, S., BAGODI, V. AND KOTTURSHETTAR, B. (2012), "TQM dimensions and their interrelationships in ISO certified engineering institutes of India", *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 19 No. 2, pp. 177-192.

- CAMPBELL, C. & ROZSNYAI, C., 2002, *Quality Assurance and the Development of Course Programmes*. Papers on Higher Education Regional University Network on Governance and Management of Higher Education in South East Europe Bucharest, UNESCO.
- CASH, T. F. (2009). Caveats in the proficient preparation of an APA-style research manuscript for publication. *Body Image*, 6, 1-6.
- CHATTERJI, M. (2004), "Evidence on what works: an argument for extended-term mixed-method (ETMM) evaluation designs", *Educational Researcher*, Vol. 33 No. 9, pp. 3-13.
- CHENG, Y., LYU, J. AND LIN, Y. (2004), "Education improvement through ISO 9000 implementation: experience in Taiwan", *International Journal of Engineering Education*, Vol. 20 No. 1, pp. 91-95.
- COUNCIL FOR HIGHER EDUCATION ACCREDITATION (CHEA) 2001, *Glossary of Key Terms in Quality Assurance and Accreditation*,
http://www.chea.org/international/inter_glossary01.html.
- CROSBY, P. (1984), *Quality without Tears*, McGraw-Hill, New York, NY.
- CRESWELL, J.W. (2013), "Research design", *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 4th ed., Sage, p. 342.
- CRUZ-MEDINA, F.L. LÓPEZ-DÍAZ A. & RUÍZ- CÁRDENAS, C. (2017) "Sistema De Gestión ISO 9001-2015: Técnicas Y Herramientas De Ingeniería De Calidad Para Su Implementación", *Rev. Ingeniería Investigación y Desarrollo*, vol. 17 N° 1, pp. 59-69,
- DEMING, W.E. (1986), *Out of the Crisis*, M.I.T. Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.
- DERRICO, E. (2005). La organización y administración de centros educativos: una visión desde el concepto de las buenas prácticas en educación. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 40.
- DÍAZ PALACIOS, J. A. (2013). *Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la educación*. *Tendencias pedagógicas* nº 21 2013, 177- 194
- DÍEZ, F., IRAURGI, J. & VILLA, A. (2018) Quality management in schools: Analysis of mediating factors. *South African Journal of Education*, Volume 38, Number 2, May 2018 1 Art. # 1388, 8 pages, <https://doi.org/10.15700/saje.v38n2a1388>
- DOHERTY, G.D. (2008), "On quality in education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 16 No. 3, pp. 255-265.
- ELASSY, N. (2015) "The concepts of quality, quality assurance and quality enhancement", *Quality Assurance in Education*, Vol. 23 Issue: 3, pp.250-261, <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2012-0046>
- EFQM (2019). The EFQM Excellence Model. www.efqm.org
- EFQM (2012). An Overview of the EFQM Excellence Model. www.efqm.org
- El Modelo Europeo de Excelencia (2003). En www.efqm.org, consultada el 29 de noviembre del 2003.

EL MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA DE FUNDACIÓN IBEROAMERICANA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD. En www.fundibeq.org.

EL MODELO MALCOM BALDRIGE DE EXCELENCIA. En www.MalcomBaldrige.org

ENQA (2009), *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, 3rd ed., Helksinky*.

EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

–ENQA (2005, Mayo). *Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Documento aprobado por los ministros europeos de

educación. Bergen, Noruega. Disponible en: www.aneca.es [consultado el 4 de diciembre de 2011].

FENGCHUNG, C., VOGEL, L.R. AND ZHAOYU, Z. (2014), “Evaluating education quality in terms of ISO 9000 standards”, *International Journal of Educational Administration and Policy Studies*, Vol. 6 No. 6, pp. 87-1000, doi: 10.5897/IJEAPS2013.0334.ISSM2141- 29 6656.

FIELDEN, S.J., RUSCH, L., MASINDA, M.T., SANDS, J., FRANKISH, J. AND EVOY, B.

(2007), “Key considerations for logic model development in research partnerships: a Canadian case study”, *Evaluation and Program Planning*, Vol. 30 No. 2.

FRAGUELA, J.A., CARRAL, L., IGLESIAS, G., CASTRO, A. Y RODRÍGUEZ, M.J. (2011). La integración de los sistemas de gestión. Necesidad de una nueva cultura empresarial. *DYNA*, 78, 167 44-49,. ISSN electrónico 2346-2183. ISSN impreso 0012-7353. Consultado en <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/25761/39345> el 12 / 9 / 2016.

HARVEY, L. & WILLIAMS, J. (2010). Fifteen Years of *Quality in Higher Education*. Editorial. *Quality in Higher Education*, vol.16 (1), 3-33. <http://www.tandfonline.com/toc/cqhe20/16/1>

HARVEY, L. & WILLIAMS, J. (2010). Fifteen Years of *Quality in Higher Education*. (Part Two). *Quality in Higher Education*, vol.16 (2), 81-113. <http://www.tandfonline.com/toc/cqhe20/16/2>
<http://www.scopus.com/inward/citedby.url?partnerID=HzOxMe3b&scp=77953682500>

HERAS-SAIZARBITORIA, I.; CASADESÚS, M. Y MARIMÓN, F. (2011) *The impact of ISO 9001 standard and the EFQM model: The view of the assessors*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 22: 2, 197- 218

ISO 9000 Council (2009), Information and Advice to facilitate your ISO 9000 Implementation. En <http://www.iso9000council.org>, consultada el 22 de octubre de 2009.

ISO 9001:2008 (2008), Quality Management Systems Requirements, International Standard Organization, available at: www.iso.org

ISO 9001 (2016), In the Supply Chain, available at:

www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/pub100304.pdf (accessed 8 July 2017).

ISO 9000:2015 (2015), Quality Management System. Fundamentals and Vocabulary, International Standard Organization, available at: www.iso.org

ISO 9001:2015 (2015), Quality Management

ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. International Standard Organization.

ISO 9001:2015. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. International Standard Organization

ISO 9004:2009. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño. International Standard Organization.

IWA 2: 2007. Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas. Aplicación de la norma ISO 9001:2000. Guía de aplicación.

LASIDA, J.; PODESTÁ, M. Y SANDOYA, J. (2015) *La calidad educativa: sistemas y potencialidades*. Páginas de Educación, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 55-76, dec. 2015. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/paginasdeeducacion/article/view/712> [consulta en 2018, 21 de agosto].

MALDONADO RIVERA, J. J. (2016). Modelo de evaluación de la calidad de programas de postgrado a distancia para América Latina y el Caribe. Tesis Doctoral. Madrid: Facultad de Educación. UNED.

MALDONADO RIVERA, J. J. y MARTÍNEZ MEDIANO, C. (2015). 'Gestión de la calidad de postgrados a distancia en América Latina y el Caribe. Fundamentos y análisis comparativo'. *Série-Estudos*, v. 20, n 40, (15-34). DOI: [http://dx.doi.org/10.20435/2318-1982-2015-v.20-n.40\(03\)](http://dx.doi.org/10.20435/2318-1982-2015-v.20-n.40(03)). <http://www.serie-estudos.ucdb.br/index.php/serie-estudos/article/view/868>

MALDONADO RIVERA, J. J. y MARTÍNEZ MEDIANO, C. (2016). Análisis de los modelos de evaluación de posgrados a distancia en América Latina y el Caribe. *Bordón, Revista de pedagogía*, , 68, 3, (41-63). DOI: 10.13042/Bordon.2016.68305. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/36503>

MARTÍNEZ MEDIANO, C. (COORD.) (2004). *Técnicos e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED. También en EBOOK.

MARTÍNEZ MEDIANO, C. Y ARRIBAS DÍAZ, J.A. (2016). Valoración de la Aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 en los Centros Educativos a través de un Cuestionario. *Meta: Avaliação*, 8, 23, (326-358).

[HTTP://REVISTAS.CESGRANRIO.ORG.BR/INDEX.PHP/META-AVALIACAO](http://REVISTAS.CESGRANRIO.ORG.BR/INDEX.PHP/META-AVALIACAO)

MARTÍNEZ MEDIANO, C. Y RIOPÉREZ LOSADA, N. (2005). El modelo de excelencia de la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XX1*, 8, 35-65.(SIN: 1139-613-X).www.uned.es/educacionXX1/pdfs/08-02.pdf

MODELO DE EXCELENCIA EUROPEO. *Asociación Europea para la Gestión de la Calidad*. www.efqm.org.

MORALES-SÁNCHEZ, V., BERROCAL, M. A., MORQUECHO, R. Y HERNÁNDEZ-MENDO, A. (2013). Evaluación de la calidad en el área de educación Física en un centro de enseñanza Secundaria y Bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y*

el Deporte. Vol. 8, nº 2 pp. 411-427.

ORDEN, A. DE LA (2009). Evaluación y calidad: análisis de un modelo. *Estudios sobre Educación*, 16, 17-36

ORDOÑEZ, M. (2017). La Autoevaluación de Instituciones de Educación Superior utilizando el modelo EFQM: Un estudio en la Universidad Católica de Cuenca, extensión Cañar. *YACHANA, Revista Científica*, 6(1), 47-59.

OROZCO CRUZ, J. C.; OLAYA TORO, A. Y VILLATE DUARTE, V. (2009) *¿Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado*. *Revista Ibero-Americana de Educación*. nº 51, 161-181

PAUNESCU, C. AND FOK, W. (2005), "Commitment to Quality Education Services through ISO 9000: A Case Study of Romania", *Online Submission*, 15.

PÉREZ JUSTE, R. (1998). *La calidad de la educación universitaria. Peculiaridades del modelo a distancia*. *RIED Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 1 (1), 13-37.

PÉREZ JUSTE, R. (2005). *Calidad de la educación. Calidad en la educación. Hacia su necesaria integración*. *Educación XX1*, 8, 11-33.

PÉREZ JUSTE, R. (2005b). *Calidad de la educación. Calidad en la educación. Documentos para una concepción integral e integrada*. Madrid: AEC

PÉREZ JUSTE, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: La Muralla.

PÉREZ JUSTE, R.; GALÁN GONZÁLEZ, A. Y QUINTANAL DIAZ, JOSÉ (2012). *Métodos y Diseños de Investigación en educación*. Madrid: UNED

PEREZ JUSTE, R. (2006). *Evaluación de programas educativos*. Madrid: La Muralla.

PÉREZ JUSTE, R. (2016). *¿Quo vadis, evaluación? Reflexiones pedagógicas en torno a un tema tan manido como relevante*. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 13-30. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.34.1.239381>

PORRAS AGUIRRE, E. (2013). *Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia)*. Estudio De Casos Múltiples. Tesis Doctoral. Madrid: Facultad de Educación. UNED.

PORRAS, E., SERNA, E. (2012). *Fundamentos básicos de Gestión y Calidad para instituciones educativas*. Bogotá: LIMUSA.

RIOS SÁNCHEZ, A. (2013). *Implicaciones de la satisfacción educativa en la satisfacción con la vida*. Trabajo de Fin de Máster. *Calidad y Equidad en Educación*. Máster en Innovación e Investigación en Educación. Departamento MIDE I. Facultad de Educación. UNED.

RUSJAN, B. (2005). *Usefulness of the EFQM model: Theoretical explanation of some conceptual and methodological issues*. *Total Quality Management & Business Excellence*. 16 (3), 363-380.

QUAMTA (2008). *El futuro de la función Excelencia*. Club Excelencia en Gestión. Madrid

SCHEERENS, J. AND BOSKER, R.J. (1997), *The foundations of educational effectiveness*, Oxford: Pergamon.

SESMA VITRIÁN, E. Cátedra de Calidad Volkswagen Navarra.

SUPRADITH NA AYUDHYA, C. (2001), "ISO 9000 in Thai Private Schools: Case Studies", *SEAMEO Educational Congress: Challenges in the New Millennium*, Bangkok. Retrieved on 6 May 2011 from: http://tqmceducation.blogspot.com.es/2005_10_01_archive.html

TERZIC, E. (2017) The implementation of total quality management (tqm) as a function of improving education. *Annals of the University of Oradea. Fascicle of Management and Technological Engineering* ISSUE #3, December 2017, <http://www.imtuoradea.ro/auo.fmte/>

VAN DEN BERGHE, W. (1988), Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación, *Revista Europea de la Formación Profesional*, CEDEFOP, 15, 1-9. Retrieved on 9 July 2008 from: https://www.researchgate.net/publication/28160866_Aplicacion_de_las_normas_ISO_9000_a_la_ensenanza_y_la_formacion

VILLA SÁNCHEZ, A.; TRONCOSO RUIZ, P.E. Y DÍEZ RUIZ, F. (2015), "Estructura latente y fiabilidad de las dimensiones que explican el impacto de los sistemas de gestión de calidad en los centros educativos", *Revista de Investigación Educativa*, 33, 1, 65-82. Doi: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.1.199921>.

www.asq.org (2005). Crosby's 14 Steps To Improvement
www.eoq.org Asociación Europea para la Calidad
http://xtec.gencat.cat/ca/innovacio/modalitats/programes_innovacio/fp/pqmc/

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

ISBN(13):9788436255119

Título: EVALUACIÓN DE PROGRAMAS. MODELOS Y PROCEDIMIENTOS

Autor/es: Martínez Mediano, Catalina ;

Editorial: U.N.E.D.

Para el estudio del curso se contará con varios libros publicados sobre la temática, junto con documentos elaborados por el profesor del curso y documentos publicados en la web, entre los que citamos los siguientes:

- Aldasoro Alustiza, J. C. (2010). Análisis del impacto de la implantación del modelo EFQM en la gestión de personas en centros de enseñanza no universitaria. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización, Donostia- San Sebastián. 1545-1554.

- Arribas Díaz, J. A. Y Martínez Mediano, C. (2017) Análisis y valoración de la aplicación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y su incidencia en centros educativos. *Revista Complutense de Educación*. 28,4.1137-1154. <http://dx.doi.org/10.5209/RCED.51616> ISSN-e 1988-2793SJR 2017 Q3, I.I.: 0,322

- Arribas Díaz, J.A. Y Martínez Mediano, C. (2018) The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain'. *Quality Assurance in Education*. 26,1,2-24. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0028>.
- Arribas Díaz, J.A. (2015). *Análisis y valoración de la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos*. Tesis Doctoral. Madrid: Facultad de Educación. UNED.
- Arribas Díaz, J.A. & Martínez Mediano, C., (2015). El programa AUDIT de la ANECA y las normas internacionales ISO 9000. Análisis comparativo. *Educación XX1* (2), 375-395, doi: 105944/educXX1.1398. JCR 2014: 0.193
- Asociación Española para la Calidad (2005): Adaptación de la Norma UNE-EN-ISO 9004-2 a los servicios educativos y de formación. Madrid, Asociación Española para la Calidad.
- CECE y CLUB GESTIÓN DE CALIDAD (2001): *Guía de Autoevaluación. Centros Educativos o Formativos no universitarios. Modelo Europeo de Calidad total en la Gestión*. Madrid, ITE de la CECE
- Garrido Rodal, J.A. (2008). *Experiencia de autoevaluación del Sistema de Gestión de la Calidad del servicio de Prevención de la Universidad de Huelva mediante la Herramienta Perfil V.4.0*, disponible en:
http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/dg_prl/prevexpo/2008/documentos/comunicaciones_orales/dia_24/2008_09_24-sala5-4_experiencia_autoevaluacion_sp_universidad_huelva.pdf
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. vol.18 (1), 9-34. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0260293930180102>
- Harvey, L. & Williams, J. (2010). Fifteen Years of *Quality in Higher Education*. Editorial. *Quality in Higher Education*, vol.16 (1), 3-33. <http://www.tandfonline.com/toc/cqhe20/16/1>
- (2010). Fifteen Years of *Quality in Higher Education*. (Part Two). *Quality in Higher Education*, vol.16 (2), 81-113. <http://www.tandfonline.com/toc/cqhe20/16/2>
<http://www.scopus.com/inward/citedby.url?partnerID=HzOxMe3b&scp=77953682500>
- Maldonado Rivera, J. J. (2015). Modelo de evaluación de la calidad de programas de postgrado a distancia para América Latina y el Caribe. Tesis Doctoral. Madrid: Facultad de Educación. UNED.
- Maldonado Rivera, J. J. y Martínez Mediano, C. (2015). Gestión de la calidad de postgrados a distancia en América Latina y el Caribe. Fundamentos y análisis comparativo. *Série-Estudos*, v. 20, n 40, (15-34). DOI: [http://dx.doi.org/10.20435/2318-1982-2015-v.20-n.40\(03\)](http://dx.doi.org/10.20435/2318-1982-2015-v.20-n.40(03)). <http://www.serie-estudos.ucdb.br/index.php/serie-estudos/article/view/868>
- Maldonado Rivera, J. J. y Martínez Mediano, C. (2016). Análisis de los modelos de evaluación de posgrados a distancia en América Latina y el Caribe. *Revista de pedagogía, Bordon*, 68, 3, (41-63). DOI: 10.13042/Bordon.2016.68305

- Martínez Mediano, C. (Coor) (2001). La evaluación para la mejora de la calidad de los centros educativos. 84356ME01. ISBN: 84-362-4523-7. Madrid, UNED.
- Martínez Mediano, C. (2007). Evaluación de programas. Modelos y procedimientos. Madrid. UNED. (342 pp.). ISBN: 978-84-362-5511-9. 20. Educación XX1. ISSN: 1139-613X Accesible en www.uned.es/educacionXX1/pdfs/08-02.pdf
- Martínez Mediano, C. (2016). Los modelos lógicos para la evaluación de programas educativos. *Série-Estudos*, 21, 42, (15-34). DOI: [http://dx.doi.org/10.20435/2318-1982-2016-v.21-n.42\(03\)](http://dx.doi.org/10.20435/2318-1982-2016-v.21-n.42(03)).
- Martínez Mediano, C. y Arribas Díaz, J.A. (2016). Valoración de la Aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 en los Centros Educativos a través de un Cuestionario. *Meta: Avaliação*, 8, 23, (326-358).
<http://revistas.cesgranrio.org.br/index.php/metaavaliacao>
- Martínez Mediano, C. y Riopérez Losada, N. (2005). El modelo de excelencia de la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación XX1*, 8, 35-65.(SIN: 1139-613-X). Madrid, UNED, Revista de la Facultad de Educación.
- Ministerio de Educación y Cultura (1997): *Modelo Europeo de Gestión de Calidad*, Madrid, MEC.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2001): *Modelo Europeo de Excelencia* Madrid, MECD
- MODELO DE EXCELENCIA EUROPEO. *Asociación Europea para la Gestión de la Calidad*. www.efqm.org. Este trabajo, disponible en la web, puede ponerse en relación con la elaboración llevada a cabo por el Club de Excelencia en la Gestión (<http://www.clubexcelencia.org/>)
- MODELO DE EXCELENCIA EUROPEO (2010). Asociación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM) y Club de Excelencia en la Gestión.
- NORMA ISO 9000: 2009 Sistemas de gestión de la calidad –Fundamentos y vocabulario.
- NORMA ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad –Requisitos.
- NORMA ISO 9000: 2009 Sistemas de gestión de la calidad –Recomendaciones para llevar a cabo la mejora.
- Pérez Juste, R. y otros (2000): *Hacia una Educación de Calidad*, Madrid, Narcea.
- Pérez Juste, R. (2005): “Calidad de la educación. Calidad en educación. Hacia la necesaria integración”, *Educación XX1*, 8, 11-33.(Revista en línea accesible en: www.uned.es/educacionXX1/pdfs/08-01.pdf).
- Pérez Juste, R. (Coord.) (2005). *Calidad en Educación, calidad de la Educación. Documentos para una concepción integral e integrada*. Madrid: AEC. En el marco de la familia de las Normas ISO, uno de los pocos intentos sistemáticos de llevar este tipo de herramientas a las organizaciones educativas, coordinado por el profesor R. Pérez

- Pérez Juste, R. (Coord.) (2005): Adaptación de la Norma UNE-EN-ISO 9004-2 a los servicios educativos y de formación. Madrid, Asociación Española para la Calidad.
- Porras Aguirre, E. (2013). Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en las Instituciones Públicas de Educación Preescolar, Básica y Media del Municipio de Villavicencio (Colombia). Estudio De Casos Múltiples. Tesis Doctoral. Madrid: Facultad de Educación. UNED.
- Porras, E. & Serna, E. (2012). *Fundamentos básicos de Gestión y Calidad para instituciones educativas*. Bogotá: LIMUSA.

Direcciones en internet sobre calidad

- ACAP: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?.....>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación <http://www.aneca.es>
- Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/>
- Asociación Europea para la Calidad: <http://www.eoq.org>
- Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR: <http://www.aenor.es/>
- Club Gestión de Calidad, Club de Excelencia en la Gestión) <http://www.cgc.es>
- ENAC: <http://www.enac.es/web/enac/inicio>
- Instituto Nacional de Calidad y Evaluación del Sistema Educativo <http://www.ince.es>
- International Organization for Standardization. <http://www.iso.org>
- Ministerio de Educación y Ciencia, Archivos de Calidad en Educación <http://www.mec.es/educa-calidadMECyD>: www.mecd.gob.e
- Modelo de Excelencia Europeo. <http://www.efqm.org>.
- Modelo Iberoamericano de Excelencia: www.fundibeq.org
- Modelo Malcon Baldrige de Excelencia: www.MalconBaldrige.org
- www.iso.org Web de la International Organization for Standardization

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Para el estudio de la asignatura el estudiante contará con el apoyo del profesorado de la asignatura a través del curso virtual, durante todo el proceso de aprendizaje, donde se asesorará el estudio, la realización de trabajos prácticos y se facilitará documentación complementaria para el estudio de la materia.

IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el

sexo del titular que los desempeñe.