

**DETERMINANTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD SGC PARA PYMES DEDICADAS A LA  
FORMACIÓN DE NIÑOS DE 0 A 4 AÑOS EN COLOMBIA**

PRESENTADO POR:

YESICA MELISA SUAVITA MANTA

ASESORADO POR:

JACKSON PAUL PEREIRA SILVA



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

BOGOTÁ, JUNIO 2017

## TABLA DE CONTENIDO

Resumen .....	1
Delimitación del problema .....	1
Antecedentes .....	2
Justificación .....	3
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos .....	4
Marco de referencia .....	4
Marco conceptual .....	4
Marco legal.....	6
Desarrollo del trabajo .....	8
Educación en Colombia .....	8
Instituciones educativas de niños de 0 a 4 años en Colombia .....	10
¿La educación de la primera infancia es una prioridad dentro del marco del Gobierno comprendido entre el año 2010-2018? .....	13
Instituciones que reciben niños de 0 a 4 años en Colombia.....	14
ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad SGC.....	15
¿Es importante para los colegios la norma ISO 9001 para su educación?.....	18
Conclusiones .....	19
Referencias Bibliográficas .....	21

## LISTA DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1/ Como cambiar los pañales al bebe. ....	12
---	----

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1/ Normatividad para el adecuado desempeño del SGC en Colombia en riegos laborales.....	6
Tabla 2/ Normatividad de la familia ISO para la implementación de la norma ISO 9001...7	
Tabla 3/ Implicaciones de la filosofía organizacional para la administración del riesgo....	16

## **LISTA DE GRAFICOS**

<b>Gráfico 1/ Índice de deserción de la etapa preescolar .....</b>	<b>10</b>
<b>Gráfico 2/ Mejora continua del sistema de gestión de la calidad .....</b>	<b>15</b>
<b>Gráfico 3/ Consideraciones para el diseño del SGC conforme a la norma ISO 9001:2015</b>	<b>17</b>
<b>Gráfico 4/ Principio de la gestión de la calidad .....</b>	<b>19</b>

# **Determinantes para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad SGC para Pymes dedicadas a la formación de niños de 0 a 4 años en Colombia**

## **Resumen**

Esta investigación propone analizar la importancia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para pequeñas y medianas empresas (PYMES) dedicadas a la formación de niños de 0 a 4 años en Colombia. Por lo tanto, en el desarrollo de esta investigación se exponen importantes enfoques sobre la educación en Colombia, instituciones educativas de niños de 0 a 4 años, la educación de la primera infancia es una prioridad dentro del marco del Gobierno comprendido entre el año 2010-2018, instituciones que reciben niños de 0 a 4 años en Colombia, los requisitos de la norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad SGC y finalmente se preguntara si es importante para los colegios la norma ISO 9001 para su educación. Llegando así a confirmar que es clave implementar un sistema de gestión para brindar calidad educativa para un niño.

## **Delimitación del problema**

Se encuentran varias investigaciones en cuanto a los beneficios y controversias a la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) respecto a la norma ISO 9001. La publicación de esta norma inicia desde 1987 por la International Organization for Standardization (ISO), y hoy en día vigente en la cuarta versión del 2015. Para las empresas en la actualidad es una herramienta que es de gran importancia para la competitividad (Sampaio, 2009) . La ISO 9001 es una norma internacional que busca requisitos genéricos para SGC. Con su implementación las compañías demuestran su capacidad para proporcionar de forma lógica productos o servicios que complacen los requisitos del cliente (AENOR, 2016).

Con esta certificación tiene la posibilidad de satisfacer a clientes que piden proveedores certificados, crece las alternativas de incrementar sus ventas, perfeccionar sus sistemas de calidad propios, como el desempeño de la documentación y los proveedores y seguridad entre proveedores y clientes (AENOR, 2016).

Teniendo en cuenta la atención integral de niños menores de 5 años

En 2016 a nivel nacional, el porcentaje de niños y niñas menores de cinco años que permanecieron la mayor parte del tiempo entre semana con su padre o madre en casa fue 49,7%. En las cabeceras fue 45,2% y 61,9% en centros poblados y rural disperso. La permanencia en “hogar comunitario, jardín, centro de desarrollo infantil o colegio” fue 35,9% para el total nacional, en las cabeceras 39,7% y en centros poblados y rural disperso alcanzó el 25,8% (DANE, 2017).

A partir de lo anterior se plantea la siguiente pregunta ¿Cuáles son los determinantes para la implementación del SGC para Pymes dedicadas a la formación de niños de 0 a 3 años?

### **Antecedentes**

Por medio de revisiones documentadas y escritas tanto de fuentes impresas como digitales y realización de entrevistas no estructuradas al director del Centro de Estimulación Baby Gym (marzo de 2017), se pudo constatar que las empresas dedicadas a la formación de menores de 4 años, requieren de un sistema de gestión de calidad (SGC) que mejore sus procesos y que a su vez genere mayor satisfacción para los padres.

Existen más de 640.000 empresas en el mundo que dirigen y administran sus procesos por medio de un sistema de gestión de calidad (SGC) y cuenta con la certificación ISO 9001 teniendo en cuenta que la certificación es voluntaria. La calidad es un conjunto de particularidades relacionadas que cumplen con los requisitos.

Es así como el sistema de gestión de calidad SGC es una manera de trabajar, la cual una organización asegura la satisfacción de la exigencia de sus clientes. El cual planea, mantiene y mejora progresivamente el desempeño de sus procesos, bajo un bosquejo de eficiencia y eficacia que le ayudara a lograr ventajas competitivas (Yáñez, 2008).

Hace unas décadas atrás la estimulación no se tomaba en cuenta, el procesos formativo se dejaba a cargo de personas que no contaban con las destrezas suficientes para lograr una estimulación adecuada. Con el pasar del tiempo el término “estimulación” ha tenido mayor auge e importancia en el desarrollo del niño de 0 a 4 años. Estudios demuestran

El desarrollo infantil es un proceso de cambio continuo, en el que el niño aprende a dominar niveles cada vez más complejos de movimiento, pensamiento, sentimiento y relación con los demás. Es un proceso multidimensional que incluye cambios en un plano físico o motor (su capacidad para dominar movimientos), un plano intelectual (su capacidad para pensar y razonar), un plano emocional (su capacidad para sentir) y un plano social (su capacidad para relacionarse con los demás) (Paulo, 2017).

Con resultados nacionales, se afirma la importancia que hoy en día los colombianos le dan a la estimulación de sus hijos.

En el 2016 el 37% de los menores de cinco años de la región pacifica permanecieron al cuidado de un “hogar comunitario, jardín, centro de desarrollo infantil o colegio”. En 2015 fue el 31%. En 2016 cantar con un 59,8% y ver televisión con 56,9% fueron las actividades que más realizaron los menores de 5 años con la persona con la que permanecen la mayor parte del tiempo en el hogar. Por su parte, la actividad de juegos o actividades con dispositivos electrónicos registro un 9% (DANE, 2017).

Con lo anteriormente expuesto se puede afirmar que la aplicación de pautas para la implementación del sistema de gestión de calidad es de interés y pertinencia para las

diferentes empresas enfocadas en la formación de menores de 4 años, ya que esto le permitirá mejorar su nivel y competitividad en comparación con otras instituciones que no posean un sistema de calidad dentro de su mismo campo.

### **Justificación**

La presente investigación, busca establecer pautas para la implementación del Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) de pequeñas y medias empresas que están relacionadas con la formación de los niños menores de 4 años, ya que su acreditación a nivel de calidad, eleva las expectativas de los padres, generándoles mayor satisfacción, y a corto plazo un aumento en la demanda.

Por otro lado, implementar un sistema de gestión de calidad SGC en una de las organizaciones Pymes puede traer múltiples beneficios entre los que están:

Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece, atención amable y oportuna a sus usuarios, transparencia en el desarrollo de procesos, asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes, reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones, integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos, adquisición de insumos acorde con las necesidades, delimitación de funciones del personal, mejores niveles de satisfacción del cliente, aumento de la productividad y eficiencia, reducción de costos, mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo y una ventaja competitiva y el aumento en las oportunidades de ventas (Yáñez, 2008).

A nivel del infante, la aplicación de normas de Sistema de Gestión de Calidad, minimiza los riesgos para ellos y mejora su calidad de atención, ya que todos los procesos estarían estandarizados y protocolizados, disminuyendo el riesgo de accidentes, y en caso de presentarse tener guías apropiadas para su manejo.

La norma ISO 9001 ayuda a las organizaciones para que puedan ofrecer productos y servicios de calidad. Así mismo, se ha convertido en una herramienta de gran utilidad para optimizar sus procesos y hacerlos más eficientes, con el principal objetivo de satisfacer a sus clientes (ICONTEC, 2016).

Ahora bien, la misión de muchos de los centros de estimulación temprana tiene como prioridad la “inteligencia emocional” donde establecen que parte de la felicidad de los niños es enseñarles a expresar y manejar sus emociones, ya sean positivas o negativas. El niño que tenga una buena inteligencia emocional sabrá cómo manejar el conflicto, se conocerá mejor así mismo, leerá las emociones de otros con más facilidad y por tanto vivirá más cómodo, aunque a veces tenga eventos negativos que lo altere. Los niños con buen coeficiente emocional manejan su rabia, solucionan conflicto y continúan creyendo en sí mismos. Los niños con buen manejo de sus emociones buscan seguridad emocional, tienen alta la autoestima y por lo tanto tienen mejor rendimiento académico y entonces tienen un buen desempeño laboral.

Un niño que maneja su inteligencia emocional tendrá un valioso futuro y sabrá compartir con los demás

La inteligencia emocional se puede desarrollar, ya que el cerebro tiene mucha flexibilidad, sobre todo en la niñez. El área emocional se puede estimular de la misma manera que el área intelectual o el área motora; teniendo claro que ahí niños muy dotados de lo emocional y otros que tiene más complicación en leer sus propias emociones y así las de los demás. Actualmente vemos niños con poca paciencia, muy intolerantes a la frustración, que necesitan de gratificación en el momento, por lo tanto son menos capaces emocionalmente (Acevedo, 2016).

### **Objetivo general**

Identificar las determinantes de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) dedicadas a la formación de niños de 0 a 4 años en Colombia para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad SGC.

### **Objetivos específicos**

- Caracterizar las empresas dedicadas a la educación en la primera infancia como base fundamental del menor y proyección hacia su futuro.
- Analizar los requisitos para la implementación del sistema de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001 en Colombia, para Pymes dedicadas a la formación de niños de 0 a 4 años.

### **Marco de referencia**

#### **Marco conceptual**

Las bases teóricas de este trabajo, se fundamentan en el sistema de gestión de la calidad SGC basada en la norma ISO 9001, las empresas dedicadas a la educación en la primera infancia a continuación, se describirán cada una de ellas:

Se llama sistema de garantía de calidad (SGC) al grupo de procedimientos documentados indispensables para implantar la Gestión de la Calidad, iniciando de una estructura organizativa y de unos recursos determinados (CANARIA, 2017)

ISO deriva de la palabra griega “isos” que significa “igual”. Esta palabra fue tomada por la organización (International Organization for Stanadarization) que se fundó en 1946 con el fin de inventar un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones. (Yáñez, 2008)

ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) que se basa fundamentalmente en la administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le pueda administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por organizaciones que cuenten con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que cuentan con un sistema de gestión de la calidad (SGC) (Yáñez, 2008).

Unos términos expuestos por la nueva Norma Internacional ISO 9001:2015

**Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores...) (Gabinete de Asesoría Empresarial CAVALA, 2017)

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre

- Un efecto es una desviación de lo esperado - positivo o negativo.
- La incertidumbre es el Estado, aunque sea parcial, de la eficiencia de la información relacionada con, la comprensión o conocimiento, un evento, su consecuencia, o probabilidad.
- El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a los eventos potenciales (Guía ISO 73, 3.5.1.3) y las consecuencias (ISO Guía 73, 3.6.1.3), o una combinación de éstos.
- El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios) y la probabilidad asociada (Guía ISO 73, 3.6.1.1) de ocurrencia (Gabinete de Asesoría Empresarial CAVALA, 2017)

**Información documentada:** Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización (3.01) y el medio en el que es contenida. - Información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente. - Información documentada puede referirse a: - el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados; - información creada para que la organización para operar (documentación); - la evidencia de los resultados obtenidos (registros) (Gabinete de Asesoría Empresarial CAVALA, 2017).

**Contexto de la organización:** Entorno empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización, a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas. - El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin ánimo de lucro o de servicio público, como a aquellas que buscan beneficios (Gabinete de Asesoría Empresarial CAVALA, 2017).

En la definición de los riesgos dentro de una organización, es necesario referenciar los principios de la gestión del riesgo según la norma ISO 31000 en donde se basa la norma para los requisitos del SGC:

**Gestión de riesgo sobre el valor agregado:** Demostrar el cumplimiento y mejora de los objetivos.

**Gestión de riesgo como parte integral en los procesos de la organización:** Desempeño y cambios en los procesos y proyectos.

**Gestión de riesgo para la toma de decisiones:** Analizar las situaciones no deseadas y oportunidades potenciales con la finalidad de determinar alternativas de solución y acciones concretas de prevención.

**Gestión de riesgo en situaciones inciertas:** la importancia del proceso de decisión ante situaciones difíciles en la empresa, llegando a un consenso y una solución factible y viable.

**Gestión de riesgo sistemáticamente:** Considerar las acciones para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización.



**Gestión de riesgo con información pertinente:** Sistemas de información y seguimiento para la toma de decisiones oportuna.

**Gestión de riesgo tolerable:** Controlar el riesgo de tal manera que no afecte el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos. Administrar la incertidumbre existente.

**Gestión de riesgo en forma dinámica, responsable y comprometida al cambio:** Una actitud al cambio bajo situaciones de riesgos, las acciones de prevención pueden promover cambios relevantes en los procesos de la organización.

**Gestión de riesgo para la mejora y el crecimiento de la organización:** Las acciones realizadas en la gestión del riesgo deberá promover la mejora continua de los procesos y con ellos impactar positivamente al desempeño de la organización (Carlos Guitierrez, 2015)

**Epistemología genética:** Disciplina que estudia los mecanismos y procesos por medio de los cuales se pasa de los estados de menor conocimiento a los estados de conocimiento más avanzado (Hernandez, 1979)

### Marco legal

Unos de los grandes avances para el sistema de gestión de la calidad SGC fueron la expedición de la normatividad por parte del Estado para el mejoramiento armónico y seguridad para el colaborador.

**Tabla 1/ Normatividad para el adecuado desempeño del SGC en Colombia en riesgos laborales.**

Normatividad	Descripción	Relación con el sistema de gestión de calidad SGC
Decreto 1443 del 31 de Julio del 2014	Se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SG- SST) (Munoz, 2014)	Actualización a la estructura de la gestión de los riesgos en las empresas (evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales)
Decreto 1442 del 31 de Julio del 2014	Se establece como obligatoria la implementación de un esquema de compensación en el Sistema General de Riesgos Laborales por altos costos de siniestralidad y se dictan otras disposiciones (Calderon, 2014)	Mecanismos de compensación entre las diferentes ARL
Decreto 1477 del 05 de Agosto del 2014	Se expide la tabla de enfermedades laborales (Alejandro Gaviria Uribe, 2014)	Desarrollo armónico y técnico del sistema de riesgos laborales con la entrada con las compañías aseguradoras privadas a la Administración del Seguro Accidentes de Trabajo

		Enfermedades Profesionales (ATEP).
Decreto 1507 del 12 de Agosto del 2014	Se expide el manual único para la calificación de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional (Alejandro Gaviria Uribe, 2014)	Importancia particular para el desarrollo armónico y técnico del sistema de riesgos laborales.

**Fuente:** Elaboración propia

En el año 2014 registro importantes avances reglamentarios que venían pendientes desde varios años atrás. El Decreto 1443 que produce una necesaria actualización a la estructura de la gestión de los riesgos en las empresas. También fueron expedidos los Decretos 1442, 1477 y 1507 que parece de importancia particular para el desarrollo armónico y técnico del sistema de riesgos laborales.

El Decreto 1442 del 31 de julio viene a establecer un necesario mecanismo de compensación entre las diferentes ARL, con el ánimo de equilibrar las cargas financieras y brindar estabilidad en el largo plazo con la entrada con las compañías aseguradoras privadas a la Administración del Seguro Accidentes de Trabajo Enfermedades Profesionales (ATEP). En 1994, este campo de la seguridad social se vitalizo y gracias a la competencia generada se ha producido importantes avances en la cultura de la prevención, se ha mejorado sustancialmente la atención en la salud de las contingencias de origen laboral en contraste con lo que sucede en el campo de la salud general. También se ha desarrollado líneas de investigación, novedosos métodos de acompañamiento a las empresas, programas de capacitación, medios de comunicación e información a los empleadores y colaboradores, entre muchos beneficios que la apertura de este sistema a la iniciativa privada le ha traído al país.

Sin embargo, también produjo algunos resultados no aceptables, uno de ellos es que aunque no abiertamente, pero si en la práctica, se observan procesos de selección contraria de los riesgos, que lo llevaron a la concentración de las actividades de más alto riesgo y de menor valor en las cotizaciones por el tamaño de las empresas en una las ARL la del estado colombiano. Esa fue una de las razones por las que gobierno nacional desidia expedir esta reglamentación que establece como obligatoria la implementación de un esquema de compensación en el sistema general de riegos laborales por altos costos de siniestralidad. (Seguridad, 2015)

**Tabla 2/** Normatividad de la familia ISO para la implementación de la norma ISO 9001.

<b>Normatividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Relación con el sistema de gestión de calidad SGC</b>
Norma ISO 9000	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la	Tiene como finalidad dar el vocabulario de apoyo para los requisitos de la norma

	terminología para los sistemas de gestión de la calidad.	ISO 9001.
Norma ISO 9001	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.	Descripción de la norma internacional ISO 9001.
Norma ISO 9004	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.	Apoya y da las directrices para cumplir los requisitos que plantea la norma ISO 9001.
Norma ISO 19011	Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.	Plantea los pasos para cumplir una auditoría para un sistema de gestión de la calidad para la norma ISO 9001
Norma ISO 31000	Proporciona la definición de los riesgos dentro de una organización.	Esta norma tiene relación con la norma ISO 9001 para darle los principios de riesgos dentro de una organización en los que se basa la planeación estratégica de la norma.

**Fuente:** Elaboración propia

## **Desarrollo del trabajo**

### **Educación en Colombia**

Para entrar en contexto con la educación en Colombia es importante tener como referencia la calidad de vida en las familias, tomando como hipótesis que los niños que crecen en un lugar numeroso o con bajos ingresos, logran menores niveles de

educación. Otra hipótesis que se tomó en cuenta es que los hijos de mujeres con niveles educativos bajos tienen a tener menores logros educativos y de salud, por último los niños que crecen en una familia donde ha habido ruptura marital aumentan la probabilidad de tener menores logros educativos y de salud.

Se puede afirmar que el nivel educativo en Colombia ha mejorado notoriamente en los últimos años, revelando un mejor logro en los niños. Sin embargo, las uniones consensuales, y los divorcios y separaciones se han incrementado, teniendo en cuenta que puede afectar drásticamente la calidad en educación y salud de los menores.

La tasa de cobertura bruta en educación preescolar, básica y media ha presentado un incremento constante pasando de 90.6% en 2002 a 100.8% en 2013 (Ministerio de Educación, 2014)

El estado ha tenido grandes avances en el mejoramiento continuo de la gestión de las secretarías, la ampliación y mejoramiento de infraestructura educativa, el aumento de las oportunidades de acceso a las poblaciones vulnerables, la atención especial a la primera infancia y los programas para apoyar la permanencia y reducir la deserción estudiantil. El país con el gobierno actual ha avanzado en las tasas de cobertura educativa; sin embargo, las diferencias en las oportunidades para acceder al derecho a una educación de calidad en los distintos niveles de formación, han incidido en brechas evidentes entre zonas (rural o urbana), regiones, estratos socioeconómicos y poblaciones diversas y vulnerables (Ministerio de Educación, 2014)

### **Un lugar adecuado para un niño**

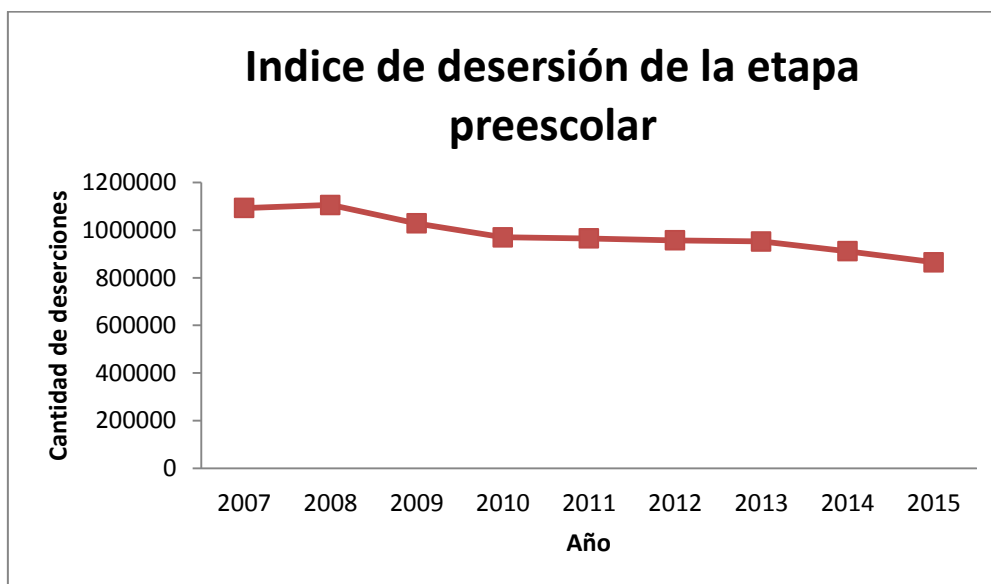
Uno de los avances en el país para la mejora en la educación en cuanto a infraestructura en colegios, toma partida con el Ministerio que ofrecerá el uso del presupuesto, para brindar la ampliación de cobertura con el principal criterio de inversión de la ley 21 de 1982. Mediante las resoluciones 277 de 2003 y 3350 de 2007, se definieron criterios de inversión para el proyecto, como también se consideraron la atención de emergencias en el caso de instituciones afectadas por acciones violentas o desastres naturales.

Con el fin de brindar atención a población en situación de desplazamiento, se diseñó el proyecto de construcción y dotación de 47 colegios para ciudades y zonas marginales que concentraban un alto porcentaje de personas en situación de desplazamiento. Se proyectó que cada colegio tendría una capacidad para 1.440 estudiantes, lo que permitiría ofrecer un total de 67.680 nuevos cupos. Durante 2012, con recursos públicos del Gobierno Central se realizaron obras de construcción, ampliación y/o mejoramiento de 1.335 aulas, 101 laboratorios y 262 baterías sanitarias, beneficiando a más de 56.000 estudiantes. Complementariamente mediante otras fuentes de financiación como el Fondo de Adaptación, quien ha liderado la ejecución de obras de infraestructura tendientes a la recuperación, construcción y reconstrucción de las zonas afectadas por el fenómeno de La Niña, se han rehabilitado más de 4.000 aulas afectadas por la Ola invernal del 2011. En 2013, los esfuerzos en este tema han beneficiado más de 60.000 estudiantes en 472 sedes educativas donde se han entregado 122 baterías sanitarias, 27 laboratorios y 1.417 aulas. Se encuentran en ejecución 550 proyectos en sedes

educativas. Adicionalmente se han beneficiado 987 sedes educativas con la entrega de mobiliario escolar (Ministerio de Educación, 2014)

Esto conlleva a que ha disminuido el número de deserciones en las poblaciones más vulnerables lo cual se refleja en los indicadores presentados a continuación.

**Gráfico 1/** Índice de deserción de la etapa preescolar



**Fuente:** Elaboración propia a partir (UNESCO, 20017)

### **Instituciones educativas de niños de 0 a 4 años en Colombia**

En la primera infancia los infantes dependen, casi definitivamente, de otros que vigilen su cuidado, su crecimiento y su desarrollo. En esta relación, es obligación de los adultos originar y proteger los derechos de los niños más pequeños en relación con la protección contra el peligro físico; la nutrición y atención de la salud adecuadas; un plan completo de vacunación; un adulto con quien establecer vínculos afectivos; un adulto que comprenda sus señales y sepa responder a ellas, la disposición, a su alcance, de objetos para mirar, tocar, escuchar, oler, probar; la provisión de ocasiones para explorar el mundo que lo rodea; la estimulación apropiada del lenguaje; el apoyo para adquirir nuevas aptitudes motoras, lingüísticas y mentales; el goce de un cierto grado de independencia; La ayuda para aprender a controlar la conducta; la generación de oportunidades para comenzar a aprender a cuidarse a sí mismos; la posibilidad de jugar diariamente con diversos objetos.

Hay aprobaciones entre los gobiernos nacionales, las organizaciones internacionales, no gubernamentales y la comunidad académica acerca de la prioridad inalienable del cuidado y educación de la primera infancia y de la necesidad de promover programas

que fomenten el desarrollo integral de los niños y las niñas pequeñas como la estrategia más efectiva para promover la igualdad.

Es de suma importancia y de prioridad con lo anterior cerciorarse de los programas y servicios de atención integral de la primera infancia, particularmente para los sectores más pobres de la sociedad. Un lugar que preste los servicios para la primera infancia debe asegurara que sea de calidad que garanticen las condiciones necesarias para el desarrollo integral de los niños y niñas pequeños.

La progresiva incorporación de las mujeres al mercado de trabajo, la maternidad temprana, la extensión de los hogares monoparentales con jefatura femenina, entre otros aspectos, muestra lo urgente que es ofrecer espacios enriquecidos donde niñas y niños puedan crecer y desarrollarse plenamente.

Esta oferta se encuentra en gran cubrimiento por el sector privado no oficial, organizaciones de la sociedad civil o incluso por agrupamientos espontáneos. Dando también el reconocimiento al Estado, la importancia que cumple el Instituto de Bienestar Familiar (ICBF) a la sociedad civil de generar condiciones que amplíen los horizontes de los niños, la calidad de los servicios de atención a la primera infancia y sus familias, proporcionar una ciudadanía plena.

### **Calidad en los lugares para la primera infancia**

Los servicios que se prestan a los niños y niñas deben ser de calidad, creando condiciones que puedan acceder a los conocimientos culturales y tecnológicos.

Es necesario garantizar el derecho a la educación desde los primeros años. La integralidad en la oferta es lo más importante a la hora de pensar en las características de los servicios que brinden los tipos de espacios adecuados para su crecimiento.

Estos lugares que cumplan las características del servicio deben centrarse en el cuidado, en transmitir información y la enseñanza, que contempla la atención educativa, la salud y la nutrición de los niños, como también el fortalecimiento de sus familias. Estos aspectos, inseparables al aprendizaje, deben considerarse de manera integrada a la hora de madurar en la atención de los niños y niñas de 0 a 4 años.

La alimentación, el sueño y la higiene son actividades cotidianas en las que se entienden las necesidades de los infantes, pero que en el marco institucional adquieren una estructura educativa. Cambiar un pañal, preparar un tetero, darle de comer a un niño pequeño son tareas que requieren de una formación adecuada que garantice que el adulto que las desempeña, comprende y acompaña las particularidades de cada niño desde un conocimiento previo que no se limite a lo intuitivo o a la propia experiencia.

El desarrollo del niño depende del cuidado que se tenga con ellos. La mirada, la palabra, el tacto el sostén para la establecen las bases para la constitución de los niños como sujetos.

Para ello se requiere que estas tareas sean realizadas por un adulto experto y estable,

- Esté disponible
- Anticipe y explique al niño o niña sus acciones
- Espere sus respuestas
- le brinde seguridad
- Posibilite su confianza
- Le proponga desafíos
- Favorezca sus iniciativas
- Lo mime
- Lo acaricie

Brindándole el respeto que merece como integrante de una sociedad. Al realizar estas actividades los bebés van conociendo, comprendiendo y organizando la realidad, en donde es necesario manejar con regularidad los tiempos, los espacios y las relaciones. Estos cuidados que brindan bienestar físico y emocional, da la confianza y seguridad necesarias para el aprendizaje.

Las familias necesitan de horarios extensos y flexibles que les permitan resolver sus necesidades laborales, confiando en el cuidado y la educación de sus hijos. Se espera que el servicio ofrecido complemente las tareas de crianza realizadas por las familias, pero que además amplíe la experiencia social donde se rodea el bebé, creando ideas para crecer en su mundo cultural.

Todo conlleva a que el juego es la herramienta del educador en las instituciones infantiles para garantizar que cumpla todos estos parámetros para satisfacer la demanda del bebé que le ayudara a explorar y manipular objetos, observar, imitar, participar de actividades propuestas, amplía las posibilidades de encontrar sentidos, construir relaciones, conocer y comprender los contextos vitales ( Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 2011)

**Ilustración 1/** Como cambiar los pañales al bebé.



**Fuente:** (Baby Center, 2017)

## **¿La educación de la primera infancia es una prioridad dentro del marco del Gobierno comprendido entre el año 2010-2018?**

Tomando en cuenta las estadísticas del DANE en Colombia no todos los niños reciben una educación inicial antes de entrar al colegio. Se muestra que vienen de sus casas sin ningún tipo de estímulo, otros de jardines y hogares comunitarios (DANE, 2017)

Hoy por hoy no se encuentra un dato exacto de cuántos niños entre los 0 y 4 años reciben educación antes de entrar al colegio. Pues en Colombia los niños de la primera infancia están encargados el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (Icbf), otros por el Departamento Administrativo de Bienestar Social del Distrito, otros por jardines infantiles privado y unos más permanecen en sus casas.

El país está obligado a brindarles educación a niños entre los 5 y 6 años de edad que ingresan al grado transición (documento Situación de la educación básica, media y superior de Colombia) como lo dice el artículo 67 de la Constitución Nacional.

Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley (Colombia, 2017).

Está demostrado que la educación desde la gestación hasta los siete primeros años es de gran importancia para el desarrollo de la persona, es por esto que el Colombia asume esta obligación para brindarle un mejor futuro al país.

Cuando el país se enfocó en la educación en la infancia también tomo en cuenta que mejoraría las desigualdades generadas por la pobreza, ya que un niño que cuenta con la oportunidad de tener una educación previa al colegio tendrá un mejor desempeño estudiantil.

Manejando la idea fundamental de la epistemología genética es que el conocimiento, y con él la inteligencia, es un fenómeno adaptativo del organismo humano al medio, teniendo en cuenta que el objetivo dentro del marco del gobierno comprendido dentro



2010-2018 es poder tener la oportunidad que Colombia se convierta en el más educado de Latinoamérica manejando como prioridad la inteligencia y el conocimiento desde temprana edad en los niños y adolescentes para así llegar a la imaginación de sus cerebros para fomentar la innovación en los sectores industriales, y así confortar la competitividad de Colombia para poder crecer al PIB, Producto Interno Bruto, con la oportunidad de brindar salud, beneficios y hacer realidad que Colombia sea (Un nuevo país con paz, equidad y mejor educado) (Hernandez, 1979).

### **Instituciones que reciben niños de 0 a 4 años en Colombia.**

Como se habló anteriormente en Colombia no se encuentra información precisa de empresas que brinden educación para niños entre los 0 a 4 años de edad, pero se sabe que el país cuenta con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Departamento Administrativo de Bienestar Social del Distrito, ya manejando la parte privada se cuenta con jardines infantiles.

El instituto bienes familiar (ICBF) tiene como misión trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. Como objetivos tienen como prioridad

Ampliar cobertura y mejorar calidad en la atención integral a la primera infancia.

- Promover los Derechos de los niños y niñas y adolescentes y prevenir los riesgos o amenazas de vulneración de los mismos.
- Fortalecer con las familias y comunidades las capacidades para promover su desarrollo, fortalecer sus vínculos de cuidado mutuo y prevenir la violencia intrafamiliar y de género.
- Promover la seguridad alimentaria y nutricional en el desarrollo de la primera infancia, los niños y niñas y adolescente y la familia.
- Garantizar la protección integral de los niños y niñas adolescentes en coordinación con las instancias del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.
- Lograr una adecuada y eficiente gestión institucional a través de la articulación entre servidores, áreas y niveles territoriales; el apoyo administrativo a los procesos misionales, la apropiación de una cultura de la evaluación y la optimización del uso de los recursos (Instituto de Bienestar Familiar (ICBF), 2017)

Otro misionero en el trato con la primera infancia es Departamento Administrativo de Bienestar Social del Distrito (DABS) que tiene como meta

Participar en la formulación de las políticas sociales del Distrito Capital y ejecutar acciones de promoción, prevención, protección y restablecimiento, desde la perspectiva de derechos, para la inclusión social de las poblaciones que están en situación de vulnerabilidad, mediante la corresponsabilidad y la coestión entre la familia, la sociedad y el Estado (Departamento Administrativo de Bienestar Social (DABS), 2017).

Y en los jardines infantiles privados buscan proporcionar experiencias gratas que lleven al menor a disfrutar de una infancia feliz, dando así las bases de su crecimiento personal

e intelectual basada en principios, seguridad, independencia, organización, disciplina y responsabilidad para cumplir con el inicio de su etapa escolar (Jardín Maraños, 2017).

### ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad SGC

La norma ISO 9001 señala los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por un a organización para aumentar la satisfacción de sus clientes, al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables. Asimismo, puede ser utilizada internamente o por un tercero, incluyendo a organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, los obligatorios y los de la propia organización. Los requisitos para esta norma pueden resumirse así; La Organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar seguimiento, la medición la medición y análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos (9001, 2017)

En esta Norma se especifican los requerimientos que necesita una organización para lograr una certificación internacional, basándose en los ocho principios de Calidad descritos en la Norma ISO 9000:2000.

**Gráfico 2/** Mejora continua del sistema de gestión de la calidad.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de (ISO, 2005)

ISO 9001: 2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una organización:

- tiene que demostrar su capacidad para ofrecer consistentemente productos y servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios aplicables del cliente
- tiene por objeto mejorar la satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluidos los procesos de mejora del sistema y la garantía de conformidad con el cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de ISO 9001: 2015 son genéricos y están destinados a ser aplicables a cualquier organización, independientemente de su tipo o tamaño, o de los productos y servicios que proporciona (Standardization, 2015)

La norma ISO 9001 es organizada en 8 secciones. Las cuales hacen referencia de los requisitos para su sistema de gestión de la calidad (SGC) en una organización.

1. Objeto y campo de aplicación

Habla de la norma y del modo de aplicarla a las organizaciones.

2. Referencias normativas

Alude a otro documento que habría que utilizar junto con la norma ISO 9001: 2000, sistemas de gestión de calidad – Datos fundamentales y vocabulario ISO 9000.

3. Términos y definiciones

Proporciona algunas nuevas definiciones

4. Requisitos del sistema

Indica los requisitos útiles dentro del sistema de gestión de calidad

5. Responsabilidad de la Dirección

Indica los requisitos y compromiso para la dirección y su papel en el sistema de gestión de calidad.

6. Gestión de recursos

Indica los requisitos para la utilización y provisión los recursos, incluyendo e personal, la capacitación, el ambiente de trabajo y las instalaciones.

7. Realización del producto

Indica los requisitos para la producción del producto o el servicio, incluyendo la proyección, los procesos relativos al cliente, el diseño, el abastecimiento y el control de proceso.

8. Medición, análisis y mejora

Indica los requisitos para la monitorización de los procesos y su mejora (Yáñez, 2008)

Cuando la norma habla del concepto de riesgo tiene como prioridad el evitar la incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos de calidad, respecto a provisión de los productos o servicios que cumplan las expectativas y la percepción en su consumo.

**Tabla 3/** Implicaciones de la filosofía organizacional para la administración del riesgo

<b>Requisito de la Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Acciones</b>
Alcance del sistema de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar el impacto del SGC en la provisión de productos o servicio acordes a las necesidades de los clientes.</li> <li>• La eficiencia del SGC en la percepción positiva del</li> </ul>

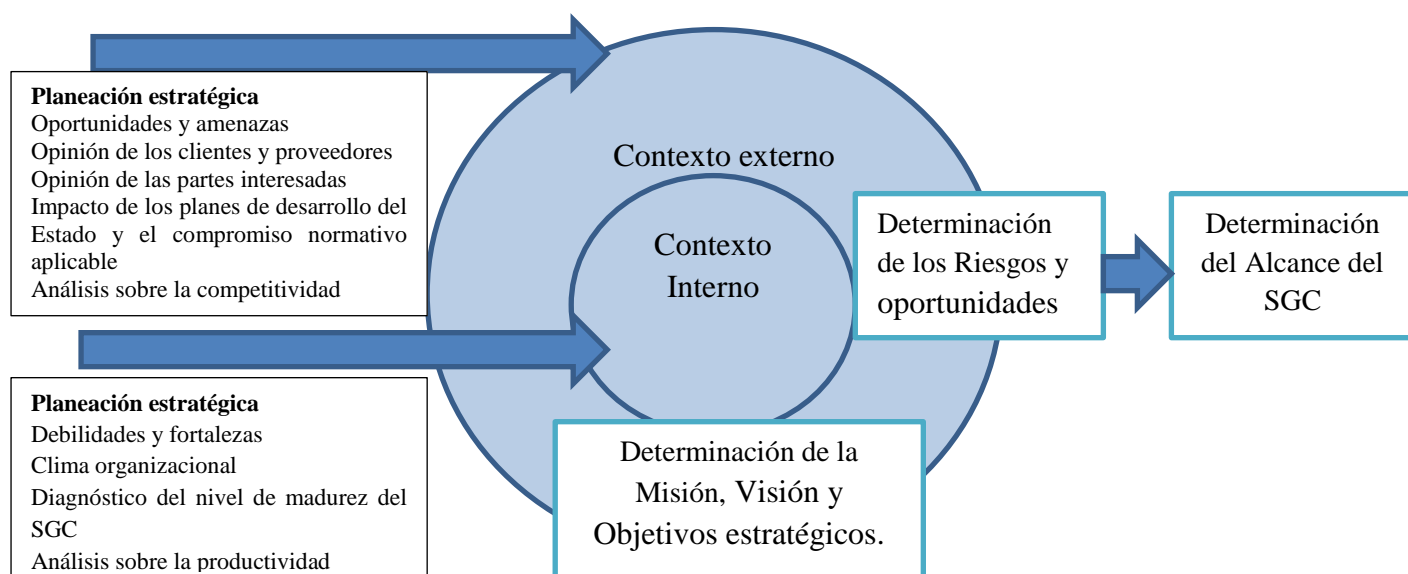
Contexto de la organización	<p>cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La consideración del SGC el cumplimiento legal aplicable a la organización, incluyendo los requerimientos explícitos e implícitos</li> <li>• Los cambios y las tendencias del entorno de la organización.</li> <li>• Información de las partes interesadas.</li> <li>• Políticas de desarrollo del Estado con impacto en la organización.</li> <li>• Disponibilidad de los recursos y los posibles cambios tecnológicos requeridos en la organización</li> <li>• Comprender la situación actual al interior de la organización</li> </ul>
-----------------------------	---

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Carlos Guitierrez, 2015)

Con la implementación de la norma ISO 9001 con la versión 2015 vemos un cambio relevante del SGC, pues marca un cambio drástico para las organización en las funciones. Como veremos en la siguiente gráfica, teniendo en cuenta que se marca los contextos tanto internos como externos de la organización, tendremos mayor atención en la reevaluación de la Misión, Visión, Consistencia entre los objetivos de calidad y los objetivos estratégicos de la empresa, diseño de métricas pertinentes del cumplimiento de los objetivos de la organización, equilibrio entre el desempeño de la organización y la administración de la calidad.

Con este tipo de trabajo hacia la calidad, el SGC se tomaría como un elemento estratégico que permitirá desmostar el éxito de la organización.

**Gráfico 3/** Consideraciones para el diseño del SGC conforme a la norma ISO 9001:2015



**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Carlos Guitierrez, 2015)

Dando referencia a los parámetros de la norma ISO 9001:2015 se podría concluir que la planeación estratégica da inicio competitivo en la misión, visión, y objetivos estéticos, así mismo la determinación y evaluación de los riesgos latentes y potenciales. Sin dejar atrás la base de la gestión de riesgos pues dependerá de ella los mecanismos de seguimiento de las acciones para contener las situaciones y oportunidades detectadas (Carlos Guitierrez, 2015)

### **¿Es importante para los colegios la norma ISO 9001 para su educación?**

Algo que se debe tener claro es que Colombia está creciendo a pasos agigantados, es así que buscan también la calidad en todo los tipos de sectores y apoyar todo tipo de iniciativas internacionales. Hoy en día las normas internacionales toman cada vez más interés en las empresas colombianas donde ven la importancia de la calidad y se dan cuenta de los grandes beneficios que trae estas normas para ellos. Con el progreso que está teniendo cada vez más Colombia, en los productos y servicios de las organizaciones se hablaría con seguridad, que en un futuro que volvería obligatoria las normas que se enfoquen en los sistemas de gestión, pues ya sería un requisito fundamental para que el cliente tome el servicio oportuno y adecuado.

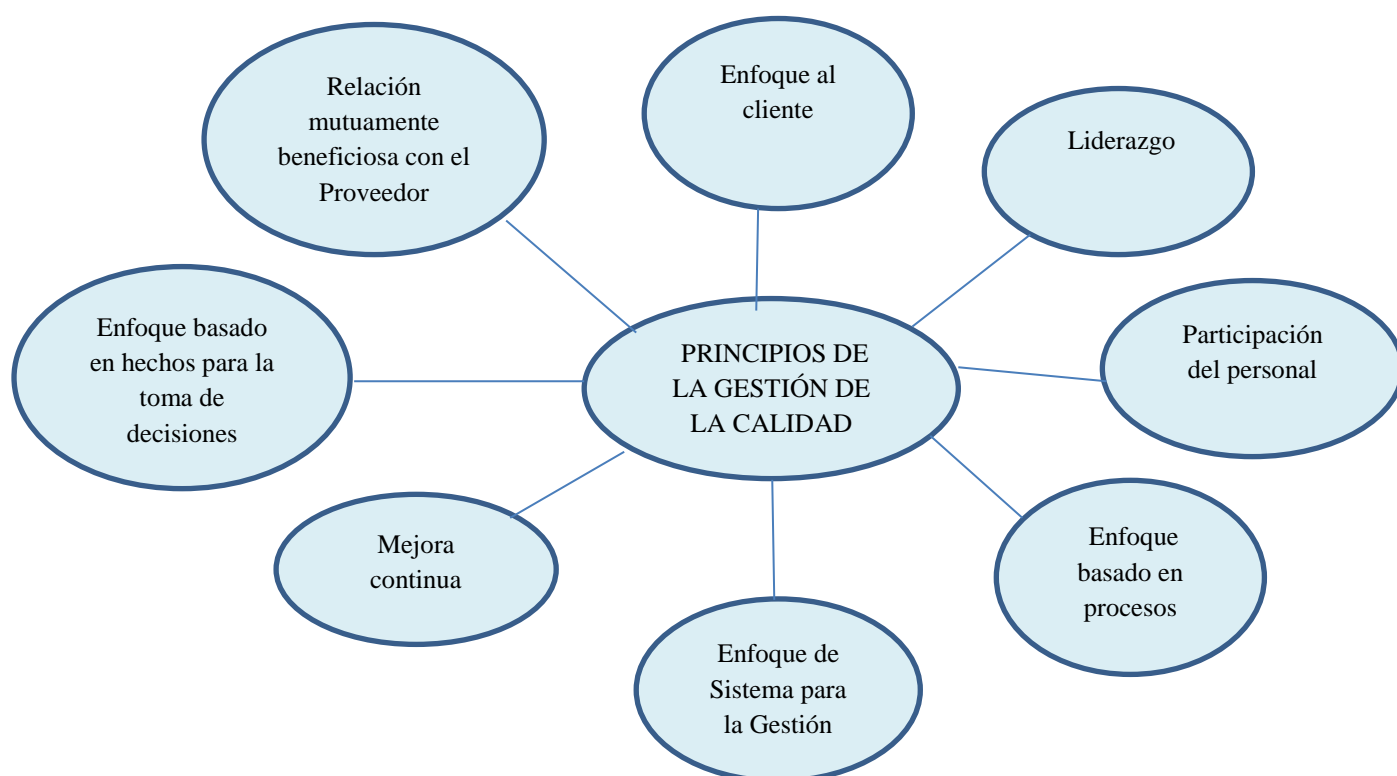
Específicamente el gobierno está apoyando la educación en Colombia, pues sabe que es la base del futuro del país. Es por esto que con calidad se requiere la educación de los niños, para que se fomente la investigación, el emprendimiento, la innovación que es lo que le hace falta al país, que se cumpliría con exactitud aplicando un sistema de gestión con calidad (SGC) que la norma ISO 9001 estandariza y brinda, ya que da la mejora para todo tipo de proceso y procedimiento.

Los beneficios de la norma ISO 9001 para un colegio:

- Diferencia el colegio y conseguir más estudiantes.
- Mejora el rendimiento del colegio mediante el ahorro de recursos.
- Le ayudara a realizar un seguimiento y gestionar sus recursos estudiantiles.
- Convertir el colegio en un competidor más sólido en su mercado
- Una gestión de los recursos y reducción de sus residuos ahorrando dinero.
- Cumplir con la legislación, lo que reduce el riesgo de multas y publicidad negativa
- Motivar y comprometer el personal con procesos internos más eficientes.
- Ampliar las oportunidades de negocio al demostrar el cumplimiento. (9001, 2017)

Con el siguiente grafico se ve las pautas que tiene el sistema de gestión de calidad para poder cumplir con los requisitos propuestos por la norma ISO 9001 para alcanzar las oportunidades de un colegio para la demanda en Colombia y en cualquier parte del mundo.

**Gráfico 4/** Principio de la gestión de la calidad



**Fuente:** Elaboración propia a partir (9001, 2017)

## Conclusiones

Para una cualquier pequeña y mediana empresa (PYME) que este en pleno crecimiento, es favorable crecer a grandes pasos, lo cual una de estas formas para evolucionar rápidamente seria certificarse con una norma internacional que de aval que cumple con estándares de calidad lo suficientes para brindar un servicio óptimo y adecuado; es el caso de las empresas dedicadas a la formación de niños de 0 a 4 años que como vemos son de gran impacto para el Estado colombiano que actualmente brinda grande oportunidades y ven la importancia de la crianza desde la etapa cero.

Es por esto que el sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001 da las pautas para guía a esta empresa en todos los procesos de calidad y que habrá satisfacción al cliente (caso de los padres de familia que optan por tomar el lugar adecuado para el crecimiento y la crianza de sus hijos).

- Esta norma garantiza ampliamente los procesos y procedimientos que pide el Estado para que una institución dedicada a la formación de la primera infancia. Para una (PYME), le ayudara también internamente la norma a dar responsabilidades ejecutivas, administrar los recursos, la realización del servicio, como la medición, análisis y mejora continua que llevara a la eficacia de su oferta.

- Para el infante también tendrá grandes beneficios, pues minimiza los riesgos para ellos y mejora su calidad de atención, ya que todos los procesos estarían estandarizados y protocolizados, disminuyendo el riesgo de accidentes, y en caso de presentarse tener guías apropiadas para su manejo.
- Por último y de mayor importancia a concluir y del porque se hizo esta investigación es para afirmar que una adecuada estimulación para la primera infancia llevara a brindar un futuro próspero para ellos, llevando a que el PIB del país se beneficie y que así Colombia crezca intelectual como económicamente.

## Referencias Bibliográficas

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2011). *Servicios de atención a niños de 45 días a 36 meses*. Argentina: Universidad nacional de san martin USAM.
- 9001, N. i. (2017). Obtenido de <http://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/NormalInternacionalISO9001.pdf>
- Acevedo, A. d. (2016). *Hazlos felices para que sean buenos*. Bogotá D.C: Debolsillo.
- AENOR. (2016). Obtenido de [http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad\\_9001.asp#.WRolPOU1\\_IU](http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_9001.asp#.WRolPOU1_IU)
- Alejandro Gaviria Uribe, J. N. (12 de Agosto de 2014). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de [wsp.presidencia.gov.co](http://wsp.presidencia.gov.co)
- Alejandro Gaviria Uribe, J. N. (05 de Agosto de 2014). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de [mintrabajo.gov.co](http://mintrabajo.gov.co)
- Baby Center. (2017). *Babycenter*. Recuperado el 2017, de [espanol.babycenter.com](http://espanol.babycenter.com)
- Calderon, J. M. (31 de Julio de 2014). *Decreto 1442 de 2014*. Obtenido de [alcaldiabogota.gov.co](http://alcaldiabogota.gov.co)
- CANARIA, U. D. (2017). Obtenido de <http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-qsgc>
- Carlos Guitierrez, L. I. (2015). *Global conference on business and finance proceedings*. Global IBFR.
- Colombia, C. p. (2017). *Artículo 67*. Obtenido de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67>
- DANE. (2017). *Atención integral de los niños menores de cinco años*.
- Departamento Administrativo de Bienestar Social (DABS). (2017). *Departamento Administrativo de Bienestar Social (DABS)*. Obtenido de <https://institutoestudiosurbanos.info/endatos/entidades/dabs.pdf>
- Gabinete de Asesoría Empresarial CAVALA. (2017). *CAVALA*. Obtenido de <http://www.cavala.es/noticias/wp-content/uploads/2015/07/Ficha-3-9001-Claves-Norma-9001-2015.pdf>
- Hernandez, C. d. (1979). *LA EPISTEMOLOGIA DE PIAGET*. Costa Rica.
- ICONTEC. (2016). Obtenido de <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>
- Instituto de Bienestar Familiar (ICBF). (2017). *Instituto de bienestar familiar (ICBF)*. Obtenido de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/EilInstituto>
- ISO, O. i. (2005). *Sistema de gestion de calidad - fundamentos y vocabulario*. Obtenido de [http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma\\_ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf)



- Jardín Maraños. (2017). *Jardín Maraños*. Obtenido de <http://www.jardinmaranacos.com/quienes-somos/mision-y-vision>
- Ministerio de Educación. (2014). *Informe de revisión nacional de la educación para todos (EPT) 2015*. Colombia.
- Muñoz, V. d. (31 de Julio de 2014). *Ministerio de trabajo*. Obtenido de [mintrabajo.gov.co](http://mintrabajo.gov.co)
- Nacional, M. d. (2017). *Cobertura bruta en educación preescolar, básica y media*.
- Paulo, R. d. (2017).
- Sampaio, S. y. (2009). *calidad hoy*. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com.ezproxy.umng.edu.co:2048/science/article/pii/S1135252315000428>
- Seguridad, C. C. (2015). Avances reglamentarios en riesgos laborales.
- Standardization, I. I. (24 de 09 de 2015). *ISO International Organization for Standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- UNESCO. (20017). *Number of out- of- school children of primary school age*. Obtenido de <http://data.uis.unesco.org/>
- Yáñez, L. C. (2008). Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001. *Internacional eventos*, 9.