

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA DE MEDELLÍN Y SU  
ARTICULACIÓN CON LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA –  
APRENDIZAJE DE LAS CIENCIAS SOCIALES EN EL GRADO 5ºB, DURANTE  
EL AÑO 2008”**



**ADRIANA MARÍA TABORDA GUTIÉRREZ  
43630823**

**ASESOR  
NICOLÁS ARMANDO HERRERA DÍAZ  
Licenciado en Geografía e Historia**

**LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS  
SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS Y LAS ARTES  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
MEDELLÍN  
2008**

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA DE MEDELLÍN Y SU  
ARTICULACIÓN CON LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA –  
APRENDIZAJE DE LAS CIENCIAS SOCIALES EN EL GRADO 5ºB, DURANTE  
EL AÑO 2008”**

**ADRIANA MARÍA TABORDA GUTIÉRREZ  
43630823**

**Trabajo de grado para optar al título en  
Licenciatura en Educación Básica, énfasis Ciencias Sociales**

**ASESOR  
NICOLÁS ARMANDO HERRERA DÍAZ  
Licenciado en Geografía e Historia**

**LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS  
SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS Y LAS ARTES  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
MEDELLÍN  
2008**

## RESUMEN

Indagar sobre la calidad educativa en el contexto colombiano, implica comprender a la escuela como un espacio para la enseñanza, el debate, la confrontación y la transformación social. Y cómo esta debe además de reconocer y valorar las diferencias culturales, asumir una tarea constante en la búsqueda de la calidad, no sólo de los procesos administrativos o gerenciales, sino también del proceso enseñanza –aprendizaje. El supuesto básico de este trabajo de grado es la búsqueda de las incidencias que la implementación de un sistema de gestión de la calidad ha tenido en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en la Institución Educativa Santa Teresa del municipio de Medellín; así como de las concepciones que se tienen desde diferentes instancias del concepto de calidad educativa, y cómo esta puede hacer de la educación colombiana una educación incluyente, que forme ciudadanos y ciudadanas comprometidos con su proyecto personal de vida, con la sana convivencia, donde se rescaten los valores, la solidaridad y la democracia, para el bien común.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción del Problema	10
1.2 Planteamiento del Problema	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	17
3.1 Objetivo General	17
3.2 Objetivos Específicos	17
4. MARCO CONCEPTUAL	18
4.1 ¿Qué es Calidad?	18
4.1.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?	18
4.1.2 ¿Qué es ISO?	19
4.1.3 ISO 9000	19
4.1.4 ISO 9001: 2000	19
4.1.5 Guía GTC 200 para Instituciones Educativas	20
4.2 Calidad en la Educación	20
4.3 Calidad desde el Ministerio de Educación Nacional	20
4.4 Calidad desde la Secretaría de Educación de Medellín	22
4.5 Calidad desde el Comité Académico del Premio a la Calidad de la Educación “Medellín la más Educada”	22
4.6 Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa del municipio de Medellín	22
4.7 ¿Qué es el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales?	22
5. MARCO TEÓRICO	24
5.1 Calidad Educativa en el Contexto Colombiano	24
5.2 Instrumentos para medir la calidad educativa en Colombia	26
5.3 Calidad Educativa en Medellín	27
5.4 Calidad educativa vista desde la práctica pedagógica	28
6. METODOLOGÍA	30
6.1 Enfoque	30
6.2 Contexto de la investigación	31
6.3 Definiciones conceptuales	32
6.3.1 Sistema de gestión de calidad	32
6.3.2 Modelo de gestión de calidad	32
6.3.3 Modelos aplicados en las instituciones educativas	32
6.3.4 EFQM. Modelo europeo de excelencia	32
6.3.5 Calidad educativa	32
6.3.6 Escuela de calidad	32
6.4 Diseño utilizado	33
6.5 Sujetos, población y muestra de la investigación	34
6.6 instrumentos de recolección de datos utilizados	35

6.7 Procedimiento	36
7. RESULTADOS	39
7.1 Resultados de Evaluaciones	39
7.2 Interpretación y análisis de los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas a los estudiantes de la Institución Educativa Santa Teresa	42
7.3. Interpretación y análisis de resultados encuesta aplicada a Profesores del área de Ciencias Sociales	46
7.4. Entrevista realizada a la profesora Stella Lopera, líder de calidad y docente de la Institución Educativa Santa Teresa.	49
7.5. Entrevista realizada al señor Jorge Ignacio Suarez, encargado del programa “Escuelas de Calidad” -Secretaría de Educación de la Alcaldía de Medellín	50
7.6. Entrevista a Beatriz Henao coordinadora de la Licenciatura en Ciencias Sociales de la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia	51
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## INDICE DE MATRICES Y ÁRBOLES

	<b>Pág.</b>
Matriz de Priorización de Problemas	11
Matriz de Impacto Cruzado	12
Árbol de Problemas	13
Árbol de objetivos	14

## INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico Relación Motricidad –Dependencia	13
Tabla de Evaluaciones	39
Gráfico 1	40
Gráfico 2	40
Gráfico 3	41
Gráfico 4	41
Gráfico 5	42
Gráfico 6	43
Gráfico 7	44
Gráfico 8	44
Gráfico 9	46
Gráfico 10	46
Gráfico 11	47
Gráfico 12	47
Gráfico 13	48

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Encuesta a Estudiantes	59
Encuesta a Profesores	60
Entrevista a la profesora Stella Lopera	61
Entrevista a la profesora Beatriz Henao	62
Entrevista al señor Jorge Ignacio Suárez	64



## INTRODUCCIÓN

El sistema educativo colombiano ha venido experimentando cambios desde la creación de la ley 115 de 1994, conocida también como Ley General de Educación. Cambios que han adaptado el sistema educativo a los requerimientos que el mundo globalizado plantea.

Uno de esos requerimientos, que es el objeto de estudio de esta investigación es la calidad educativa, que actualmente implementa sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas de carácter público y privado en el país. Sistema regulado por la norma internacional ISO 9001:2000 que es normalizado en Colombia por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas –ICONTEC.

En Medellín se empieza a hablar de calidad educativa desde el año 2004, con la puesta en marcha del proyecto “Medellín la Más Educada”, que con la premiación de las instituciones educativas de carácter público y privado que alcancen altos índices de calidad, pretenden mejorar la educación en la ciudad. Es a partir de allí, que muchas instituciones educativas empiezan a implementar sistemas de gestión de la calidad.

Teniendo en cuenta la anterior realidad, se dio inicio a una investigación que fue desarrollada en la Institución Educativa Santa Teresa, donde se implementaba un sistema de gestión de la calidad, dicho sistema y su aplicación fue vivido por los estudiantes de educación que realizaban allí su práctica pedagógica; éstos se insertaron en esa realidad, donde se pudo evidenciar la situación del proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales, y la incidencia que sobre el tenía la aplicación de ese sistema.

Para la investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, con la metodología investigación –acción, siguiendo tres pasos: el diseño, la planeación y la ejecución. En la etapa del diseño se pudo definir el problema a investigar, además de un acercamiento al proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el grado 5ºB, así como del contexto de la institución. La segunda etapa, de planeación, se desarrolló mediante la construcción de un plan de aula que tuvo en cuenta al grupo, sus necesidades y potencialidades. Además, se ayudó a construir la malla curricular del área de ciencias sociales. La última etapa de ejecución contó con la implementación de ese plan de aula, la aplicación de evaluaciones, encuestas, la realización de entrevistas, que arrojaron resultados importantes para el análisis, las conclusiones y recomendaciones necesarias para desarrollar y concluir la investigación.

# 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del problema

La investigación para el trabajo de grado se desarrolla en el grado 5° B, de la Institución Educativa Santa Teresa, del municipio de Medellín. Para la formulación del problema se realizó un análisis al PEI, donde se conoció la plataforma filosófica y pedagógica sobre la cual está cimentada la formación de los estudiantes de la institución.

También se realizó un mosaico fotográfico, con el que se pudo dar evidencia de los diferentes espacios vividos en la institución como el aula de clase, los lugares de descanso, de consulta, también los diferentes momentos que se dan en esos espacios: el proceso enseñanza –aprendizaje, la interacción con otras personas de la comunidad educativa, las actividades de consulta y esparcimiento.

Así mismo, se tuvo en cuenta para la formulación del problema un diagnóstico del aula, donde se observaron las necesidades o deficiencias en el aula de clase respecto a la metodología, a los medios, la planeación de las clases, la relación maestro –alumnos, entre otros, que influyen directamente en el buen desempeño del proceso enseñanza –aprendizaje, que también se pudo constatar con la realización clase por clase de un diario de campo.

Con los anteriores, se evidenciaron problemas que iban desde la ausencia del docente, la ineficiente planeación del proceso, hasta la implementación de un sistema de gestión de calidad que iba en contravía de la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje.

Con base en el anterior análisis, se determinaron 7 problemas que afectaban este proceso:

P1: Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso

P2: Insuficiente e inadecuada implementación de estrategias metodológicas

P3: Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula.

P4: Ineficiente planeación del proceso

P5: Sistema de Gestión de Calidad vs. Calidad en el proceso enseñanza – aprendizaje.

P6: Desarticulación entre contenido y contexto.

P7: Ausencia y / o actitud pasiva del docente.

A propósito del análisis de la situación del grupo, se implementó una herramienta para la priorización de problemas en el diseño y gestión de

proyectos, de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia<sup>1</sup>

Se empieza con la implementación de una matriz de priorización de problemas, con el fin de ordenar los problemas de acuerdo al grado de importancia. Teniendo como base esta matriz, se llegó a la conclusión de que la causa directa para los otros problemas era el problema N° 5: Sistema de Gestión de Calidad vs. Calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje

Matriz de Priorización de Problemas

Listado de problemas		criterios					Puntaje total
		Gravedad (1 a 4)	Frecuencia (1 a 4)	Tendencia (1 a 4)	valoración social (1 a 4)	Vulnerabilidad (1 a 4)	
P1	Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso	3	3	2	2	2	12
P2	Inadecuada e ineficiente implementación de estrategias pedagógicas	3	4	2	2	2	13
P3	Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de las estudiantes	3	3	3	2	2	13
P4	Ineficiente planeación del proceso	4	3	3	2	0	12
P5	S.G.C. vs calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.	4	4	3	1	2	14
P6	Desarticulación entre contenido y contexto	3	3	2	1	4	13
P7	Ausencia y/o actitud pasiva del docente	4	3	2	2	0	11

Sabiendo cuál era el principal problema, se continuó con una matriz de análisis estructural o matriz de impacto cruzado, donde se tuvo en cuenta la gravedad del problema, la frecuencia, la tendencia, la valoración social y la vulnerabilidad de estos. El objetivo de esta matriz era mirar la capacidad que tenía un problema para influenciar a los demás, y la capacidad de un problema para dejarse influenciar por otros.

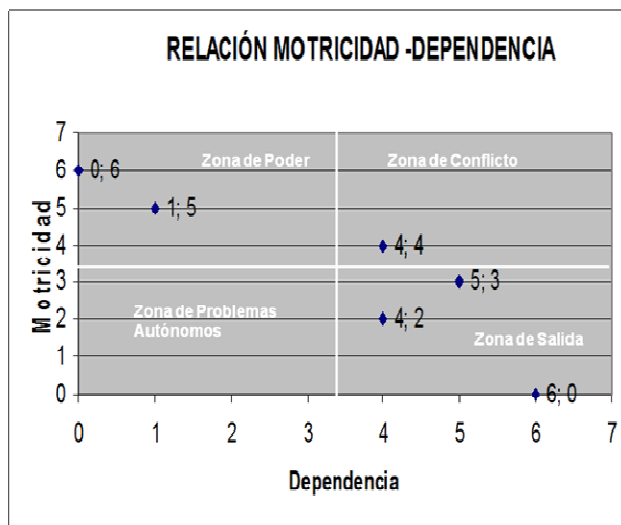
<sup>1</sup> ROLDÁN, JARAMILLO Piedad. Instrumentos y Herramientas para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de Proyectos. En: Adaptación del Manual de Gestión de Proyectos elaborado por Gómez, R. D. y col. Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia.

### Matriz de Impacto Cruzado

PROBLEMAS		MOTRICIDAD								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Σ	%
P1	Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso	x	0	1	0	0	1	0	2	8.3
P2	Inadecuada e ineficiente implementación de la metodología	1	x	1	1	0	1	0	4	16.6
P3	Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula.	0	0	x	0	0	0	0	0	0
P4	Ineficiente planeación del proceso	1	1	1	x	0	1	0	4	16.6
P5	Sistema de Gestión de Calidad Vs. Calidad del proceso Enseñanza – Aprendizaje.	1	1	1	1	x	1	1	6	25
P6	Desarticulación entre contenido y contexto	0	1	1	1	0	x	0	3	12.5
P7	Ausencia y / o actitud pasiva del docente.	1	1	1	1	0	1	x	5	20.8
									24	
DEPENDENCIA	Σ	4	4	6	4	0	5	1	Σ	100%
	%	16.6	16.6	25	16.6	0	20.8	4.16	100%	

Luego se procedió a encontrar el punto medio de los problemas, para elaborar una gráfica de la relación entre motricidad y dependencia. El punto medio se halló dividiendo el total de la sumatoria de la matriz de análisis estructural o impacto cruzado, que dio 24, con el número de problemas -7- y el resultado fue: 3,4.

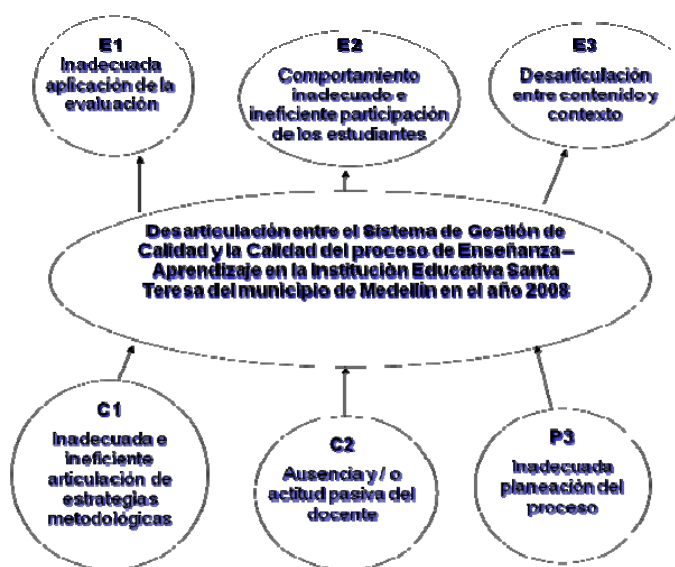
Gráfico Relación Motricidad -Dependencia



Con el gráfico de la relación entre motricidad y dependencia, se pudo establecer que: P5 y P7 eran problemas de alta motricidad y baja dependencia, es decir, problemas muy influyentes y poco dependientes de los demás. P4 y P2, eran problemas que ejercían gran influencia por los otros, pero también eran influenciados por otros. P1, P6 y P3, eran efectos y no causas.

Se realizó un árbol de problemas, donde P5 como principal problema era la raíz de este. Con los demás problemas se determinó cuáles eran causas o efectos de P5. Este árbol ayudó a la formulación del problema de investigación.

Árbol de Problemas



Con el problema formulado, se realizó un árbol de objetivos, donde las causas del problema se convierten en los objetivos de la investigación.

Árbol de Objetivos

## **1.2 Planteamiento del problema**

La práctica pedagógica llevada a cabo en la Institución Educativa Santa Teresa, brindó la posibilidad de insertarse en una realidad mediada por un deseo de certificarse en calidad, tal vez con la esperanza de que fuera reconocida como una institución educativa organizada y enmarcada en los estándares de calidad que el Estado exige. Esta experiencia dio vida a un proyecto de investigación que quiere indagar en la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje, en un contexto de certificaciones de calidad para las instituciones educativas colombianas.

La aplicación de esta metodología priorizó el siguiente problema de investigación: “Desarticulación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el grado 5ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín, en el año 2008.”

## 2. JUSTIFICACIÓN

*"Educar es depositar en cada hombre toda la obra humana que le ha antecedido: es hacer a cada hombre resumen del mundo viviente, hasta el día en que vive: es ponerlo a nivel de su tiempo, para que flote sobre él, y no dejarlo debajo de su tiempo, con lo que no podrá salir a flote; es preparar al hombre para la vida"*

*José Martí*

El Ministerio de Educación Nacional promueve desde el año 2004 el mejoramiento de la calidad educativa, para lo cual las instituciones educativas del país públicas o privadas, deben desarrollar procesos de mejoramiento de gestión para la certificación de calidad, a partir de sistemas y modelos reconocidos internacionalmente.

Una educación de calidad es la que propende porque “todos los estudiantes, independientemente de su procedencia, situación social, económica y cultural, cuenten con oportunidades para adquirir conocimientos, desarrollar las competencias y valores necesarios para vivir, convivir, ser productivos y seguir aprendiendo a lo largo de la vida”<sup>2</sup>

La educación, como “pilar fundamental del desarrollo económico y social del país”, debe garantizar una educación de calidad donde todos los colombianos tengan acceso a ella, donde se eduque para la vida, donde se desarrollen habilidades para analizar, ser crítico y plantear alternativas de solución a los problemas sociales del contexto en el que se vive.

Las políticas de gestión de calidad educativa se basan en indicadores que tienen en cuenta el desarrollo integral de los estudiantes, la satisfacción de sus necesidades, y unos docentes con excelente formación académica y social. Así mismo, se fundamentan en estándares que tienen que ver con el rendimiento académico y con la participación de los estudiantes en el proceso; y en enfoques de calidad como el academicista que se basa en contenidos; el tecnocrático como tecnología, informática, ciencias básicas; el economicista es decir, el desarrollo de competencias para el empleo; y el humanista que encierra la formación integral de los estudiantes.

La búsqueda de esa certificación de calidad no puede quedarse en lo operativo y olvidarse del estudiante que es el actor principal de este proceso. Por esto, el Sistema de Gestión de Calidad que está implementando la Institución Educativa

---

<sup>2</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Política De Calidad Para La Educación Preescolar, Básica y Media 2007 – 2010. Agosto 23 de 2007

Santa Teresa, debe tener en cuenta al proceso enseñanza –aprendizaje, lo que garantiza su calidad, y por ende, la formación en todos los ámbitos de los estudiantes.

En este contexto educativo se realizó una observación constante del proceso enseñanza –aprendizaje, de sus actores, espacios, necesidades, realidades; se analizó su proyecto educativo institucional, que es la pieza clave para el engranaje de las dinámicas de la institución; se evidenció la planeación del área de ciencias sociales, se generaron nuevas propuestas para la intervención en las aulas; se ha investigado sobre lo qué es, para qué sirve, por qué se aplica un sistema de calidad en educación en una institución que debe buscar la calidad de los miembros más importantes de la comunidad educativa, los estudiantes, esos niños, niñas y jóvenes que han tenido que participar de un proceso que dicen no entender.

Teniendo en cuenta esta realidad, se reflexiona sobre la verdadera calidad en la educación, que debe propender por la formación integral de los hombres y mujeres que cada generación requiere; enfocada en el desarrollo de la libertad, de la vida en sociedad, en el desarrollo de habilidades que le ayuden a afrontar los retos que la vida le imponga.

Es por esto que una educación de calidad debe tener en cuenta al estudiante como un ser biopsicosocial, al espacio en el cual se desarrolla su proceso educativo, a las condiciones de adaptación, socialización, convivencia y a la utilización de los medios necesarios para garantizar una enseñanza acorde a su tiempo. Condiciones que la institución trata de cumplir, pero los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad implementado, ocupa la mayor parte del tiempo de los docentes, los cuales, además de preparar clase, calificar evaluaciones, cuadernos, entre otras; deben llenar formatos para todo y por todo, lo que hace que el proceso enseñanza –aprendizaje pierda la atención que realmente requiere.

La calidad educativa hace referencia a las adecuadas condiciones físicas de las instituciones, a la administración eficaz de los procesos gerenciales, al acceso a la tecnología, a la formación integral de los estudiantes en los aspectos cognitivo, cultural, político, en valores, social, para el trabajo, entre otros.

Es así como las Institución Educativa Santa Teresa, con la ayuda de las familias, la sociedad, la comunidad, los docentes y los estudiantes, podrá alcanzar altos índices de calidad en los procesos educativos y alcanzar la certificación en calidad no sólo de los procesos gerenciales, sino del proceso enseñanza – aprendizaje que es el que involucra directamente a la población estudiantil, que es la esencia de nuestra vocación docente.



### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo General**

Reconocer la importancia de la calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el grado 5ºB y su articulación al Sistema de Gestión de Calidad en la I.E. Santa Teresa de Medellín durante el año 2008.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

Evidenciar la desarticulación entre el S.G.C. implementado en la I.E. Santa Teresa de Medellín, con la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje en el área de ciencias sociales en el grado 5ºB, durante el año 2008.

Implementar estrategias metodológicas que apunten a mejorar la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje del área de ciencias sociales para el grado 5ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín durante el año 2008.

Construir y ejecutar un plan de curso del área de ciencias sociales para el grado 5ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín durante el año 2.008.

## 4. MARCO CONCEPTUAL

*“El pueblo más feliz es el que tenga mejor educados a sus hijos, en la instrucción del pensamiento, y en la dirección de los sentimientos. Un pueblo instruido ama el trabajo y sabe sacar provecho de él. Un pueblo virtuoso vivirá más feliz y más rico que otro lleno de vicios, y se defenderá mejor de todo ataque”*

*José Martí*

Un pueblo educado, instruido, virtuoso, más feliz y más rico, será aquel que brinde a sus ciudadanos una educación con calidad.

### 4.1 ¿Qué es Calidad?

El concepto Calidad hace referencia a la satisfacción de las necesidades o expectativas del cliente, apuntando siempre al mejoramiento de los procesos, productos o servicios. La calidad hace referencia a la mejora continua de las organizaciones en todos sus niveles, involucrando a todas las personas y a todos los procesos que se llevan a cabo.

La norma ISO 9000, define la calidad como “el grado en que en conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”. Para la ISO, la calidad sólo se consigue con “una definición clara de lo que quiere el cliente, un proyecto bien estudiado, un proceso de fabricación adecuado al producto, una realización escrupulosa cumpliendo especificaciones, un posterior tratamiento que no degrade el producto (embalaje, transporte), un buen servicio postventa”.

“Calidad es aspiración, búsqueda, objetivo, referente...”<sup>3</sup>

#### 4.1.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Un sistema de Gestión de la calidad es un conjunto de elementos que interrelacionados, permiten a una empresa administrar de forma planificada su calidad, para la satisfacción de los clientes. Algunos elementos de ese conjunto que propende por la calidad, son la jerarquización de la estructura de la organización por medio de un organigrama; la estructura explícita de las funciones de cada miembro de la organización, que tiene en cuenta los diferentes departamentos y la funciones que apuntan a la calidad; los diferentes procedimientos que responden a las pautas que controlan las acciones que se llevan a cabo en la organización; los procesos que responden a las operaciones que se deben desarrollar para alcanzar los objetivos propuestos; los recursos

---

<sup>3</sup> LÓPEZ MOJARRO, Miguel. A la Calidad por la Evaluación. La Evaluación de Centros Docentes. Colección Gestión de Calidad. Editorial Praxis S.A. Barcelona –España. (Monografías) Escuela Española. 1999. P.115.

económicos, técnicos, humanos y de cualquier otra índole que deben estar definidos.

Los sistemas de gestión de la calidad se llevan a cabo bajo normas que son definidas por diferentes organismos normalizadores como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas –ICONTEC, que bajo las normas ISO, permiten que una empresa y organización las aplique para dar validez a su efectividad o calidad. Estas cuentan con la auditoria de una empresa externa especializada en la aplicación de estos sistemas.

#### **4.1.2 ¿Qué es ISO?**

La sigla ISO hace referencia a la Organización Internacional de Normalización. Organización que creó las normas y guías que se aplican para medir y alcanzar la calidad en las organizaciones. “Las normas ISO 9000 fueron publicadas en 1987, revisadas por primera vez en 1994, y por segunda vez en el año 2000. Las normas son revisadas cada cinco años para asegurar que sean actuales y satisfagan las necesidades de los usuarios”<sup>4</sup>

#### **4.1.3 ISO 9000**

La “ISO 9000 es un punto de partida para entender las normas, ya que define los términos fundamentales usados en la “familia” ISO 9000, o en el grupo de normas relativas a gestión de la calidad. Dentro de las partes interesadas en la calidad se incluyen los clientes y los usuarios finales; los directores y personal de la organización; los propietarios e inversionistas; los proveedores y socios, y la sociedad en general”<sup>5</sup>

#### **4.1.4 ISO 9001:2000**

“Esta norma describe los conceptos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000”. También “especifica los requisitos de un SGC, con el cual una organización busca evaluar y demostrar su capacidad para suministrar productos que cumplan con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y con ello aumentar la satisfacción de sus clientes”<sup>6</sup>

Esta norma es aplicada en organizaciones de carácter educativo, porque “está menos orientada al sector de la producción, y por lo tanto es más genérica. Puede ser usada por todas las organizaciones, independientemente de su tipo,

---

<sup>4</sup> CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL UNCTAD/OMC. EXPORT QUALITY. Una introducción a ISO 9000:2000. Boletín No. 70 Noviembre 2001.

<sup>5</sup> Ibid. 2

<sup>6</sup> Ibid. 2

tamaño y categoría de producto”. Además posee ciertos requisitos que han sido agrupados en cinco secciones: “sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la alta dirección, gestión de recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejora”<sup>7</sup>

La ISO 9000:2000 ó ISO 9001:2000, agrega algunos requisitos, directrices y aclaraciones específicas para el sector educativo.

#### **4.1.5 Guía GTC 200 para Instituciones Educativas**

Los sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas de carácter público se fundamentan en la guía GTC 200, que es la que proporciona las directrices para la aplicación de la norma ISO 9001: 2000; y es la que ceñida a la normatividad vigente en el ámbito educativo, determina los pasos a seguir de las instituciones de educación formal en los niveles preescolar, básica, media y los establecimientos de educación no formal.

Esta norma introduce un cambio en la concepción que del cliente se tiene en organizaciones diferentes a las educativas. Para este sector, el cliente se define como “los beneficiarios del sector educativo”<sup>8</sup>; es decir, los estudiantes, padres de familia, empleados, entre otros.

#### **4.2 Calidad en la Educación**

La calidad en educación es definida por Ramón Pérez Juste<sup>9</sup> como “aquella que aborda la formación integral de las personas, concretada en su capacitación para darse un proyecto personal de vida, socialmente valioso, y ser capaz de, libremente, llevarlo a la práctica en las diversas situaciones y problemas que deberá enfrentar a lo largo de su vida”.

#### **4.3 Calidad desde el Ministerio de Educación Nacional**

La calidad es definida por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) como “la que logra que: todos los estudiantes, independientemente de su procedencia, situación social, económica y cultural, cuenten con oportunidades para adquirir conocimientos, desarrollar las competencias y valores necesarios para vivir, convivir, ser productivos y seguir aprendiendo a lo largo de la vida”<sup>10</sup>. Para el MEN, una educación de calidad debe cumplir con la “adquisición y apropiación

---

<sup>7</sup> *Ibíd.* 2

<sup>8</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía Técnica Colombiana –GTC 200. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001, En Establecimientos de Educación Formal en los Niveles de Preescolar, Básica, Media y en Establecimientos de Educación no Formal. –ICONTEC. 2005 -06 -10

<sup>9</sup> UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. FACULTAD DE EDUCACIÓN. Calidad de la Educación, Calidad en la Educación. Hacia una necesaria integración. *En:* Revista Educación XXI. Número 8. Madrid. 2005.

<sup>10</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Política de Calidad para La Educación Preescolar, Básica y Media 2007 – 2010. Agosto 23 de 2007.

de conocimientos, el desarrollo de competencias, el desarrollo personal, el desarrollo de habilidades de convivencia”<sup>11</sup>

El MEN ha determinado los elementos para alcanzar la calidad educativa en Colombia, que hacen referencia a los Estándares de competencias básicas en las áreas de: Lenguaje, Matemáticas, Ciencias naturales y sociales, Ciudadanas Inglés, además posee diferentes planes de mejoramiento: Institucional – PMI y Planes de Apoyo al Mejoramiento – PAM. Otro aspecto que importan al MEN para sus políticas de mejoramiento de la calidad educativa es la “evaluación en las aulas, la Evaluación de docentes, y de la institución; existen también Evaluaciones externas como SABER, Estado, ECAES”<sup>12</sup>

#### **4.4 Calidad desde la Secretaría de Educación de Medellín**

Para la alcaldía de Medellín y la Secretaría de Educación “se entiende la calidad con un proceso continuo de mejoramiento, no es una tarea acabada. La Calidad se reconoce en los procesos de evaluación construidos sobre los principios de la participación, la comprensión y el mejoramiento, como su mejor aliada para que cada institución se reconozca a sí misma, valore sus propios procesos con base en su PEI y pueda comparecer primero ante sí misma y luego ante los demás, mostrando sus logros, propuestas y programas como superficie de su función formativa, académica, política, social y cultural”.

Medellín cuenta con un incentivo para premiar a las instituciones educativas que han alcanzado altos índices de calidad: “Premios Ciudad de Medellín a la Calidad Educativa”, en ellos la calidad es:

- “La calidad de la educación es entendida como un proceso de construcción colectiva permanente que demanda tres elementos básicos: la participación, que garantiza procesos más rigurosos, más colegiados y más beneficiosos; la comprensión, que exige una lectura atenta de la realidad de la ciudad para mejorar la práctica cotidiana; y el mejoramiento, que se instaura sobre procesos de evaluación que generan transformaciones, de acuerdo con un sistema que se piensa y se revisa a sí mismo de manera permanente”
- “Una institución educativa con calidad, es aquella que mejora permanentemente y refrenda su progreso en resultados académicos y sociales y tiene una propuesta institucional pertinente al contexto de su comunidad educativa”
- “Una institución educativa con calidad, reconoce, documenta y sistematiza sus procesos, a la luz de su intencionalidad pedagógica, cultural y social”

---

<sup>11</sup> Ibíd. 10

<sup>12</sup> Ibíd. 10

El ex alcalde Sergio Fajardo Valderrama, reconoce que “la Educación de Calidad es la herramienta privilegiada para la transformación de la ciudad y de esta forma se puede construir una sociedad justa, con oportunidades para todas las personas, en la que niños y niñas, independientemente de la condición social, tengan derecho a una educación con la misma (alta) calidad”

#### **4.5 Calidad desde el Comité Académico del Premio a la Calidad de la Educación “Medellín la más Educada”<sup>13</sup>**

- “La calidad de la educación es entendida como un proceso de construcción colectiva y no como un concepto acabado, leído sólo, desde los resultados finales”
- “Una institución educativa exhibe su propia calidad conjugando los referentes universales validados por la investigación y la academia, con la particularidad de su propia propuesta institucional”
- “Una institución educativa con calidad, es aquella que mejora permanentemente y refrenda su progreso en resultados académicos y sociales”
- “Una institución educativa con calidad, tiene una propuesta institucional pertinente al contexto de su comunidad educativa”
- “Una institución educativa con calidad, reconoce, documenta y sistematiza sus procesos, a la luz de su intencionalidad pedagógica, cultural y social”
- “Una institución educativa con calidad es una institución que aprende”

#### **4.6 Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa del municipio de Medellín**

El sistema de Gestión de la Calidad adoptado por la Institución, "es el de la Calidad Total, expuesta en los años 90 por Joseph Juran, Edward Dering, Phillips Crosby y Peter Senge. Enfoque que se preocupa por el resultado del proceso educativo y reconoce el derecho de los miembros de la comunidad a exigir un servicio de calidad de acuerdo con sus necesidades. Esta característica, está en plena consonancia con las exigencias de mejoramiento continuo de la calidad educativa y de la pertinencia exigidas por el Ministerio de Educación Nacional"<sup>14</sup>

#### **4.7 ¿Qué es el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales?**

El proceso enseñanza –aprendizaje es el proceso mediante el cual se transmiten conocimientos generales sobre una materia o tema y estos son aprehendidos. La

---

<sup>13</sup> SALINAS SALAZAR, Marta Lorena y HERRERA REYES, Marta Lilibiana. Instructivo Premio a la Calidad de la Educación “Medellín la más Educada”. Alcaldía de Medellín. Secretaría de Educación. Dirección de Comunicaciones. 2006. Pág. 6

<sup>14</sup> INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA. Proyecto Educativo Institucional., Medellín 2007.

enseñanza tiene como objeto la formación integral de la persona, mientras que el aprendizaje es un proceso continuo, que va desde el nacimiento, y abarca cada momento de la vida del ser humano.

Las ciencias sociales son “un conjunto de disciplinas académicas que estudian el origen, el desarrollo y el comportamiento de la sociedad, de las instituciones y de las relaciones de ideas que configuran la vida social”. Las ciencias sociales buscan que el estudiante haga un uso más racional del medio en que habita; le ayudan a pensar en los problemas del espacio natural y geográfico que habita y transforma.

El proceso enseñanza –aprendizaje esta mediado no sólo por los aspectos pedagógicos, sino también por los aspectos sociales como el espacio físico, los medios didácticos, los espacios de recreación, el aula de clases y el contexto social y comunitario. Estos aspectos determinan de cierta manera el éxito de la educación de los niños y jóvenes, porque ellos responden a las ideas, valores y modos de vida del momento histórico en el cual se encuentran los individuos que hacen parte del proceso educativo.

Es por esto que la escuela como espacio de socialización donde se desarrolla el proceso enseñanza –aprendizaje, debe formar ciudadanos competentes para la vida y la interacción social.

## 5. MARCO TEÓRICO

La calidad es entendida como la satisfacción de las necesidades o expectativas del cliente, apuntando a un mejoramiento continuo. En el campo educativo, la calidad "... aborda la formación integral de las personas, concretada en su capacitación para darse un proyecto personal de vida, socialmente valioso, y ser capaz de, libremente, llevarlo a la práctica en las diversas situaciones y problemas que deberá enfrentar a lo largo de su vida"<sup>15</sup>. La calidad debe propender por la formación integral de los hombres y mujeres que cada generación requiere; enfocada en el desarrollo de la libertad, de la vida en sociedad, en el desarrollo de habilidades que le ayuden a afrontar los retos que la vida le imponga.

Es por esto que una educación de calidad debe tener en cuenta al estudiante como un ser biopsicosocial<sup>♦</sup>, al espacio en el cual se desarrolla su proceso educativo, a las condiciones de adaptación, socialización, convivencia y a la utilización de los medios necesarios para garantizar una enseñanza acorde a su tiempo.

Así mismo, la calidad en la educación debe cobijar también a los educadores; porque se necesitan docentes actualizados en pedagogía, didáctica, en nuevas tecnologías y sobre todo, que estén al tanto de las nuevas necesidades de los estudiantes.

### 5.1 Calidad Educativa en el Contexto Colombiano

El modelo de estado responde a un interés ideológico, en donde el papel de la formación de sus asociados recae en el sistema educativo. Es así como, la educación entre otras es una estrategia para hacer viable el modelo de sociedad esperado.

En el país la preocupación por la calidad educativa lleva más de 20 años, pero a partir de la implementación de la Ley General de Educación -115 de 1994, se hace énfasis en ella. Esta ley establece que el Estado colombiano debe garantizar un sistema educativo que "favorezca la calidad y el mejoramiento de la

---

<sup>15</sup> PÉREZ JUSTE, Ramón. Calidad de la Educación, Calidad en la Educación. Hacia una necesaria integración. Universidad Nacional de Educación a Distancia. En: Revista Educación XXI. Facultad de Educación. N° 8 2005. Madrid. P. 11-33

<sup>♦</sup> Tiene en cuenta al estudiante como un ser integral, que se desenvuelve en un contexto social, cultural, político, afectivo y cognoscitivo.



educación, especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo”<sup>16</sup>.

El tema de la calidad educativa en Colombia empieza a adquirir importancia entre los años 2002 y 2004, pues había preocupación por los bajos niveles alcanzados por los estudiantes en las pruebas “Saber” y “Estado”, y que estas a su vez sólo median conocimientos y no habilidades; además, el país se encontraba muy alejado de otros países en cuanto a calidad educativa. “En el Estudio Internacional de Matemáticas y Ciencias (TIMSS-1995), Colombia ocupó el penúltimo lugar entre 42 países; en el estudio sobre competencias lectoras para estudiantes de primaria (PIRLS), Colombia ocupó los lugares inferiores, y en el estudio comparativo de matemáticas y lenguaje, del Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad, Colombia se ubicó detrás de Cuba, Chile, Argentina y Brasil”<sup>17</sup>

Es así como con la llamada “Revolución Educativa” el MEN diseñó y puso en marcha “un sistema permanente de mejoramiento de la calidad educativa”<sup>18</sup> para lo cual, divulgó estándares en competencias básicas para cada área, adaptó los instrumentos de medición de la evaluación de estudiantes, docentes y directivos a esos estándares; y propuso el mejoramiento de la calidad.

Las instituciones educativas formularon planes de mejoramiento a partir de los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones realizadas. Esos planes fueron apoyados y asesorados por el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio de Educación de Cuba.

Se promovieron procesos de certificación de la calidad a partir de modelos reconocidos internacionalmente como el ISO9000:2000 en educación y el FQM de la Fundación Europea para la Calidad de la Educación. El MEN participó en la elaboración y revisión de la guía ISO, se han dictado talleres, acompañado en la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y certificado instituciones.

Además de los estándares, de la evaluación, de los procesos de certificación, para el MEN, también son importantes la cobertura educativa en todos los niveles, los usos pedagógicos de medios y recursos, por lo cual ha dotado de infraestructura, conectividad, capacitación y desarrollo de contenidos con el programa “computadores para educar”, se ha logrado la conectividad a Internet banda ancha de muchas instituciones públicas del país; se han capacitado

---

<sup>16</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Calidad y Cubrimiento del Servicio. Artículo 4o. Ley General de Educación. Ley 115 de febrero 8 de 1994.

<sup>17</sup> [www.colombiaprende.edu.co](http://www.colombiaprende.edu.co) “Revolución Educativa 2002 – 2005”

<sup>18</sup> *Ibíd.* 17

docentes en la utilización de los TIC<sup>♦♦</sup>. Se ha consolidado el portal de internet [www.colombiaaprende.edu.co](http://www.colombiaaprende.edu.co), como “vehículo de acceso y encuentro de la comunidad educativa para el desarrollo de competencias básicas”<sup>19</sup>

## 5.2 Instrumentos para medir la calidad educativa en Colombia

Para el Ministerio de Educación Nacional –MEN, la evaluación se convirtió en el instrumento para medir la calidad educativa. La evaluación de los estudiantes en Colombia ha tenido diferentes cambios desde el marco legal. Estos se han hecho notorios a través del tiempo y han estado enmarcados dentro de los diferentes modelos pedagógicos.

En un tiempo se evaluó por contenidos, luego por objetivos, evaluación que duró dos décadas y de la que surgió la crítica a un tipo de evaluación que medía los conocimientos teóricos, habilidades y destrezas, sin tener en cuenta al estudiante como un ser integral.

Es así como en 1994, con la nueva Ley General de Educación, Ley 115, se crea la evaluación por procesos, donde se evalúan los logros, teniendo en cuenta al estudiante como ser integral, que se desenvuelve en un contexto social, cultural, económico, político, etc. Pero, cuando las instituciones educativas se estaban acoplado a éste tipo de evaluación, el ICFES, genera una gran confusión, al determinar que la evaluación de los exámenes de ingreso a la educación superior sería por “competencias básicas”, es decir, que los estudiantes serían evaluados de acuerdo con su capacidad de analizar, leer, establecer relaciones, formular hipótesis e interpretaciones del contexto social y cultural. Lo que obligó a las instituciones educativas a acoplar al nuevo modelo, la evaluación que venían realizando con los estudiantes.

A partir de allí se trabajó en la consecución de estándares educativos que dieran las directrices para enfocar la evaluación de los estudiantes, docentes, directivos y de los procesos de enseñanza. En el año 2004, se divulgaron estos estándares para el área de ciencias sociales y competencias ciudadanas; por lo tanto, las instituciones educativas incorporaron sus proyectos pedagógicos de aula a los estándares del MEN.

La evaluación ajustó las denominadas pruebas “Saber” y “Estado” a los estándares y los lineamientos curriculares para cada área del conocimiento, con el fin de articular las políticas establecidas por el MEN y los instrumentos de medición de la evaluación.

---

♦♦ Tecnologías de la Información y la Comunicación: Conjunto de servicios, redes, software.

<sup>19</sup> *Ibíd.* 17

Así mismo, en el primer semestre de 2005 los docentes fueron por primera vez evaluados mediante un concurso de “meritos docentes”, el cual determinaba la asignación o cargo de provisionalidad de plazas o puestos en las instituciones educativas públicas, de acuerdo al puntaje obtenido por los docentes en esta prueba. Las pruebas saber y Estado se constituyeron como referentes para los planes de mejoramiento institucional, además de una autoevaluación institucional.

### **5.3 Calidad Educativa en Medellín**

Las instituciones educativas del municipio de Medellín vienen desarrollando procesos de gestión de calidad basados en el modelo ISO 9000:2000, apoyados en la guía 200 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, desde el año 2006; las cuales fueron impulsadas por la anterior administración municipal del alcalde Sergio Fajardo Valderrama.

La actual administración continúa con esas políticas de calidad, donde el principal objetivo es que los estudiantes de la ciudad alcancen las competencias necesarias para que puedan “participar en igualdad de condiciones en la sociedad del conocimiento, desempeñarse exitosamente en el mundo productivo y contribuir al desarrollo del municipio como buenos ciudadanos”<sup>20</sup>. Otro de los objetivos para alcanzar la calidad en la educación de la ciudad es el fortalecimiento de las instituciones educativas, las cuales deben brindar a la población estudiantil las “condiciones óptimas” para el buen desempeño de las actividades educativas, sociales, culturales y personales. La cobertura educativa también hace parte de ese “paquete” que busca mejorar la calidad de la educación en la ciudad.

Para la secretaría de Educación de Medellín, las pruebas SABER y de Estado, también son los instrumentos de medición de la calidad de la educación en la ciudad. Pues la evaluación es la que permite recoger información necesaria para determinar los factores que pueden ser un problema en la meta de alcanzar la calidad educativa; así mismo, potencializar los que puedan contribuir para alcanzarla.

En Medellín se busca que las instituciones educativas propicien ambientes de aprendizaje adecuados, para que los estudiantes aprendan, desarrollen y potencien sus capacidades. Para ello, se plantea la creación y el fortalecimiento de equipos escolares para la elaboración de los proyectos educativos institucionales –PEI, los planes de área, planes de mejoramiento, entre otros.

---

<sup>20</sup> ALCALDÍA DE MEDELLÍN, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN. En la ruta del mejoramiento. Metodología para el seguimiento de los indicadores de resultado de los pactos de calidad y los planes de mejoramiento. Guía de trabajo 2. Medellín: Alcaldía de Medellín 2006.

También se hace énfasis en los docentes que se requieren para alcanzar la calidad en la educación, los cuales deben tener una formación permanente personal y profesional, deben proporcionar mediante la utilización de herramientas didácticas y pedagógicas el aprendizaje continuo y autónomo de los estudiantes.

La Secretaría de Educación de Medellín creó el premio “Ciudad de Medellín a la Calidad Educativa” con el fin de premiar a aquellas instituciones educativas de carácter público y privado que alcancen los índices de calidad que la educación requiere, que presenten las mejores experiencias en la búsqueda de la calidad.

En la ciudad se ven innumerables ejemplos de esa “búsqueda de la calidad educativa”, son muchas las instituciones que implementan sistemas de gestión de la calidad ceñidos a los requerimientos que el MEN y las normas ISO exigen para alcanzar la certificación, pero ¿en qué medida esa búsqueda de la calidad ha tenido en cuenta a los estudiantes, docentes, directivos, al proceso enseñanza -aprendizaje?, será que los requerimientos que desde el Estado se exigen, se están cumpliendo a cabalidad, o será que ¿sólo se están llevando a cabo los procesos técnicos o instrumentales como formatos, evaluaciones ajustadas a lo que se pide, y se está dejando a un lado a los estudiantes y su proceso enseñanza- aprendizaje?

#### **5.4 Calidad educativa vista desde la práctica pedagógica**

La práctica pedagógica ha hecho posible la intervención directa de los estudiantes de licenciatura en el contexto de la educación, de los procesos que se llevan a cabo en la escuela, de las dificultades y aciertos en el proceso educativo. Es en el ejercicio de la profesión, donde se encuentran esas dificultades o problemas que llevan al maestro a reflexionar sobre su que hacer docente.

La práctica llevada a cabo en la Institución Educativa Santa Teresa, posibilitó la inserción en una realidad mediada por un deseo de certificarse en calidad, tal vez con la esperanza de que la institución fuera reconocida como una “empresa” organizada; enmarcada en los estándares de calidad de un mundo globalizado que ha relegado las particularidades culturales, económicas, sociales, de naciones y de hombres.

Teniendo en cuenta esta realidad, se reflexiona sobre la verdadera calidad en la educación, que debe propender por la formación integral de los hombres y mujeres que cada generación requiere; enfocada en el desarrollo de la libertad, de la vida en sociedad, en el desarrollo de habilidades que le ayuden a afrontar los retos que la vida le imponga.

La práctica pedagógica ha dado la posibilidad de mirar más allá de esa realidad que se vislumbra y quiere la institución en la cual se intervino como practicantes, una realidad alejada de la verdadera calidad que la educación requiere, una calidad que forme hombres nuevos, con sueños, con necesidad de conocer más del mundo de la vida, hombres que esperan que la educación evolucione e interactúe con su generación, sus formas de vida y de ver el mundo.

## 6. METODOLOGÍA

### 6.1 Enfoque

La práctica docente ha hecho posible la intervención directa de los estudiantes de licenciatura en el contexto de la educación, de los procesos que se llevan a cabo en la escuela, de las dificultades y aciertos en el proceso educativo. Es en el ejercicio de la profesión, donde se encuentran esas dificultades o problemas que llevan a la reflexión sobre el que hacer docente.

Dicha práctica permitió desarrollar una investigación cualitativa, la cual es utilizada principalmente en investigaciones sociales, utiliza métodos de recolección de datos no cuantitativos, mediante la interacción social, con el propósito de explorar y describir las realidades sociales. Este tipo de investigación busca explicar las razones del comportamiento humano, en grupos poblacionales pequeños. “La mayor parte de los estudios cualitativos están preocupados por el contexto de los acontecimientos, y centran su indagación en aquellos contextos en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente” (Dewey, 1934; 1938).

Uno de los enfoques de la investigación cualitativa es la investigación –acción en el aula, entendida como la herramienta científica de los maestros en su campo de acción; pues ella dio la posibilidad de interactuar con todos los actores del proceso enseñanza –aprendizaje en la Institución Educativa Santa Teresa.

En la investigación realizada en esta institución educativa a través de la práctica pedagógica, se utilizaron las herramientas que la investigación –acción tiene para facilitar la investigación en el aula. Investigación que ha intentado además de detectar problemas, dar solución a algunos de ellos que van desde la desmotivación de los estudiantes por el área de ciencias sociales, hasta los que han surgido en el proceso enseñanza –aprendizaje con la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

La investigación acción como herramienta para explorar, analizar, proponer y tratar de resolver los problemas sociales, da la posibilidad de interactuar con la población a estudiar. En el caso de la práctica docente, es la posibilidad de intervenir en el aula, de analizarla, buscar problemas que puedan estar afectando el proceso enseñanza –aprendizaje, clasificarlos, formular hipótesis, buscar información relacionada con el problemas o los problemas encontrados, plantear posibles soluciones, aplicar esas soluciones, en fin, es llevar el método científico al contexto escolar.

La investigación –acción desde la práctica proporciona los elementos necesarios para ser investigadores en el aula, críticos de su propio rol como educadores,

capaces de transformar las realidades de la escuela de hoy, para que esta sea más consciente de la labor social de la educación, sobre todo en contextos de desigualdades sociales, donde los más pobres son los menos favorecidos.

## **6.2 Contexto de la investigación**

La investigación fue desarrollada en el grado 5ºB de la institución educativa Santa Teresa, ubicada en el barrio Andalucía y La Francia, comuna 2 Santa Cruz, norte del municipio de Medellín. Barrio de estrato 1 y 2, donde se pueden evidenciar condiciones de pobreza, bajo nivel de escolaridad, rebusque por medio de oficios alternativos como el comercio informal, tiendas de barrio, talleres de mecánica, chatarra, metalurgia, “mendicidad”. Es un sector que se ha beneficiado de los proyectos sociales del Metro de Medellín, como mejoramiento de la infraestructura (urbanismo), bibliotecas, empuje al comercio.

La institución también brinda cobertura educativa a la población de los barrios Popular 1 y 2, Santo Domingo, Zamora, Playón de los Comuneros, Santa Cruz, Tricentenario, Belalcázar y Santa Rita.

Las viviendas de la zona se encuentran en su mayoría en proceso de adecuación, cuentan con los servicios de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado. Sólo un porcentaje pequeño de la población cuenta con servicio de teléfono, televisión por suscripción e internet.

La institución Educativa Santa Teresa fue fundada en 1983, es de carácter oficial femenino en los grados 6º a 11º, y mixto en los grado 0º a 5º. Para el año 2014 se espera que toda la institución haya alcanzado la transición hacia el carácter mixto.

Su calendario es A, cuenta con las jornadas diurna mañana y diurna tarde, en las cuales se adelantan los niveles preescolar, básica primaria y básica secundaria y media académica

La institución educativa es de propiedad del municipio de Medellín, pero la planta física pertenece a la comunidad religiosa de las Hijas de María Auxiliadora.

El colegio cuenta con una planta física distribuida en tres bloques donde se ubican los siguientes espacios pedagógicos y administrativos:

18 aulas de clase, 2 aulas de sistemas, 1 aula de bilingüismo, 1 laboratorio de ciencias, 1 laboratorios de matemáticas, 1 biblioteca, 1 bibliobanco, 1 sala de cruz roja, 1 sala de reuniones, 1 sala de profesores, 7 unidades sanitarias (5 de ellas múltiples), 7 oficinas, 1 restaurante escolar, 1 tienda escolar, 1 patio salón, 1 coliseo cubierto, 1 patio descubierto, 1 capilla, 1 cocineta, 1 parqueadero, 1 portería y 9 depósitos para material didáctico, de aseo, reciclaje y mobiliario.

Anexo a la institución se encuentra un cuarto bloque en donde está la casa de la comunidad religiosa Hijas de María Auxiliadora.

### **6.3 Definiciones conceptuales**

**6.3.1 Sistema de gestión de calidad:** “Conjunto de elementos interrelacionados de un establecimiento a través de los cuales se administra de forma planificada la calidad del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia”<sup>21</sup>.

**6.3.2 Modelo de gestión de calidad:** “Conjunto de criterios y elementos estandarizados cuya aplicación y evaluación en un establecimiento buscan facilitar el logro de una gestión de calidad.

#### **6.3.3 Modelos aplicados en las instituciones educativas:**

- ISO 9001:2000 (Guía GTC-200)
- EFQM (Europa)
- CITA (Estados Unidos)
- SACS CASI (Estados Unidos)”<sup>22</sup>

**6.3.4 EFQM. Modelo europeo de excelencia:** “El modelo efqm es un instrumento eficaz para la autoevaluación de la calidad de la gestión de las instituciones o centros educativos. Diseñado para impulsar la excelencia de la calidad en la gestión de las organizaciones. Pretende analizar la organización en busca de puntos fuertes o favoreciendo su aparición, confrontando con evidencias, priorizando áreas de mejora y estructurando planes de mejora y de acción, que se ejecutan a través de equipos de mejora”<sup>23</sup>

**6.3.5 Calidad educativa:** La OCDE (1995) la define como aquella que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta".

**6.3.6 Escuela de calidad:** “La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados.” (J. Mortimore)

---

<sup>21</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Certificación de Establecimientos Educativos en Gestión de Calidad. Septiembre de 2007.

<sup>22</sup> Ibíd. 21

<sup>23</sup> Ibíd. 21



## 6.4 Diseño utilizado

En esta investigación se llevaron a cabo tres pasos: definición del problema, ejecución, recolección de la información y la sistematización.

Para la definición del problema se tuvo un acercamiento al proceso enseñanza – aprendizaje en el grado 5ºB de la Institución Educativa Santa Teresa, allí se aplicaron las herramientas de la investigación acción: se realizó una observación constante del proceso enseñanza –aprendizaje, de sus actores, espacios, necesidades, realidades; se analizó su proyecto educativo institucional, que es la pieza clave para el engranaje de las dinámicas de la institución.

Con base en la anterior información, se determinaron 7 problemas que afectaban este proceso:

- P1: Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso
- P2: Insuficiente e inadecuada implementación de estrategias metodológicas
- P3: Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula.
- P4: Ineficiente planeación del proceso
- P5: Sistema de Gestión de Calidad vs. Calidad en el proceso enseñanza – aprendizaje.
- P6: Desarticulación entre contenido y contexto.
- P7: Ausencia y / o actitud pasiva del docente.

Con la identificación de los anteriores problemas, se implementó una herramienta para la priorización de problemas en el diseño y gestión de proyectos, de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia<sup>24</sup>; para ordenar los problemas de acuerdo al grado de importancia.

Esta matriz arrojó como resultado, que la causa directa para los otros problemas era el problema N° 5: Sistema de Gestión de Calidad vs. Calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje, el cual se convirtió en el problema de investigación

Luego se procedió a Definir el problema de investigación: “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín y su articulación con la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el grado 5ºB, durante el año 2008”.

Así mismo, se formularon los objetivos, a través de los demás problemas encontrados en el aula. Uno de estos objetivos era además de la intervención directa en el aula, la participación en la planeación del área de ciencias sociales para el año lectivo 2008, con lo cual se realizó un nuevo plan de área para

---

<sup>24</sup> *Ibíd.* 1

ciencias sociales de 1° a 5°; se evidenció la planeación, se vivió y transformó; se generaron nuevas propuestas para la intervención en las aulas.

Durante la práctica pedagógica se aplicó este plan de aula, apoyado en una planeación previa de las clases, con herramientas didácticas que posibilitaron la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes, cuyos resultados se evidenciaron en la evaluación final de los estudiantes, obtenida por medio de los resultados de cada uno al final del periodo académico.

Se ha investigado sobre lo que es, para qué sirve, por qué se aplica, un sistema de gestión de la calidad en educación. Se aplicaron encuestas a los estudiantes, docentes al “líder del sistema de gestión de la calidad” en la institución; y a un funcionario de la Secretaría de Educación de Medellín, encargado de los colegios de calidad.

Las anteriores herramientas dieron la posibilidad de recolectar la información necesaria para la investigación; las cuales fueron sistematizadas, por medio del análisis de resultados, la realización de conclusiones, y las recomendaciones que surgieron en el desarrollo del ejercicio investigativo.

## **6.5 Sujetos, población y muestra de la investigación♦♦♦**

La investigación fue desarrollada en el grado 5° B de la Institución Educativa Santa Teresa, grupo que cuenta con 47 estudiantes, 37 del sexo femenino y 10 masculino; viven con los dos padres, los cuales deben trabajar para llevar el sustento a la casa. La mayoría de los niños tiene sólo un hermano, y algunos viven con familiares distintos a sus padres como abuelos, tías y padrastros.

El nivel de escolaridad que más predomina entre las familias de los estudiantes es bachillerato, seguido de primaria. Sólo un porcentaje mínimo ha realizado estudios tecnológicos y universitarios.

La edad de los estudiantes oscila entre los 10 y 12 años de edad. El contexto general del grupo es de cordialidad, compañerismo; son creativos. En algunas ocasiones se presentaron problemas de disciplina que no sólo afectan la convivencia, sino también las actividades académicas.

En el contexto del grupo se vislumbran problemas de maltrato, falta de acompañamiento por parte de los padres, y pobreza. También en algunos casos se observa cómo la familia está al tanto del proceso educativo de sus hijos, se acercan a la institución, a los docentes y directivos, participan activamente de la escuela de padres.

---

♦♦♦ Se aplicó una encuesta a los estudiantes, la cual indagó sobre la situación socioeconómica de sus familias.

Es importante anotar que a los estudiantes se motivan con los trabajos que se realizan en la sala de sistemas, el uso del computador en la clase, del televisor, y las actividades que incluyen trabajos manuales; pues les llaman mucho la atención, trabajan con interés, se cuestionan, quieren hacer un buen trabajo y le dedican tiempo.

## **6.6 instrumentos de recolección de datos utilizados**

Para la recolección de la información se utilizaron herramientas de la investigación –acción, tales como: observación en el aula, diarios de campo, entrevistas y encuestas.

**Observación en el aula:** Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar; en este caso las aulas de clase como espacios de interacción de saberes, sentimientos, inquietudes, dudas; donde se da la construcción del conocimiento por medio de la participación activa entre docentes y estudiantes. Esta herramienta fue utilizada en el transcurso del año académico, durante en el proceso enseñanza – aprendizaje. Su aplicación permitió el acercamiento a la realidad del proceso, y cómo éste estaba en relación con el sistema de gestión de la calidad; se pudo conocer las realidades del grupo, necesidades, sueños, entre otros.

**Diarios de campo:** son el instrumento de recolección de información, que da la posibilidad de consignar todos los momentos del proceso enseñanza – aprendizaje y la descripción de los momentos de la clase. Se aplicó durante toda la etapa en la cual se realizó la práctica pedagógica.

**La entrevista:** La entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. Es un diálogo guiado por preguntas anteriormente elaboradas. Esta se aplicó a diferentes personas que sabían del tema. Una de ellas fue la profesora líder del sistema de gestión de la calidad en la institución, otra al funcionario encargado del programa de la Secretaría de Educación de Medellín “Escuelas de Calidad” y por último se realizó una entrevista a la coordinadora del programa de Ciencias Sociales, que conocía el tema y estaba al tanto de él.

**Encuesta:** se usa más frecuentemente para describir un método de obtener información de una muestra de individuos, cuya muestra es usualmente sólo una fracción de la población bajo estudio. Esta herramienta se aplica mediante la utilización de un formulario que busca indagar en la población “muestra” de la investigación. Su objetivo es obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre el problema planteado. Herramienta utilizada en la etapa de recolección de información, la cual se aplicó a los estudiantes de la institución educativa donde se desarrolló la investigación y a los docentes del área de ciencias sociales.

## 6.7 Procedimiento

La práctica pedagógica de la licenciatura en educación en ciencias sociales se inicia con el acercamiento a la institución educativa, se conoció el contexto del colegio, a las cooperadoras, el aula en la cual se realizaría la práctica pedagógica. Esta se inicia en el grupo 4ºA, donde se pensaba realizar observación de las clases de ciencias sociales; dicha observación sólo se hace en tres ocasiones, porque la cooperadora delegó la clase a una mamá, la cual vigilaba la realización de talleres por parte de los estudiantes. Ante esta situación se sugiere realizar la práctica de una vez, lo cual fue un reto pero dio la posibilidad de acercarse al ejercicio docente, conocer las fortalezas y debilidades que podía tener.

Esta práctica se realizó sin el acompañamiento permanente de la cooperadora, sin una malla curricular que guiara la planeación de las clases; sólo se contaba con libros de texto. Esta experiencia ayudó a conocer a los estudiantes, sus necesidades y expectativas. Otro aspecto positivo de esta experiencia fue que la cooperadora observó mi desempeño en el aula de clase, realizó una evaluación de ello, donde destacó los aspectos positivos y a mejorar; daba sugerencias para el manejo de la disciplina y para mantener la atención del grupo. Además de la intervención en el grado 4ºA, en algunas ocasiones también se hacía en el grado 4ºB.

Con la anterior experiencia, y conociendo el contexto de los grupos, se realiza una planeación de los dos primeros periodos del grado 5 para el siguiente año lectivo. Esta planeación se hizo clase por clase, con estrategias didácticas y con la utilización de herramientas que posibilitaran el aprendizaje en los estudiantes.

Además de la planeación y la intervención en el proceso enseñanza – aprendizaje, se realizó observación constante del proceso enseñanza – aprendizaje, de sus actores, espacios, necesidades, realidades; se hizo un análisis del proyecto educativo institucional -PEI, que es la pieza clave para el engranaje de las dinámicas de la institución; se evidenció y participó en la planeación del área de ciencias sociales al iniciar el nuevo año lectivo, en ella se generaron nuevas propuestas para la intervención en las aulas; se ha investigado sobre lo qué es, para qué sirve, por qué se aplica un sistema de calidad en educación en una institución.

A partir del anterior análisis se encontraron 7 problemas que afectaban el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales:

P1: Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso

P2: Insuficiente e inadecuada implementación de estrategias metodológicas

P3: Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula.

P4: Ineficiente planeación del proceso

P5: Sistema de Gestión de Calidad vs. Calidad en el proceso enseñanza – aprendizaje.

P6: Desarticulación entre contenido y contexto.

P7: Ausencia y / o actitud pasiva del docente.

Teniendo en cuenta los anteriores problemas se implementaron instrumentos, herramientas y matrices para la priorización de problemas en el diseño y gestión de proyectos de Piedad Roldán Jaramillo<sup>25</sup>, de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia; para ordenar los problemas de acuerdo al grado de importancia. Se realiza un “mapa de influencias”, en el cual se ponen a consideración los problemas evidenciados en las aulas intervenidas.

Con base en la anterior herramienta, se aplica una “matriz de priorización de problemas” la cual arrojó como resultado, que la causa directa para los otros problemas era el problema N° 5: Sistema de Gestión de Calidad vs. Calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje, el cual se convirtió en el problema de investigación.

Se reformuló el problema de investigación: “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín y su articulación con la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el grado 5ºB, durante el año 2008”.

Se aplicaron las matrices: “análisis estructural o matriz de impacto cruzado”, “relación motricidad- dependencia”, “árbol de problemas”; y por último, “el árbol de resultados esperados u objetivos”, con el cual se formularon los objetivos, a través de la reformulación de los demás problemas encontrados en el aula. El objetivo principal de la investigación fue reconocer la importancia de la calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el grado 5ºB y su articulación al Sistema de Gestión de Calidad en la I.E. Santa Teresa de Medellín en el año 2008.

Uno de los objetivos específicos, era la intervención directa en el aula con la participación en la planeación del área de ciencias sociales para el año lectivo 2008, para lo cual se realizó un nuevo plan de área para ciencias sociales de 1º a 5º, y una planeación de las clases apoyada en herramientas didácticas.

En el nuevo año lectivo se realizó la intervención por medio de la práctica pedagógica en el grado 5ºB, el cual está conformado por 47 estudiantes entre niños y niñas que venían de los dos cuartos en los que se hizo la primer intervención. En esta etapa, además de aplicar la planeación previa, se empezó a indagar por la calidad educativa, qué es, por qué se aplica, hace cuánto, cómo

---

<sup>25</sup> Ibíd. 1

se evalúa, entre otros interrogantes que fueron resolviéndose en el transcurso de dicha práctica. Así mismo, se realizó la lectura y ponencias a documentación que sirvió como base al marco teórico y conceptual de la investigación.

Así mismo, se utilizaron herramientas de la investigación –acción en el aula para la recolección de la información, de nuevo se llevó un diario de campo donde se evidenciaron las experiencias vividas durante la práctica docente; se diseñaron y aplicaron evaluaciones para determinar los logros alcanzados por los estudiantes durante los dos periodos académicos; cuyos resultados se evidenciaron en la evaluación final obtenida por medio de los resultados de cada estudiante al final del periodo académico. Se realizaron encuestas para indagar sobre los conocimientos que los estudiantes tenían sobre el sistema de gestión de la calidad que se estaba aplicando en la institución, sobre su participación y lo que pensaban de él.

También se realizaron entrevistas a las personas encargadas del tema de la calidad en la institución educativa, en la secretaría de Educación de Medellín y en la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia.

Toda esta información fue sistematizada y analizada, y fue utilizada para realizar un informe de la investigación y las conclusiones y recomendaciones sobre el tema de la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones educativas.

## 7. RESULTADOS

### 7.1 Resultados de Evaluaciones

Resultados obtenidos en las pruebas escritas realizadas al finalizar cada periodo académico y la calificación final de periodo.

PERIODO 1					
Evaluación final de periodo	Número de estudiantes	Porcentaje	Calificación final de periodo	Número de estudiantes	Porcentaje
Excelente	2	4 %	Excelente	0	0%
Sobresaliente	21	45%	Sobresaliente	36	77%
Aceptable	16	34%	Aceptable	9	19%
Insuficiente	8	17%	Insuficiente	2	4%
PERIODO 2					
Evaluación final de periodo	Número de estudiantes	Porcentaje	Calificación final de periodo	Número de estudiantes	Porcentaje
Excelente	0	0%	Excelente	0	0%
Sobresaliente	10	21%	Sobresaliente	34	72%
Aceptable	19	41%	Aceptable	12	26%
Insuficiente	18	38%	Insuficiente	1	2%

Tabla de Evaluaciones

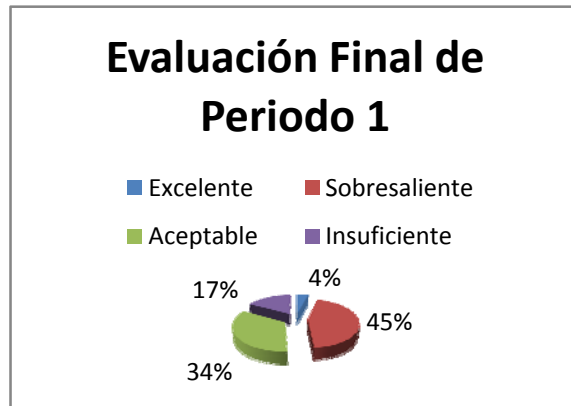


Gráfico 1.

En este gráfico se puede observar cómo el 45% de los estudiantes obtuvo en la evaluación final de periodo sobresaliente en la calificación, mientras que la del 34% fue aceptable, el 17% insuficiente, y sólo el 4% obtuvo una calificación excelente.



Gráfico 2.

El gráfico calificación final de periodo 1 muestra que el 77% de los estudiantes obtuvo como nota final de periodo sobresaliente, el 19% Aceptable, el 4% insuficiente, y ningún estudiante alcanzó la calificación excelente.



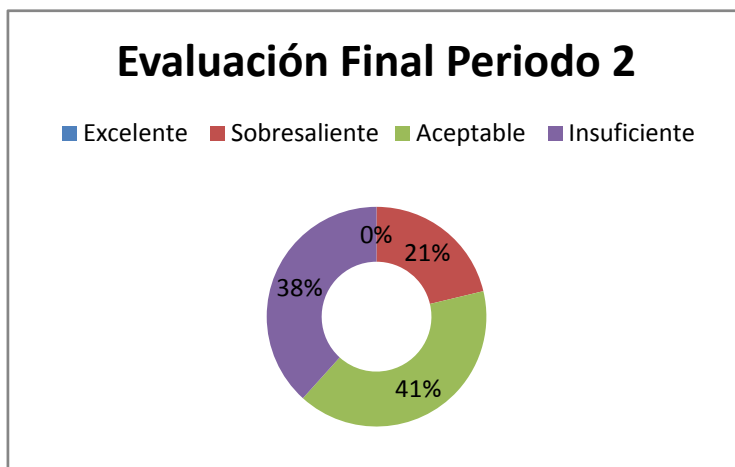


Gráfico 3.

El gráfico Evaluación final periodo 2 muestra que esta evaluación arrojó como resultado que el 41% de los estudiantes obtuvo una calificación aceptable, el 38% insuficiente, el 21% Sobresaliente, y ninguno excelente.

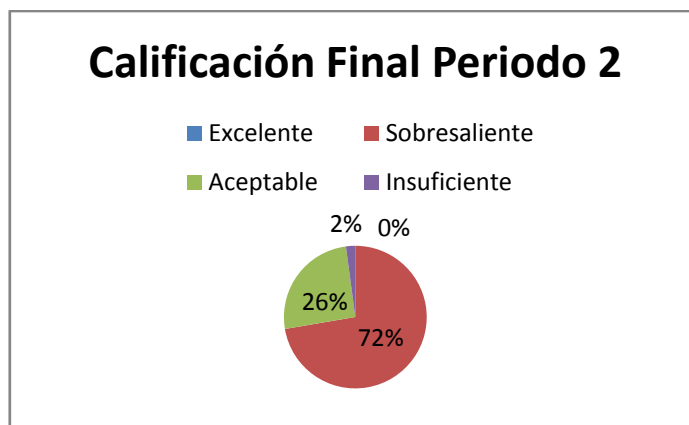


Gráfico 4.

Este gráfico muestra la calificación final de periodo 2 en los estudiantes, el cual arrojó como resultado que el 72% de los estudiantes tuvo un rendimiento académico para el periodo sobresaliente, el 26% aceptable, el 2% insuficiente, y ninguno alcanzó una nota final excelente.

En los resultados que arrojaron los dos periodos académicos se pudo establecer que el rendimiento académico en el primero de ellos fue mejor que el del segundo, porque el porcentaje de estudiantes con rendimiento académico sobresaliente durante el periodo 1 bajo con relación al periodo 2, en un 5%. Este 5% se sumó al porcentaje de estudiantes que obtuvieron una calificación

aceptable, que aumentó 7%. Así mismo, en este periodo disminuyó la cantidad de estudiantes que obtuvieron insuficiente.

Preocupa que los resultados de la evaluación final de periodo hayan disminuído en calificaciones excelentes y sobresalientes; y que las insuficientes hayan aumentado tanto, de 17% a 38%; un 21% que cuestiona la forma en que se desarrolló el proceso enseñanza –aprendizaje en el segundo periodo. Pues este contó con inconvenientes como la utilización del tiempo de la clase en actividades colectivas del colegio, la no realización de la clase en dos ocasiones por un día festivo y la celebración del día del maestro, la celebración del día de la tierra, de varias Eucaristías, entre otros; hechos que llevaron a realizar clases magistrales, donde la planeación previa tuvo que dejarse a un lado, porque se debían abarcar todos los ámbitos conceptuales del periodo. Otra dificultad que tal vez incidió en los resultados obtenidos fue la falta de medios didácticos para la enseñanza de la geografía como mapas.

## 7.2. Interpretación y análisis de los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas a los 47 estudiantes del grado 5ºB, de la institución Educativa Santa Teresa

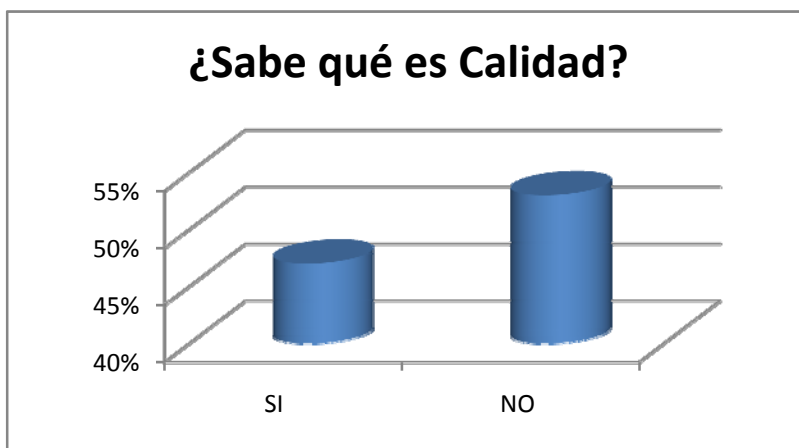


Gráfico 5.

En la primera pregunta se consultó a los estudiantes sobre si ellos sabían qué era calidad, los resultados fueron: SI 47%, NO 53%. Estos resultados muestran que un gran porcentaje de estudiantes no sabe qué es calidad, pero que otro casi igual a ese sabe qué es. Al acercarnos a la definición que dieron algunos de ellos que decían saber qué era calidad se encontraron respuestas como:

- Cuando los estudiantes mejoran su rendimiento
- Algo de buen producto

- Tener todo en orden para cuando venga la persona de calidad
- Tener todo en orden, que los niños sean cada día mejor, un colegio comprometido con los niños
- Son unas personas que vienen a los colegios públicos a ver si le dan un certificado
- Tener todo en orden
- Una cosa fina de buena presentación
- La marca buena o mala de cualquier cosa
- Es la certificación de un producto o alguien, de si está bueno o malo.
- Un colegio bueno que sigue el manual de convivencia.
- Ser mejor.

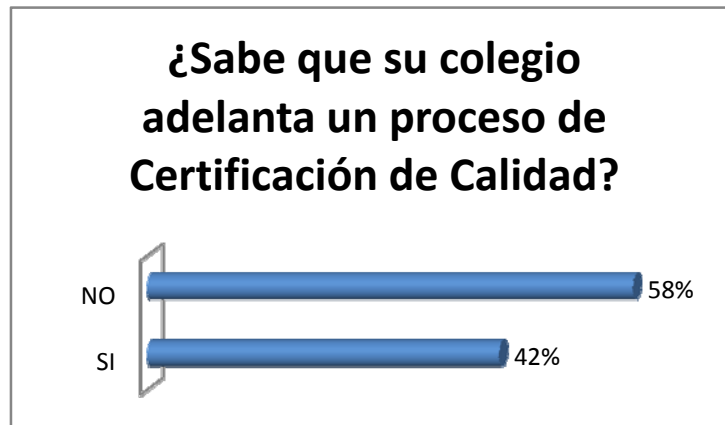


Gráfico 6.

En la segunda se preguntó a los estudiantes si ellos sabían que el colegio adelantaba un sistema de gestión de la calidad, a lo cual el 42% respondió que si, y e 58% que no sabía. A quienes respondieron si, se les preguntó qué saben y algunos respondieron:

- A nosotros nos visitan para ver si nos dan el certificado de calidad
- Nos dieron el certificado por ser uno de los mejores colegios del sector
- El certificado de calidad nos lo dieron el año pasado en el 2007. Y como somos un colegio con calidad, somos el mejor.
- El Icontec el año pasado le dio la certificación de calidad al colegio.
- El colegio tiene un rendimiento adecuado.
- La institución por su buen desarrollo académico y disciplinario y su buena presentación, ganó el sello de calidad Icontec.

Los anteriores resultados, sumados a algunas de las respuestas de los niños, ayudan a determinar que casi la mitad del grupo sabe que se adelanta un

sistema de gestión de la calidad en el colegio, y como resultado se obtuvo un buen rendimiento académico y disciplina, están orgullosos de su colegio, lo consideran como el mejor de la zona, pero en realidad no es mucho lo que conocen de la aplicación de este sistema. Además cabe resaltar que más de la mitad del curso no sabe nada de él.

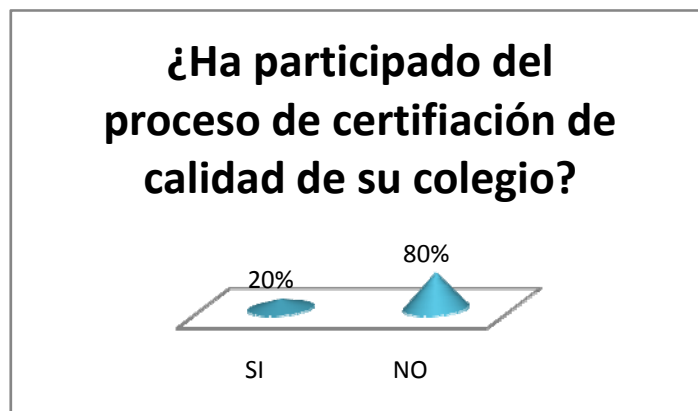


Gráfico 7.

La tercera pregunta sobre la participación de los estudiantes en el proceso, arroja como resultado que el 80% de los estudiantes no lo hizo; y el 20% dice que si. Cuando se les preguntaba sobre cómo fue su participación decían que era “para que nos dieran la certificación nos teníamos que aprender la misión, visión, política de calidad y teníamos además que tener en el cuaderno fechas, logros, mejor dicho, tener el cuaderno bien organizado”.

Con lo anterior se puede decir que los estudiantes aunque cumplieron con algunas recomendaciones que les dieron, no participaron de manera activa en este proceso.

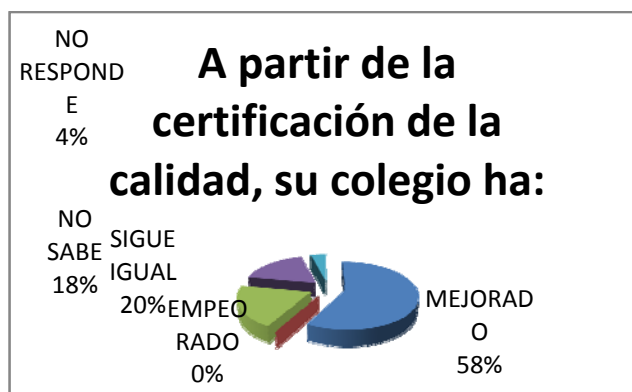


Gráfico 8.

La cuarta pregunta indagaba si la aplicación del sistema de gestión de la calidad había mejorado el colegio, o empeorado, o si por el contrario este seguía igual. Los resultados de esta pregunta fueron que el 58% de los estudiantes consideraban que había mejorado porque ellos habían incrementaron su rendimiento académico y la disciplina, el restaurante mejoró, había menos peleas, menos basura, menos gritos, más educación y tolerancia, había más sentido de pertenencia por el colegio. Para el 20% el colegio seguía igual, era el mismo de siempre. Un 18% de los encuestados no sabía y un 4% no respondió.

Esta pregunta ayudó a determinar que un gran porcentaje de estudiantes encuestados ha visto que la institución ha mejorado, lo ven en la cotidianidad del colegio, en la relación con sus semejantes.

Las encuestas aplicadas en la Institución Educativa Santa Teresa ayudaron a vislumbrar la forma en que la comunidad educativa percibe y entiende la implementación del sistema de gestión de la calidad que buscó la certificación para la institución y su mantenimiento.

Dicha implementación trastocó las dinámicas diarias de la institución, que se adaptó a los requerimientos del sistema. El lenguaje se volvió común, sólo se hablaba de la certificación de calidad, así los estudiantes no supieran definirla, o de qué se trataba. Suena curioso que ellos crean que su participación en el proceso fue porque se aprendieron la misión, visión, la política de calidad, o porque tenían el cuaderno como lo exigía el ICONTEC, entre otras y no porque fueran parte activa de el.

Con lo anterior se puede decir que los estudiantes desconocen lo que implica para ellos, para su proceso educativo, su proyecto de vida institucional, el implementar el sistema de gestión de la calidad y que el colegio se certifique. Ellos creen que se hace para que el colegio sea cada día mejor, pero en ese mejoramiento no se evidencia la importancia que éstos le dan al proceso enseñanza –aprendizaje, lo que se puede deducir en respuestas como: mejorar la disciplina, menos peleas, menos basura; aspectos que ayudan a la convivencia y que pueden hacer que el proceso se de en un ambiente tranquilo.

Sin embargo la realidad es otra, puede que el colegio haya mejorado en algunos de estos aspectos, pero la indisciplina en muchas ocasiones afecta el curso normal de las clases, en ocasiones hay intolerancia, maltrato físico y verbal, el manejo de las basuras en descanso se convierte en una “recolección conjunta” de los niños rezagados al terminar el descanso.

### 7.3. Interpretación y análisis de resultados encuesta aplicada a 3 Profesores del área de Ciencias Sociales de la Institución Educativa Santa Teresa

El 100% de los docentes encuestados en la institución educativa dice saber qué es calidad, la cual es definida por algunos como: es hacer las cosas bien desde el principio, por medio de un proceso continuo; es un proceso que permite mejorar cada día la producción y obtener mejores resultados; es la forma de organizar el trabajo para obtener buenos resultados. Así mismo, al preguntarles sobre sí conocían algo del proceso de certificación de la calidad en el colegio, ellos respondieron en un 100% que sí.

Los docentes saben que: “son actividades interrelacionadas que van a satisfacer una demanda, una necesidad o una expectativa”. Va a posibilitar “una mayor organización, todos los docentes hablamos el mismo lenguaje, aumento en al exigencia a los estudiantes y todo el personal que labora; la capacitación impartida, los formatos y cronograma, lo que hay que mejorar”

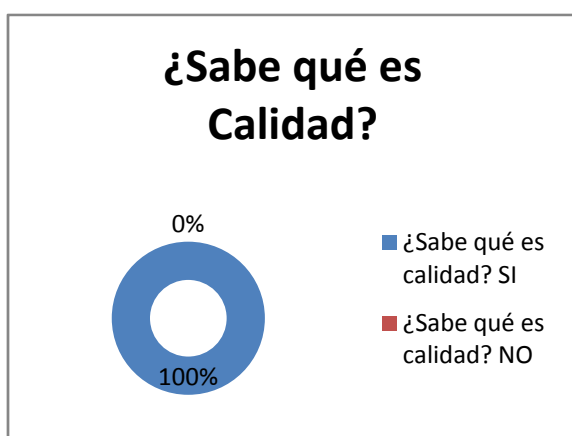


Gráfico 9.

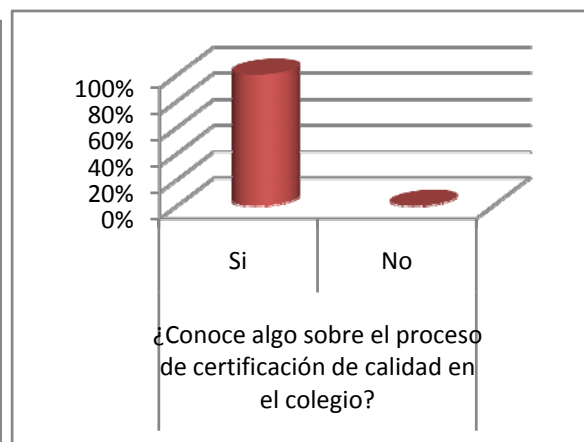


Gráfico 10.

Todos los docentes de la institución han participado de alguna u otra manera en el proceso de certificación de la calidad; con lo cual, se sienten comprometidos con el área asignada, cumpliendo en todas las exigencias propias de esta.

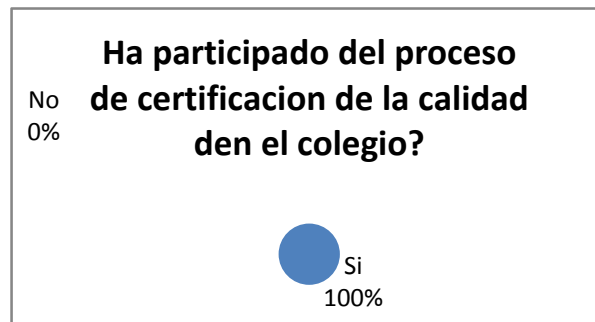


Gráfico 11.

El 100% de los profesores encuestados creen que la implementación del sistema de gestión de la calidad si ha influido en su ejercicio docente, se han mejorado y organizado las actividades que se asignan, en la responsabilidad; saben lo que tienen que hacer, al igual que los estudiantes, se ha organizado un poco el quehacer diario.

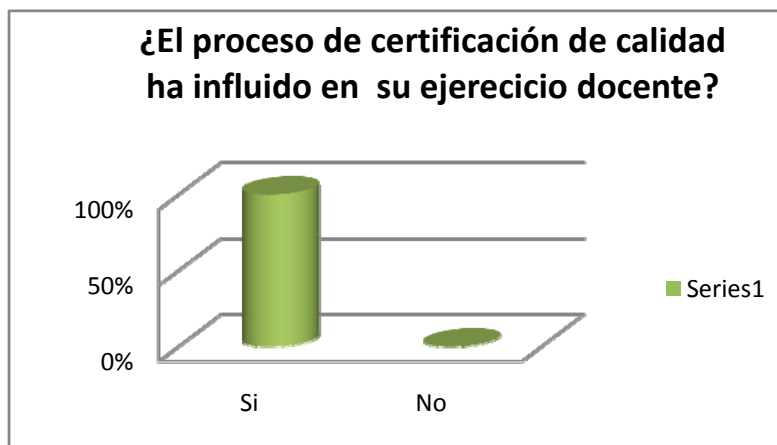


Gráfico 12.

El 67% de los profesores de ciencias sociales de la institución han notado cambios importantes en el proceso enseñanza –aprendizaje del área a partir de la implementación del sistema de gestión de la calidad, como el desarrollo de programas de una manera mucho más ágil, hay buenos estudiantes, se nota el progreso y la responsabilidad, se arreglaron las mallas curriculares. El 33% de los profesores creen que no ha habido cambios en el proceso enseñanza – aprendizaje.

## ¿Ha notado cambios en el proceso enseñanza - aprendizaje de las...

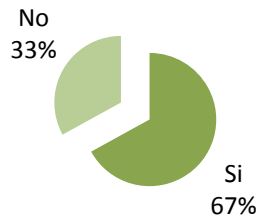


Gráfico 13.

Los profesores de ciencias sociales creen que la implementación del sistema de gestión de la calidad en la institución ha traído ventajas y desventajas. Las ventajas son el orden, el mejoramiento de la responsabilidad, se ha mejorado el trabajo con los estudiantes, las personas se han capacitado, se ha aprovechado más el tiempo en todos los aspectos. Las desventajas son que la cantidad de papelería que se exige demanda mucho tiempo para realizarla, se pierde la autonomía del maestro, así como los espacios culturales y lúdicos, se aumenta mucho más el trabajo, hay exceso de formatos.

Los resultados arrojados en las encuestas realizadas a los profesores de ciencias sociales ayudan a entender su participación en la implementación del sistema de gestión de la calidad. Ellos participaron de él, saben definirlo, que requerimientos tiene o exige a la institución para ser certificados, dicen que se mejoraron los procesos, aunque haya que llevar tanta papelería. Lo anterior muestra cómo los docentes tienen conocimiento de la norma ISO, que se acerca más a los procesos administrativos u operacionales; pero en ningún caso hablan de mejoramiento o exigencias del sistema en pro del proceso enseñanza – aprendizaje.

Con lo anterior se puede decir que aunque la preparación sea constante por parte de los docentes en todo lo relacionado con el sistema de gestión de la calidad y la certificación, éstos no reconocen la importancia de esa calidad en el proceso enseñanza – aprendizaje, creen que el hecho de que se hayan arreglado las mallas, de que hayan buenos estudiantes, que se desarrollen los programas de una manera más ágil; hacen del proceso algo mejor, pero no tiene en cuenta que este aborda también los medios didácticos, el aula de clases, el contexto social y comunitario, que de cierta manera responden a los modos de vida, valores e ideas de los seres que hacen parte del proceso.



Es importante analizar, cómo es entendido el concepto de calidad educativa por docentes, estudiantes y directivos, ya que al consultar sobre el tema, las respuestas fueron vagas, o se limitaron a definiciones de eficiencia, orden, limpieza, optimización del tiempo, etc.; pero nunca hicieron alusión a la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje, a la formación de seres que saben vivir en sociedad, que tienen las habilidades necesarias para enfrentar los retos que la vida impone, que son capaces de proponer y transformar realidades en pro del bien común.

#### **7.4. Entrevista realizada a la profesora Stella Lopera, líder de calidad y docente de la Institución Educativa Santa Teresa.**

En la entrevista realizada a la docente encargada del sistema de gestión de la calidad en la institución educativa, se obtuvo información sobre este sistema en la institución, el cual se aplica desde el año 2002, fue motivado por la necesidad que tenían de organizarse en todos los aspectos y trabajar conjuntamente. En diciembre del año 2007 se certificaron bajo la norma ISO 9001 por parte del ICONTEC, y se trabaja constantemente en mejorar y mantener el sistema. La certificación cumplió con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 del ICONTEC.

Para la profesora Stella, la aplicación del sistema de gestión de la calidad ha posibilitado a la institución mayor organización de sus procesos, reconocimientos nacionales e internacionales. El proceso ha sido positivo, hay más compromiso de los docentes para cumplir los requerimientos de la ley y en el desarrollo de las actividades de la institución.

Así mismo, considera que la intervención de practicantes de educación en ciencias sociales ayuda mucho a la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje de ésta área, porque éstos aportan sus “conocimientos y diferencias individuales”

En esta entrevista se puede evidencia la apropiación que tiene la docente del sistema de gestión de la calidad, pero se evidencia como la institución decidió implementar el sistema por la organización y el trabajo en equipo que requería, pero no se hace claridad en el deseo de que los estudiantes fueran mejor, o el proceso enseñanza –aprendizaje fuera mejor.

Lo importante aquí no es mantener el sistema o cumplir con los requerimientos de la institución, o ganarse distinciones nacionales e internacionales; lo que realmente importa es la vida de todos esos seres que llegaron y llegan a la institución a aprender a ser unos buenos ciudadanos, que saben sobrevivir y vivir en sociedad, que quieren ser mejores y que tienen sueños.

## **7.5. Entrevista realizada al señor Jorge Ignacio Suarez, encargado del programa “Escuelas de Calidad” -Secretaría de Educación de la Alcaldía de Medellín**

El funcionario encuestado es el encargado del programa “Escuelas de Calidad”, el cual tiene como objetivo principal la articulación “del sector privado al sector educativo” (público); articulando las necesidades del segundo, con lo que el primero le pueda ofrecer en busca de la calidad.

Esta entrevista ayudó a acercarnos a lo que la secretaría de educación de Medellín ha trabajado en el ámbito de la calidad educativa. Es así como se pudo conocer la política de calidad educativa pensada desde esta secretaría, la cual apunta a una educación integral de los estudiantes de la ciudad, al derecho a educarse, y se logra con “mayor acceso a la educación”, con la inclusión; se busca que los estudiantes alcancen las competencias necesarias para enfrentarse a los retos que la vida les imponga. Así mismo, también se quiere que los maestros estén más comprometidos con su proceso y capacitados para ello.

En la ciudad se busca certificar las instituciones educativas bajo la norma ISO: 9001, articulada con el programa “Medellín la más Educada” y el programa “Líderes Siglo XXI”. Trabajo conjunto que “apunta al mejoramiento del ser humano, a la equidad y la convivencia” todas ellas como herramientas para la transformación social de la ciudad.

Desde la secretaría de educación de Medellín se entiende o define la calidad educativa como “la capacidad demostrada de las instituciones educativas para producir resultados en términos de habilidades y competencias de los estudiantes”

La calidad en las instituciones educativas de la ciudad se mide con “los niveles de deserción, la cobertura, con el fortalecimiento de las instituciones educativas”, las cuales a su vez deben brindar a la comunidad estudiantil “las condiciones óptimas” para el buen desempeño personal, social, comunitario y cultural.

Las instituciones educativas, estudiantes, docentes, experiencias, que alcancen altos índices de calidad se reconocen por medio de los incentivos del premio “Ciudad de Medellín a la Calidad Educativa”. Premios que son de carácter económico.

Para el entrevistado la implementación del sistema de gestión de la calidad sí mejora la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje, pero considera que esta se logra con la voluntad de cada docente en el papel que desempeña en el aula.

Es importante tener en cuenta que el señor Jorge Suárez está desempeñando su cargo en la secretaría de Educación desde el 1 de enero de 2008, por lo cual no conoce en su totalidad el proceso del programa “Escuelas de Calidad”.

Esta entrevista ayuda a vislumbrar cómo es definida y cómo entiende la secretaría de Educación de Medellín el tema de calidad educativa; dejando el proceso enseñanza –aprendizaje en manos de lo que los docentes quieran o no, caso que llama la atención, pues ellos además de ser responsables por el, en muchos casos lo dejan rezagado porque tienen que cumplir con los requerimientos que el sistema de gestión de la calidad exige, como formatos, reuniones, papeleo, entre otros.

Además, como sucede en cada cambio de gobierno sea local, departamental o nacional, muchos proyectos pasan de mano en mano de funcionarios que van y vienen, lo que hace que aspectos importantes de esos proyectos pasen a un segundo plano, mientras éstos se acoplan y conocen su nuevo cargo, cometiendo errores que solo afectan a la población más vulnerable, en este caso, los estudiantes de las instituciones educativas de la ciudad y su proceso educativo.

#### **7.6. Entrevista a Beatriz Henao coordinadora de la Licenciatura en Ciencias Sociales de la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia**

En la entrevista realizada a la profesora Beatriz Henao, se abordaron temas importantes para hablar de calidad educativa como: la calidad educativa en Medellín, los colegios de calidad, las pruebas SABER e ICFES para medir La Calidad Educativa y los Modelos de Gestión.

Teniendo en cuenta el concepto de calidad citado por la profesora Beatriz Henao quien la define como “un proyecto que se construye y que se hace entre todos, cuando se tiene dirigido un horizonte (Se habla aquí de toda la comunidad educativa). La autonomía es calidad; donde se asume a la institución como un proyecto, que tiene en cuenta a la comunidad y sus necesidades; la calidad en la educación esta referida inicialmente a que vos tengas, identificación con la institución educativa”; entonces se puede decir que la calidad educativa sólo se alcanza si los docentes son capaces de despertar en los estudiantes el espíritu investigativo, y que a su vez los estudiantes sean aptos para vivir en sociedad, con sentido de pertenencia por su escuela, barrio, ciudad, país... donde esta tenga en cuenta a la comunidad y sus necesidades, formando seres autónomos.

Calidad educativa que tiene en cuenta al estudiante en todos los aspectos de su vida, de su proceso enseñanza –aprendizaje, que no les antepone los procesos gerenciales u operacionales, como si fueran los únicos aspectos que hay que mejorar para alcanzar la calidad.

Comparando las entrevistas realizadas, se encuentra cómo en la medida en que se esté involucrado en el campo educativo, y se entienda la verdadera esencia de la educación, se puede hablar de calidad educativa. Caso que no ocurre cuando los encargados son personas ajenas a ella, es decir, son administradores, trabajadores sociales, psicólogos, entre otros. Son personas que no conocen de cerca a la escuela, y todo el universo que ella encierra; pero que se atreven a decir que la calidad del proceso enseñanza –aprendizaje es responsabilidad exclusiva del docente, el cual tiene la obligación de hacer del ejercicio en el aula, un proceso que apunte a la calidad educativa. Pero ¿cómo ejercer bien una labor que en las esferas sociales está subvalorada, que se toma como una profesión de “bajo status”, con sueldos y una situación laboral pésima?

## CONCLUSIONES

- La investigación desarrollada en la Institución Educativa Santa Teresa, además de posibilitar la inserción de los practicantes de educación en lo que sería el mundo laboral de su ejercicio profesional, ayudó a interrogarse por un tema que estaba en boca de todos los actores del proceso educativo no sólo en la ciudad, sino en el país: la calidad educativa.
- Calidad que se veía en forma de escudo al lado de las vallas de los colegios, que movilizaba a directivos y docentes en busca de tan preciado símbolo, que además traía consigo el reconocimiento social de la institución y la posibilidad de incentivos económicos que serían destinados a mejorar la institución.
- En medio de tanta belleza surgió, desde ese ejercicio de la práctica pedagógica, de la inserción y participación en el proceso enseñanza – aprendizaje, la inquietud por saber qué era, cómo y a quién beneficiaba la implementación de un sistema de gestión de la calidad que se notaba alejado de dicho proceso.
- Situación que se contrarrestó con la construcción e implementación de un plan de Aula, y la utilización de medios didácticos los cuales ayudaron a mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje del área de Ciencias Sociales en dicho grado.
- Es importante resaltar que la institución educativa no posee un plan de área de Ciencias Sociales, que cumpla con los requerimientos del Ministerio de Educación Nacional. Éste aunque se halla en el Proyecto Educativo Institucional, aún no ha sido terminado.
- Los y las estudiantes no han participado de manera activa en dicho proceso, estos se han visto relegados a lo que el sistema requiera para su aplicación, como mantener los cuadernos en orden, que lo que este escrito en ellos coincida con las mallas, etc.
- Con la realización de esta investigación se concluye que la calidad educativa es un proceso constante, donde se deben tener en cuenta todos los procesos que el ejercicio de la educación requiere para su ejecución, procesos que además de ocuparse de los ámbitos administrativos, se apropian del proceso enseñanza – aprendizaje, buscando su mejoramiento continuo, con la participación de los estudiantes que son el ingrediente más importante para alcanzar el éxito educativo.

- La calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en la Institución Educativa Santa Teresa, está mediada por factores que en ocasiones son ajenos al mismo proceso educativo y que dificultan su desarrollo. En la institución se abre paso a actividades que ayudan a afianzar el sentido de pertenencia hacia ella, pero su planeación y ejecución no cuentan con el tiempo adecuado para que hagan parte del proceso enseñanza –aprendizaje. Un ejemplo de esto es la disminución del rendimiento académico en el segundo periodo académico, pues la ejecución de las clases planeadas se vió en muchas ocasiones postergada por actividades religiosas o culturales.
- Finalmente, la Institución Educativa Santa Teresa, siempre se ha preocupado por los seres que habitan la cotidianidad del ejercicio de la educación, esta al tanto de lo que sucede con sus estudiantes, les presta atención, asesoría, acompañamiento, lo que se ve reflejado en el gran sentido de pertenencia que tienen para con ella. Así mismo, los docentes y los practicantes encuentran allí un espacio donde pueden ser y hacer, en un ambiente de familiaridad y de confianza, donde dejan que la creatividad haga parte del diario acontecer del proceso enseñanza –aprendizaje, la cual se conjuga con el compartir experiencias; todo en la búsqueda de una formación para la vida de estudiantes, docentes, directivos y de toda la comunidad. Que en definitiva es la calidad educativa que toda institución debe buscar.

## RECOMENDACIONES

Para lograr la articulación del sistema de gestión de la calidad con el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales se recomienda a la institución:

Articular las mallas de ciencias sociales de primaria con las de secundaria, para que la formación sea verdaderamente un proceso que se fortalece desde las bases, hasta culminar la formación básica.

Los docentes deben trabajar en equipo para lograr una planeación más democrática, donde los aportes de todos ayuden a construir, actualizar y fortalecer el plan de área de ciencias sociales.

Se recomienda crear un espacio para los estudiantes, donde ellos además de saber a fondo que es la certificación de calidad y los pasos que se siguen para conseguirla, expresen lo que sienten, las necesidades que tienen en el proceso enseñanza –aprendizaje, cómo se han sentido con la implementación del sistema, y qué recomendaciones o ideas surgen para que la institución sea cada día mejor.

## BIBLIOGRAFÍA

LÓPEZ MOJARRO, Miguel. A La Calidad Por la Evaluación. La Evaluación de Centros Docentes. Colección Gestión de Calidad. Editorial Praxis S.A. Barcelona –España. (Monografías) Escuela Española. 1999. 15 p.

CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL UNCTAD/OMC. EXPORT QUALITY. Una introducción a ISO 9000:2000. Boletín No. 70 Noviembre 2001.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana –GTC 200. Guía para la Implementación de la Norma ISO 9001, en Establecimientos de Educación Formal en los Niveles de Preescolar, Básica, Media y en Establecimientos de Educación no Formal. Bogotá. ICONTEC, 2005 -06 -10

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Política De Calidad Para La Educación Preescolar, Básica Y Media 2007 – 2010. Agosto 23 de 2007

INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA. Proyecto Educativo Institucional, Medellín 2007.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Calidad y Cubrimiento del Servicio. Artículo 4o. Ley General de Educación. Ley 115 de febrero 8 de 1994.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA. FACULTAD DE EDUCACIÓN. Calidad de la Educación, Calidad en la Educación. Hacia una necesaria integración. En: Revista Educación XXI. Número 8. Madrid. 2005

ALCALDÍA DE MEDELLÍN, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN. En la ruta del mejoramiento. Metodología para el seguimiento de los indicadores de resultado de los pactos de calidad y los planes de mejoramiento. Guía de trabajo 2. Medellín: Alcaldía de Medellín 2006.

PÉREZ JUSTE, Ramón. Calidad de la Educación, Calidad en la Educación. Hacia una necesaria integración. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Revista Educación XXI. Facultad de Educación. Nº 8 2005. Madrid

AINSCOW, Mel. HOPKINS, David. Hacia Escuelas Eficaces para Todos: Manual para la Formación de Equipos Docentes. España, Editorial Narcea, 2001.

ROLDÁN, JARAMILLO Piedad. Instrumentos y Herramientas para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de Proyectos. En: Adaptación del Manual de Gestión de Proyectos elaborado por Gómez, R. D. y col. Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Certificación de Establecimientos Educativos en Gestión de Calidad. Septiembre de 2007.

SALINAS SALAZAR, Marta Lorena. HERRERA REYES, Marta Liliana. Instructivo Premio a la Calidad de la Educación “Medellín la más Educada”. Alcaldía de Medellín. Secretaría de Educación. Dirección de Comunicaciones. 2006. 6 p.

GÓMEZ DACAL, Gonzalo y TOCINO GARCÍA, Ángel. K Sigma: Teoría de las Organizaciones y Control de Calidad de la Enseñanza: Como Identificar Entre lo Mucho que es Trivial lo Poco que es Crítico. Estudios pedagógicos. España. Universidad de Salamanca, 2004. 117 p.

[www.colombiaaprende.edu.co](http://www.colombiaaprende.edu.co) “Revolución Educativa 2002 – 2005”

## ANEXOS

# ENCUESTAS

## Encuesta a Estudiantes

Nombre de la Institución: \_\_\_\_\_  
Pública \_\_\_\_\_ Privada \_\_\_\_\_

1. ¿Sabe qué es calidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si su respuesta es SI, ¿Qué sabe?

---

---

---

---

---

2. ¿Sabe que su colegio adelanta un proceso de Certificación de Calidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Qué sabe?

---

---

---

---

---

3. ¿Ha participado del proceso de certificación de calidad de su colegio?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cómo?

---

---

---

---

---

4. A partir de la certificación de la calidad, su colegio ha:

Mejorado \_\_\_\_\_ Empeorado \_\_\_\_\_ Sigue Igual \_\_\_\_\_ No sabe \_\_\_\_\_

¿En qué aspectos?

---

---

---

---

---

## Encuesta a Profesores

Nombre de la Institución:

Pública \_\_\_\_\_ Privada \_\_\_\_\_

1. ¿Sabe qué es calidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Qué sabe?

---

---

---

2. ¿Conoce algo sobre el proceso de certificación de calidad en el colegio?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿qué conoce?

---

---

---

3. ¿Ha participado del proceso de certificación de la calidad en el colegio?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cómo? \_\_\_\_\_

---

---

---

4. ¿El proceso de certificación de calidad, ha influido en su ejercicio docente?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cómo? \_\_\_\_\_

---

---

---

5. ¿Ha notado cambios en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales a partir de la implementación del proceso de certificación de la calidad en la institución?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Cuáles? \_\_\_\_\_

---

---

---

6. ¿Ventajas y desventajas de la implementación del sistema de gestión de la calidad en su institución?

Ventajas

Desventajas

---

---

---

---

---

---

## **Entrevista a Stella Lopera, líder de sistema de gestión de la calidad y docente del área de Ciencias Sociales Institución Educativa Santa Teresa**

1. ¿Qué los motivó a adelantar un proceso de gestión de la calidad?

R/ la necesidad de organizarnos y hablar un lenguaje común, todos trabajábamos mucho pero cada uno por su lado

2. ¿Hace Cuánto se inició el proceso de gestión de la calidad?

R/ Desde el 2002 más o menos, no recuerdo la fecha exacta

3. ¿En qué va el proceso de gestión de la calidad?

R/ Estamos certificados bajo la Norma ISO 9001 por el ICONTEC desde diciembre pasado y estamos trabajando en la mejora continua y el mantenimiento del sistema

4. ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir la institución para obtener la certificación de calidad?

R/ Todos los de la Norma ISO 9001 del 2000

5. ¿Bajo qué norma o guía adelantan el proceso de gestión de la calidad?

R/ ISO 9001 del 2000 ICONTEC

6. ¿Qué ha obtenido la institución educativa por la implementación del sistema de gestión de la calidad?

R/ Al interior mas organización en cada uno de los procesos. En lo Nacional: Presidente Álvaro Uribe Vélez. En lo Internacional: El Consejo Iberoamericano Un Honor a la Excelencia Educativa, Lima –Perú- que será entregado próximamente, en el mes de agosto

7. ¿Qué variaciones (positivas o negativas) ha tenido el proceso enseñanza – aprendizaje con la implementación del sistema de gestión de la calidad?

R/ Más compromiso por parte de los docentes en cuanto al cumplimiento de los requisitos de Ley y en el desarrollo de cada una de las actividades que se realizan en la institución. Mayor organización

8. ¿Cree que la intervención de practicantes en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales en el periodo 2007 -2 y 2008 -1 ha incidido en la calidad de este?

R/ Sí. Han aportado sus conocimientos y diferencias individuales para hacer fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje y la formación integral de los y las estudiantes,

## **Entrevista a Beatriz Henao coordinadora de la Licenciatura en Ciencias Sociales de la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia**

### Calidad Educativa En Medellín

La calidad educativa en Medellín se plantea a partir del premio Medellín la Más Educada, es allí donde se define cuándo un colegio es de calidad. El problema que surge con la calidad educativa es que muchos de los secretarios de educación no son maestros, ni lo han sido, no tienen formación pedagógica, lo que dificulta que todos: instituciones educativas, evaluadores, certificadores, secretaría de gobierno y sus funcionarios, hablemos un lenguaje común sobre la calidad de la educación en la ciudad.

Una educación de calidad propende por individuos que desarrollen la capacidad de investigar, para lo cual, el proyecto del parque explora y la Universidad de Antioquia se intentan articular, con el fin de que los maestros aprendan a preguntarse para posteriormente enseñarle a los estudiantes a cuestionarse, y llevarlos a la investigación.

### Colegios De Calidad

Los colegios de calidad, además de la formación académica y personal de los estudiantes, buscan crear cultura ciudadana, con el fin de que desde la escuela éstos se hagan responsables por el cuidado y adquieran sentido de pertenencia del espacio que habitan y transforman. Estas instituciones son espacios abiertos, donde los padres de familia y la comunidad pueden evidenciar el proceso que llevan los niños y jóvenes que allí estudian, y además hacer uso de sus instalaciones, así se crea sentido de pertenencia, lo que se traduce en el cuidado de los espacios que pertenecen a todos.

### Pruebas Saber E ICFES Para Medir La Calidad Educativa

La calidad educativa en muchas instituciones se mide por medio de las pruebas SABER e ICFES. Muchas de esas instituciones no aprovechan los resultados allí obtenidos, para mejorar muchos de los procesos que tal vez estaban relegados, y no se les estaba dando la importancia que realmente requerían para lograr que sus instituciones alcanzaran unos puntajes más altos. Entonces, estas pruebas dejan la necesidad de una intervención en las instituciones para mejorar la calidad.

Sin embargo, la calidad no se mide únicamente con este tipo de pruebas, pues se debe tener en cuenta también a los seres que se forman, no es más ICFES o menos ICFES, se le apuesta a un proyecto en común: padres, estudiantes, maestros, directivos. Pero desafortunadamente a nivel nacional e internacional se

está mirando desde la estandarización, reflejada en el porcentaje que se obtiene en estas pruebas.

### Modelos De Gestión

Los modelos ISO no miran el objeto de la escuela, los procesos académicos y los seres que allí se forman. En la implementación de “Modelos de Gestión” que lidera la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia, se trabaja actualmente con 101 instituciones, en el 2006 eran 33 (mejores en el ICFES, sin decir que son las mejores) y para el año 2007 ya eran 66.

Calidad Educativa es un proyecto que se construye y que se hace entre todos, cuando se tiene dirigido un horizonte (Se habla aquí de toda la comunidad educativa). La autonomía es calidad; donde se asume a la institución como un proyecto, que tiene en cuenta a la comunidad y sus necesidades; la calidad en la educación “esta referida inicialmente a que vos tengas, identificación con la institución educativa”

Calidad no es únicamente mirar las pruebas SABER e ICFES, aunque estas se tienen en cuenta, pues a partir de ellas se pregunta a qué se dedica la escuela, se hace una recontextualización en el Plan de Área como proyecto (objetivos claros, guía de la malla, metodología, contenidos, evaluación, todos deben dirigirse en una misma línea); se convoca a dos maestros por institución y se les ofrece un proceso de formación por pares; se evalúa a partir de las guías de trabajo para que sean coherente con los objetivos. Las instituciones deben cumplir con lo sugerido, el trabajo en equipo con los maestros es muy importante.

Lo que plantea el premio “Medellín la Mas Educada”: “es un colegio que aprenda, que tenga en cuenta lo que la cultura tiene como valido y lo actual de las disciplinas, donde se tienen en cuenta las apreciaciones de la comunidad educativa en general”.

**Entrevista al Señor Jorge Ignacio Suarez**  
**Encargado del programa “Escuelas de Calidad -Secretaría de Educación**  
**Alcaldía de Medellín**  
**jorge.suarez@medellin.gov.co**  
**514 82 46**

**Objetivo de la investigación:**

Reconocer la importancia de la calidad en el proceso enseñanza –aprendizaje de las ciencias sociales y su articulación al Sistema de Gestión de Calidad en la I.E. Santa Teresa de Medellín en el año 2008.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál es la política de la Administración Municipal para conseguir la calidad en las Instituciones Educativas de Medellín?

La calidad de la educación debe apuntar a una educación integral, la gente tiene derecho a una educación de calidad, que es un derecho ganado. Esta política está enfocada en muchos aspectos: mayor acceso a la educación, mayor inclusión, estudiantes competentes para enfrentarse a la realidad social; maestros comprometidos y capacitados.

2. ¿Cuál es el trabajo que adelanta en su cargo?

Soy el encargado del programa “escuelas de calidad”, cuyo objetivo es articular el sector privado al sector público; asesorar y generar la articulación entre las necesidades de la educación y lo que el sector privado puede ofrecer.

3. ¿Bajo qué norma están trabajando para certificar las Instituciones Educativas de Medellín?

Bajo las normas ISO: 9001; y con la política Medellín la Más Educada que es La principal herramienta para el desarrollo, la transformación social, la lucha contra la inequidad, y la generación de más y mejores oportunidades es la educación. De ahí que todos los niños y niñas, independientemente de su situación social, cultural y económica, deban tener acceso en igualdad de condiciones a un sistema educativo de calidad.

4. ¿Cómo define calidad educativa la Secretaría de Educación de Medellín?



Entendemos la calidad como la capacidad demostrada de las Instituciones Educativas para producir resultados en términos de habilidades y competencias de los estudiantes.

La calidad de la educación es entendida como un proceso de construcción colectiva permanente que demanda tres elementos básicos: la participación, que garantiza procesos más rigurosos, más colegiados y más beneficiosos; la comprensión, que exige una lectura atenta de la realidad de la ciudad para mejorar la práctica cotidiana; y el mejoramiento, que se instaura sobre procesos de evaluación que generan transformaciones, de acuerdo con un sistema que se piensa y se revisa a sí mismo de manera permanente.

5. ¿Qué relación tienen las políticas de calidad de las normas ISO, y la de la Secretaría de Educación de Medellín?

En realidad se relacionan mucho, pues desde la Secretaría de Educación de Medellín, se ha hecho un trabajo combinando el lenguaje del ICONTEC con el lenguaje educativo, se pretenden unificar los tres modelos de calidad: líderes siglo XXI, Medellín la más educada y los ISO.

Esta unificación apunta al mejoramiento del ser humano, a la equidad, a la convivencia.

6. ¿Cómo se mide la calidad de la educación en las instituciones educativas de Medellín?

La calidad de las instituciones educativas no se mide con las pruebas Icfes y Saber, se mide con los niveles de deserción, cobertura; fortalecimiento de las instituciones educativas, las cuales deben brindar a la población estudiantil las “condiciones óptimas” para el buen desempeño de las actividades educativas, sociales, culturales y personales.

7. ¿Cuántas instituciones educativas han sido certificadas hasta la fecha en Medellín?

Hasta el momento se han certificado 15 instituciones educativas, la meta es que para el 2011 sean 50.

8. ¿Qué incentivos obtienen éstas?

La calidad es reconocida mediante el premio “Ciudad de Medellín a la Calidad Educativa”; este galardón reconoce el trabajo de establecimientos educativos en tres categorías: mejor institución, mayor mejoramiento y experiencias significativas. En el primer caso se premia a una institución oficial y a una privada con \$50 millones; en el segundo, un establecimiento de cada uno de los dos sectores, con \$30 millones; y en el tercero, 6 buenas experiencias, con \$10 millones cada una. Así, la inversión total en este proyecto es de \$220 millones. Adicionalmente, se entregan el Premio a

la Investigación Científica, las distinciones a los mejores docentes y a los estudiantes ganadores de las Olimpiadas del conocimiento en lenguaje y matemáticas y 96 mejores estudiantes en pruebas de Estado ICFES de instituciones educativas oficiales.

9. ¿Considera que la implementación de un sistema de gestión de la calidad mejora el proceso enseñanza-aprendizaje?

La implementación de sistemas de gestión de la calidad en las instituciones educativas se lleva a cabo mediante el nombramiento de “líderes del proyecto” de cada institución educativa, donde ellos bajan la información y la llevan a los docentes. La calidad del proceso enseñanza –aprendizaje va es desde la voluntad del docente que está en el aula.