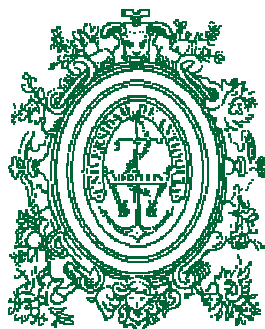


**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA DE MEDELLÍN Y SU
ARTICULACIÓN CON LA CALIDAD DEL PROCESO ENSEÑANZA –
APRENDIZAJE DE LAS CIENCIAS SOCIALES EN EL GRADO 9ºB,
DURANTE EL AÑO 2008”**



1 8 0 3

TATIANA MILENA HINCAPIÉ HINCAPIÉ
C.C. 39.359.963

ASESOR
NICOLÁS ARMANDO HERRERA DÍAZ
Licenciado en Geografía e Historia

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS
SOCIALES
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 9ºB,
DURANTE EL AÑO 2008”**

**TATIANA MILENA HINCAPIÉ HINCAPIÉ
C.C. 39.359.963**

**Trabajo de Grado para optar al título en
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales**

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

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

CONTENIDO

	Pág
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	9
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Planteamiento del Problema	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	18
3.1 Objetivo General	18
3.2 Objetivos Específicos	18
4. MARCO CONCEPTUAL	19
4.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?	20
4.2 ¿Qué es ISO?	20
4.2.1 ¿Qué es la norma ISO 9001:2000?	21
4.2.1.1 Principios de Gestión de la Calidad de ISO 9001:2000	21
4.3 ¿Qué es Calidad?	22
4.3.1 ¿Qué Calidad desde el Ministerio de Educación Nacional?	22
4.3.1.1 Calidad de la educación y Calidad en Educación	22
4.3.2 Calidad desde la Secretaria de Educación de Medellín	23
4.5 El concepto de calidad en la Institución Educativa Santa Teresa	23
5. MARCO TEÓRICO	24
5.1 La calidad del proceso enseñanza – aprendizaje de las Ciencias Sociales	26
5.2 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones Educativas	28
6. METODOLOGÍA	32
6.1 Enfoque	32
6.2 Contexto de la investigación	34
6.2.1 Características generales	34
6.2.2 Ubicación en el proceso de la investigación	37
6.3 Definiciones conceptuales y operacionales	38
6.3.1 Guía GTC 200 para Instituciones Educativas	38
6.3.2 Evaluación	38
6.3.3 Pruebas Saber	38
6.4 Diseño utilizado	39
6.5 Sujetos, población y muestra	40
6.6 Instrumentos	41
6.7 Procedimientos	42
7. ANÁLISIS DE RESULTADOS	45
7.1 Análisis de las Actividades de Clase	45
7.1.1 Análisis Primer Periodo	45

7.1.2 Análisis Segundo Periodo	52
7.2 Análisis de las encuestas a los estudiantes	58
7.3 Análisis de las encuestas a los maestros	63
7.4 Análisis de entrevistas	67
7.4.1 Análisis de entrevistas Stella Lopera	67
7.4. 2 Análisis de entrevistas al Señor Jorge Ignacio Suárez	68
7.4. 3 Análisis de entrevistas a Beatriz Henao	69
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	77

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Evaluación sobre Gobierno Escolar	45
Tabla 2. Exposición sobre las Ciencias Sociales	46
Tabla 3. Evaluación Primer Periodo	48
Tabla 4. Nota de Seguimiento	49
Tabla 5. Nota Final	51
Tabla 6. Taller Sobre L a Mujer	52
Tabla 7. Socialización. Identidad	53
Tabla 8. Exposición Independencia Latinoamérica	54
Tabla 9. Evaluación Segundo Periodo	55
Tabla 10. Nota de Seguimiento	56
Tabla 11. Nota Final Segundo Periodo	57

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1. Evaluación sobre Gobierno Escolar	45
Gráfica 2. Exposición sobre las Ciencias Sociales	47
Gráfica 3. Evaluación Primer Periodo	48
Gráfica 4. Nota de seguimiento	50
Gráfica 5. Nota Final	51
Gráfica 6. Taller Sobre L a Mujer	53
Gráfica 7. Socialización. Identidad	53
Gráfica 8. Exposición Independencia Latinoamérica	54
Gráfica 9. Evaluación Segundo Periodo	55
Gráfica 10. Nota de Seguimiento	56
Gráfica 11. Nota Final Segundo Periodo	57
Gráfica 12. ¿Sabes qué es calidad?	59
Gráfica 13. ¿Sabe que su colegio adelanta un proceso de certificación de calidad?	60
Gráfica 14. ¿Ha participado del proceso de certificación de calidad de su colegio?	61
Gráfica 15. A partir de la certificación de calidad, su colegio ha:	62
Gráfica 16. ¿Sabes qué es calidad?	63
Gráfica 17. ¿Conoce algo sobre el proceso de certificación de calidad en el colegio?	64
Gráfica 18. ¿Ha participado del proceso de certificación de la calidad en el colegio?	65
Gráfica 19. ¿El proceso de certificación de calidad, ha influido en su ejercicio docente?	65
Gráfica 20. ¿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?	66

LISTA DE ANEXOS

	Pág
ANEXO 1. Inventario de Problemas. Mapa de Influencias	77
ANEXO 2. Matriz de Priorización de Problemas	78
ANEXO 3. Matriz de Análisis Estructural o Matriz de Impacto Cruzado	79
ANEXO 4. Relación Motricidad-Dependencia	80
ANEXO 5. Árbol del Problema	81
ANEXO 6. Árbol de Resultados Esperados u Objetivos	82
ANEXO 7. Entrevista a Stella Lopera	83
ANEXO 8. Entrevista al Señor Jorge Ignacio Suárez	85
ANEXO 9. Entrevista a Beatriz Henao	88
ANEXO 10. Encuesta a los estudiantes	90
ANEXO 11. Encuesta a los maestros	91

RESUMEN

Las nuevas demandas y necesidades de los estudiantes como elemento fundamental en los procesos educativos de las instituciones colombianas, deben ser fuente de estudio y análisis para mejorar la calidad en la educación.

El presente trabajo de investigación, muestra los cambios que se presentan en a partir de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje en la Institución Educativa Santa Teresa, además de la diversificación del concepto de calidad en la educación, teniendo como elemento central la normatividad del Sistema en las instituciones públicas. Para esto, se hace necesario el análisis de algunos documentos de la institución, como también, la aplicación de instrumentos de recolección de la información y evaluación de los procesos académicos; que después de un análisis en relación al concepto de calidad, arrojaron los resultados finales, las conclusiones y recomendaciones.

INTRODUCCIÓN

La necesaria reflexión continua del quehacer docente en las aulas de clase a partir del proceso enseñanza-aprendizaje se convierte en la alternativa de una intervención consciente del actuar de los maestros como una motivación para mejorar los procesos escolares atravesados por las múltiples situaciones implementadas por las Instituciones Educativas.

El presente trabajo es el resultado de la Práctica Profesional de la Licenciatura Básica con Énfasis en Ciencias Sociales de la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia, formulado como una propuesta de implementación de un Plan de Aula para el Área de Ciencias Sociales de la Institución Educativa Santa Teresa en su articulación a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2008 como una respuesta a las necesidades educativas de los estudiantes.

De igual manera, la necesidad de una formación integral de los maestros en lo pedagógico, el área específica y la investigación, debe ser una motivación para la producción de un conocimiento desde sus intereses individuales que apunten a una reflexión a partir de su propia práctica como la mejor alternativa de construir, saberes conscientes y acordes a las nuevas exigencias de la educación colombiana, teniendo en cuenta, como punto elemental las necesidades propias de los estudiantes.

Finalmente, y partir de la observación e intervención directa en el aula de clase y del análisis de las diversas situaciones escolares, se llevó a cabo el siguiente trabajo como una construcción consciente del conocimiento del maestro a partir de la capacidad de reflexión y producción de sus saberes.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La Práctica Profesional de la Licenciatura Básica con Énfasis en Ciencias Sociales, se convierte en un espacio para el acercamiento a la realidad educativa de los docentes en formación como la mejor forma de comprender las necesidades de la escuela, reflexionando sobre su quehacer en el aula acerca de las situaciones que allí se viven diariamente. Así, La Institución Educativa Santa Teresa ubicada en la Zona, Comuna 2 del Municipio de Medellín, diagonal a la estación del Metro Acevedo posibilitó un encuentro entre la formación universitaria y la realidad de la educación en el país.

De esta manera, la observación como un método que requiere de un compromiso y dedicación continua, se convierte en la mejor alternativa a la hora de abordar el proceso de análisis. Así, se inicia con un reconocimiento general de la Institución a partir de un análisis del PEI* y la elaboración de un Mosaico Fotográfico, que como instrumentos de recolección de la información sirvieron para ver las generalidades de la misma en cuanto a su ubicación espacial en relación a las condiciones sociales del sector que de manera directa, condicionan la función social de la educación y por ende la calidad del proceso que la institución debe ofrecer a sus estudiantes, y que posteriormente se ve reflejada en el aula de clase, pero proyectada hacia la sociedad dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De igual manera, el Mosaico Fotográfico se convierte en el instrumento general que permitió la caracterización de la institución como punto importante, ya que es en ella directamente donde se evidencian las falencias que tienen las alumnas y que se ven reflejadas en las actividades cotidianas que allí realizan; tales como los deportes en los descansos, la actitud que asumen dentro del aula de clase; y en general, todo comportamiento que está íntimamente ligado a la formación de los sujetos; además de una lectura y análisis riguroso sobre el PEI como instrumento que engloba las características generales y específicas de la institución, posibilitando establecer una relación entre la vida institucional y la comunidad que ésta alberga, sin dejar de lado las condiciones sociales de las personas que la habitan, con miras a establecer los objetivos propuestos en la aplicación de las estrategias que consideran más adecuadas para lograrlos.

Una vez hecha esta precisión, se inicia un proceso de lectura y análisis detallado del grupo intervenido (8B^o), donde la maestra en formación con un

* Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Santa Teresa. Medellín. 2008

seguimiento continuo recoge durante toda la Práctica I las vivencias del grupo, y que posteriormente arrojaron como resultado la formulación del problema a trabajar. Durante este proceso de análisis, se aplicaron diversos instrumentos de recolección de datos que se convirtieron en la mejor estrategia para elaborar un Diagnóstico Áulico, caracterizado por las diversas situaciones que generaron inquietud en relación al proceso enseñanza-aprendizaje y que arrojaron los resultados obtenidos.

Vale la pena agregar, que dentro del Diagnóstico Áulico se trabajaron diferentes herramientas de análisis. Para esto, se inicia con una observación detallada de algunas clases del Área de Ciencias Sociales y de diversas situaciones (fuera del aula) que se consignan en los Diarios de Campo de las practicantes. En este caso, se tuvo en cuenta, las condiciones físicas del aula de clase, la función sobre el quehacer docente de la cooperadora en el aula, la actitud asumida de las alumnas en las clases y las diferentes actividades a desarrollar, el contenido, los objetivos, el método, la evaluación, entre otros criterios, que permitieron “evaluar” y analizar a partir de una reflexión docente el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje en cada uno de los grupos; además de la importancia de las experiencias particulares que se vivieron en los diferentes contextos y situaciones.

A diferencia del Mosaico Fotográfico y del análisis del PEI, estos instrumentos hacen énfasis en el análisis de la situaciones en el aula, los cuales muestran los diferentes problemas detectados y que se consideran deben ser intervenidos para mejorar la calidad del proceso.

En un primer momento, se hace una socialización sobre la aplicación y resultado de los mismos; donde finalmente, mediante un debate en el seminario se concluye los siete problemas más importantes a abordar y que se presentan en el aula.

1. Inadecuada e ineficiente implementación de la metodología.
2. Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso.
3. Ineficiente planeación del proceso.
4. Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula.
5. Ausencia y/o actitud pasiva del docente.
6. Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.
7. Desarticulación entre contenido y contexto.

Por otra parte, y después de tener los instrumentos de recolección de la información implementados, (el Diagnóstico Áulico, el Análisis del PEI y el Mosaico Fotográfico), se inicia con la aplicación de “Instrumentos y Herramientas para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de

Proyectos.”¹, consignados en un documento adaptado por la profesora Piedad Roldan Jaramillo, y que se convierte en guía para el análisis de los resultados obtenidos hasta el momento. En dicho proceso de la aplicación se trabaja inicialmente, con el Inventario de Problemas y Mapa de Influencias² como análisis general (VER ANEXO 1), donde se analiza la influencia que cada uno de los problemas tiene sobre los demás, llegando a concluir que el problema “Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje” es el que más influye sobre los otros, y que con una intervención adecuada sobre éste, se puede lograr avances para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje. Posteriormente, se considera que el análisis anterior no es suficiente para la formulación del problema; así, que se decide hacer una aplicación de todos los instrumentos propuestos por la autora.

Después de esta conclusión, se pasa a la aplicación de instrumentos para la Priorización de Problemas como análisis contextual, donde se define que “priorizar es valorar para la decisión de intervenir, sabiendo que no todos los problemas tienen la misma importancia y que no siempre se cuenta con los recursos suficientes para intervenir todos los problemas encontrados”³. Para esto, se inicia con la aplicación del instrumento Matriz de Enfoque Epidemiológico para la Priorización de Problemas o Matriz de Priorización de Problemas⁴ (VER ANEXO 2), que consiste en la ordenación de los problemas según el grado de importancia que tienen en el desarrollo del proceso, teniendo en cuenta los criterios establecidos: Gravedad (1 a 4), Frecuencia (1 a 4), Tendencia (1 a 4) y Valoración Social (1 a 4), donde se concluye la ubicación de los problemas en el siguiente orden:

- A) - P5 Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- B) - P2 Inadecuada e ineficiente implementación de la metodología.
- C) - P3 Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula.
- D) - P6. Ausencia y/o actitud pasiva del docente.
- E) - P1 Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso.
- F) - P4 Ineficiente planeación del proceso.
- G) - P7 Desarticulación entre contenido y contexto.

Y que el problema, Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (P5) con 16 puntos, sigue siendo sugerido como el problema a abordar.

De igual manera, para seguir con esta priorización del problema se aborda la Matriz de Análisis Estructural o Matriz de Impacto Cruzado⁵ (VER ANEXO 3)

¹ ROLDAN JARAMILLO, Piedad. Instrumentos y Herramientas para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de Proyectos. Una adaptación del Manual de Proyectos elaborado por Gómez. R.D. y col. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública.

² *Ibíd.*, p. 2.

³ *Ibíd.*, p. 3.

⁴ *Ibíd.*, p. 6.

⁵ *Ibíd.*, p. 8.

donde se trabaja la Motricidad y Dependencia de cada problema; es decir, la capacidad que tiene cada uno para influenciar y ser influenciado por los demás; donde se concluye que P5, Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, con una motricidad del 25% y una dependencia de 0, sigue siendo pensado como el problema a priorizar.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores; en este punto, también se hace un análisis de ubicación de los siete problemas en el gráfico de Motricidad y Dependencia⁶ (VER ANEXO 4) donde quedan de la siguiente manera:

- P1 y P5 en la Zona de Poder “(alta motricidad y baja dependencia)
- P2 y P4 en la Zona de Conflicto (alta motricidad)
- P1, P6, y P3 en la Zona de Salida “(baja motricidad y alta dependencia)

Para finalmente concluir, que la intervención directa sobre el problema Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje (P5) sería lo más adecuado.

En un segundo momento, y después de haber llegado a la conclusión anterior, se pasa a la formulación del problema y aplicación del instrumento Árbol del Problema⁷ como un Análisis Etiológico del mismo (VER ANEXO 5), donde se estudian los efectos y la identificación de las causas que este genera en relación con los demás problemas trabajados. Así, cada uno de los problemas secundarios, se convierten en causas y efectos de si mismos, como una relación recíproca con el proceso enseñanza-aprendizaje y la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la institución, que finalmente llevaron a concluir que: - P1. Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso (E1), - P3. Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula (E2), - P6. Desarticulación entre contenido y contexto (E3) son los efectos directos del problema; y - P2. Inadecuada e ineficiente implementación de estrategias metodológicas (C1), - P7. Ausencia y/o actitud pasiva del docente (C2), - P4 Inadecuada planeación del proceso (C3) son las causas directas del mismo.

A partir del análisis anterior; sobre los efectos y las respectivas relaciones con las causas, como también de la aplicación del instrumento Árbol de Resultados Esperados⁸ (VER ANEXO 6), también se establece la formulación del objetivo general y los objetivos específicos, donde a cada uno se le hace una propuesta de intervención diferente, según las necesidades detectadas.

Como conclusión a lo anterior, se establece que el problema a intervenir es Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo que es el que tiene mayor impacto en la población, pues se evidencia de manera directa en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje que se estaba ofreciendo a los estudiantes a partir de un

⁶ Ibíd., p. 9.

⁷ Ibíd., p. 13.

⁸ Ibíd., p. 15.

abandono del maestro, quien de manera directa, condiciona su actuar en el aula de clase a partir de los problemas secundarios mencionados inicialmente, y como consecuencia del proceso de Certificación de Calidad que viene desarrollando la Institución Educativa Santa Teresa.

Así; este problema se refleja, entre otras situaciones, en la actitud de los estudiantes en las aulas de clase, pues se nota el desinterés y la poca participación en las diferentes actividades propuestas, no se proponen iniciativas de participación que motiven a la construcción conjunta del conocimiento como una forma de actuar, convirtiendo este proceso de formación, en una responsabilidad del maestro que abandona la escuela, y que por ende, no va de la mano con la formación de sus alumnos. De otro lado, no hay que olvidar, que este impacto negativo de abandono en el proceso, en miras de una Certificación de Calidad va más allá de las aulas de clase y trascendía directamente a la sociedad, teniendo en cuenta que el contexto social exige un mayor compromiso de la escuela; pues se estaba olvidando establecer un puente entre escuela-sociedad, el cual estaba limitando al educando a pensar sólo en la educación dentro de los muros de la misma. De esta manera, el Proceso de Certificación estaba olvidando que la formación que reciben los alumnos tiene un impacto en la sociedad, y se estaban dedicando; de alguna manera, a limitar la Calidad de la Educación a una certificación de la misma, omitiendo el verdadero sentido de Educar con Calidad.

Se concluye así, que el problema Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje es de suma importancia, pues a través de él se evidencian los demás problemas mencionados como consecuencias del mismo, pues este proceso de Certificación de Calidad restringe la función del maestro como un acompañante del alumno, aquel que guía el camino hacia una buena formación basada en las exigencias sociales y en pro a mejorar la calidad de vida de los sujetos que se forman, para así poder generar el cambio social que se requiere.

1.2 Planteamiento del problema

Del trabajo realizado, y a partir de un análisis apoyado en la aplicación de los diferentes instrumentos se concluye que el problema a abordar es la “Desarticulación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales en el grado 9ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín, en el año 2008.”

2. JUSTIFICACIÓN

La educación a través de la historia se ha constituido como uno de los pilares más importantes de la sociedad, teniendo en cuenta que a partir de ella se logra la “adecuada” formación de los individuos y por ende la transformación de la misma.

Por tal motivo, el estudio y análisis de los procesos educativos debe ser punto de encuentro de cada uno de los factores que la integran, como la posibilidad de evaluarla en pro a mejorar las condiciones y la calidad que la caracterizan, pero siempre encaminada a mejorar los procesos.

La educación entonces, debe ofrecer a los individuos un proceso de calidad que ayude a mejorar su condición de vida; y por ende, que contribuya al mejoramiento de la sociedad. Pero a veces, este proceso se ve obstaculizado por los diversos factores que la encierran, como por ejemplo en este caso, el de la Institución Educativa Santa Teresa donde el proceso de Certificación de Calidad se convirtió en un inconveniente para el buen desarrollo de un proceso con calidad, aquel que hace referencia a una formación igualitaria para todos los individuos bajos los estándares que la sociedad establece como ejemplos a seguir.

Contrario a lo que allí se vivió, La Certificación de Calidad como un reconocimiento a la excelencia en la calidad, y garante en el mejoramiento del proceso debe ser entendida como la posibilidad de autoevaluar las condiciones y postular nuevas alternativas que faciliten una educación de alta calidad, y no como en este caso, que se convirtió en un punto desfavorable para la misma, pues ésta afectó de manera directa a todos los sujetos implicados en el proceso, que de una u otra forma olvidaron sus funciones primordiales (presencia activa en el aula de los docentes encargados) para dedicarse a otras actividades muy alejadas de los objetivos propuestos; y que de alguna manera, tiene un impacto negativo en los alumnos como una consecuencia del nivel de calidad que allí se ofrece.

No se debe olvidar entonces, que lo propuesto por el Ministerio de Educación Nacional como una calidad en la educación debe ir más allá de los trámites legales que esto requiere, teniendo en cuenta la realidad de la educación en el país, la cual exige la formación de sujetos en el estándar de calidad internacional como personas competitivas en las esfera global; donde tengamos en cuenta la calidad como un aspecto de trascendencia directa en las aulas de clase, llevando esa calidad al diario vivir de los alumnos; es vivir entonces el proceso de certificación como una aplicación en el aula con todas

sus ventajas y desventajas, como una manera de reflexionar en sí misma para mejorar el proceso, que finalmente es lo que se pretende alcanzar.

De esta manera, debemos hacer una lectura de las situaciones en general que nos posibilite llegar a un análisis de las situaciones y problemáticas que este proceso de certificación trae; para finalmente, y después de un recorrido continuo y riguroso presentar alternativas de solución a los problemas planteados como un objetivo a seguir; y así, darle sentido a lo que hacemos, donde además se posibilite mejorar el proceso y ofrecer una educación de calidad, pues este es nuestro mayor reto como futuros Licenciados en Ciencias Sociales.

De esta manera, se refleja la necesidad de hacer un estudio que aporte a las nuevas exigencias de la sociedad colombiana y a la formación de sujetos activos en la sociedad, mediante una educación con calidad que no se limite a la transmisión de los saberes específicos de cada área, sino a la formación integral en el sentido de la esfera de los humanos, de aquella formación con calidad que no sólo se logra mediante el proceso de certificación de calidad, sino a través de las nuevas propuestas educativas que los docente puedan desarrollar a partir del análisis de situaciones como estas; tendiendo en cuenta, que lo más importante es ofrecer nuevas propuestas educativas que apunten a mejorar los procesos del aula, sin olvidar que el sentido de los mismos nace de la necesidad y del interés de un docente comprometido con su labor.

Además de lo anterior, este trabajo también pretende hacer una reflexión de la función social del maestro y de su que hacer en la institución, pero sin dejar de lado todas aquellas situaciones que trasciende los muros de la escuela, teniendo en cuenta que la sociedad en general también educa y que este proceso de formación que se ofrece en las instituciones es el resultado de los procesos sociales que la han consolidado como tal. En este caso por ejemplo, encontramos la Institución Educativa Santa Teresa como aquella organización que debe responder a las demandas de la sociedad actual, a partir de la necesidad de una certificación que verifique la calidad de sus procesos educativos como elementos esenciales en su consolidación institucional para la sociedad.

Considero entonces, que este trabajo elaborado en compañía de diversos actores de la educación (compañeras de la práctica profesional, asesor de práctica, cooperadora en la institución educativa, alumnas de la institución, directivas de la institución, entre otros), es una propuesta que puede aportar en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje en la Institución Educativa Santa Teresa como una alternativa al mejoramiento de los problemas que allí se presentan y que se mencionaron anteriormente. Además de proponer diversas estrategias que favorecen, no sólo a los estudiantes como tal sino también a la institución educativa en general, pues este, involucra a la comunidad educativa como el actor esencial que debe ser partícipe del

proceso que las alumnas viven para alcanzar los objetivos propuestos por la misma institución en su Proyecto Educativo Institucional (PEI).

De igual manera, es una propuesta de trabajo que pretende hacer un análisis del proceso de Certificación de Calidad en las instituciones educativas, a partir de una visión de la formación docente profesional que ayuda a comprender las diferentes situaciones en las cuales se desenvuelven los docentes en formación, para tener en cuenta que la educación no sólo se limita a las actividades dentro del aula de clase; y que a partir de este trabajo, se vislumbran los límites simbólicos de la escuela, como por ejemplo, las situaciones que trascienden los muros reales de la misma; permitiendo a su vez, hacer un aporte a la formación integral profesional de los maestros en formación que motivados por sus inquietudes individuales pretenden hacer un aporte a las nuevas propuestas educativas, como una lectura misma de la realidad educativa de nuestro país.

Finalmente, es un trabajo que nace de la necesidad misma de querer ser mejor profesional, pero ante todo, de ser mejor maestra y mejor persona con objetivos claros de aportar desde mi formación a mejorar la calidad de la educación en el país; es la puesta en escena de una motivación personal que surge de las experiencias vividas en mi Práctica Profesional en la Institución educativa Santa Teresa como una necesidad de aportar desde mi individualidad a un colectivo de personas que aún, y a pesar de las situaciones y condiciones sociales del país, todavía creemos que la educación es el mejor camino para mejorar nuestra calidad de vida, porque desde la propuesta que planteo en mi trabajo de grado creo que ofrecer nuevas alternativas educativas son una necesidad por el querer aprender, el querer hacer y sobre todo, el querer vivir en un mundo mejor.

Debemos así, ser agentes activos y creadores, con expectativas de transformación y oportuna participación en un proceso que depende directamente de nosotros, porque somos quienes en el camino guiaremos a las futuras generaciones.

Compromiso, esfuerzo y dedicación deben ser nuestras mayores cualidades para hacer de la educación un cambio radical y oportuno a las nuevas necesidades y exigencias de la sociedad colombiana.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

- ❖ Reconocer la importancia de la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales en el grado 9ºB y su articulación al Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín en el año 2008.

3.2 Objetivos Específicos

- ❖ Evidenciar la desarticulación entre el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín, con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en el área de Ciencias Sociales en el grado 9ºB de la Institución Educativa Santa Teresa en el año 2.008.
- ❖ Implementar estrategias metodológicas que apunten a mejorar la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje del área de Ciencias Sociales para el grado 9ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín en el año 2.008.
- ❖ Construir y ejecutar un Plan de Curso del área de Ciencias Sociales para el grado 9ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín en el año 2.008.

4. MARCO CONCEPTUAL

Para abordar el siguiente trabajo, es necesario tener en cuenta la definición de algunos conceptos que permitan hacerlo comprensible desde la perspectiva que se plantea inicialmente. Así, los conceptos se convierten en una forma de ubicar la investigación según los objetivos propuestos.

La práctica docente entendida “como el complejo de actividades e interacciones en que se mueven los maestros como actores institucionales de los procesos de enseñanza y aprendizaje”⁹ por la Dra Marta Quintero, facilita una formación integral de los futuros licenciados del país desde una perspectiva de la educación que los ubica en el contexto de la realidad; y que a su vez, posibilita una comprensión de la misma si se tiene en cuenta que “el Hombre es un ser en continuo crecimiento. Crecer significa muchas cosas: evolucionar, desarrollarse, adaptarse, asimilar, recibir, integrarse, apropiarse, crear, construir... donde este crecimiento se realiza gracias el intercambio permanente con el medio... y ese medio es eminentemente social. Educación en sentido amplio, es el proceso por el cual la sociedad facilita, de una manera intencional o difusa, ese crecimiento en sus miembros”¹⁰ donde los objetivos propuestos para alcanzar son lo que guían la formación de los sujetos, y por ende, el crecimiento de las sociedades.

Dicho proceso de formación de los seres humanos, se da a través de una inserción social que los ubica en un contexto determinado, a partir de una relación que se establece entre docente-alumno, como un diálogo continuo.

Como una necesidad a este proceso de formación, nace el proceso enseñanza-aprendizaje, donde la enseñanza es “la transmisión de información mediante la comunicación directa o soportada en medios auxiliares”¹¹ y el aprendizaje “la acción de instruirse y el tiempo que dicha acción demora. También, es el proceso por el cual una persona es entrenada para dar una solución a situaciones; tal mecanismo va desde la adquisición de datos hasta la forma más compleja de recopilar y organizar la información”¹² que si se tienen en cuenta de manera conjunta, permite una mejor comprensión de la importancia de las relaciones que se establecen en la escuela como un proceso conjunto, y no como algo que se vive y se desarrolla de manera aislada.

⁹ QUINTERO QUINTERO, Marta Lucía. Lección N° 6. El Ejercicio de la Profesión. Práctica Docente. Facultad de Educación. Medellín. Universidad de Antioquia, p. 70

¹⁰ Ricardo Lucio A. Educación y pedagogía, enseñanza y didáctica. Diferencias y relaciones.

¹¹ SANCHES, Alfonso. Elementos conceptuales básicos del proceso enseñanza-aprendizaje. Recibido: 18 de septiembre del 2003. Aprobado: 6 de octubre del 2003. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci17603.htm. p. 1.

¹² NAVARRO, Rubén. El concepto de enseñanza aprendizaje. En: Red científica. Ciencia, tecnología y pensamiento. Miércoles, 6 de Agosto de 2008. <http://www.redcientifica.com/doc/doc200402170600.html>

Teniendo en cuenta lo anterior y entendiendo las Ciencias Sociales como “un conjunto de disciplinas académicas que estudian el origen, el desarrollo y el comportamiento de la sociedad, de las instituciones y de las relaciones e ideas que configuran la vida social”¹³ se debe hacer un replanteamiento en la enseñanza de las mismas a partir de la formación de los docentes en las facultades de educación del país; teniendo en cuenta también, las nuevas exigencias de la educación a nivel nacional, entre las cuales se deben destacar la creciente implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en las diferentes Instituciones Educativas como un proceso que certifica su calidad en los diversos aspectos institucionales.

De esta manera, la Certificación de Calidad en Colombia se lleva a cabo mediante el Instituto Colombiano de Normas Técnica (ICONTEC) que bajo las normas ISO permite un proceso de organización de las empresas para que su proceso agilice la productividad de las mismas; y por ende, eleve la calidad de sus productos para satisfacer mejor las necesidades de sus clientes.

4.1 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Sistema de Gestión de Calidad “es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer la necesidad de los usuarios, consumidores o clientes... la gestión de calidad tiene fundamento en la satisfacción de las necesidades de los clientes externos, pero asume que esas necesidades no podrían ser satisfechas a menos que los “clientes internos” sientan que la organización satisface sus necesidades”¹⁴ en el cual se tiene en cuenta tres principios básicos: prever, ejecutar y registrar; además de las etapas de Diagnóstico, Capacitación (curso), Implementación del Sistemas de Gestión de Calidad y Auditorias del Sistema de Calidad¹⁵. Lo anterior, para el caso de la educación, implica un trabajo conjunto de la comunidad educativa en general que debe cumplir los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

4.2 ¿Qué es ISO?

Es la organización internacional para la estandarización, cuya misión es desarrollar y promover normas comunes internacionales. Su objetivo “es favorecer el desarrollo de la normalización en el mundo, facilitar los cambios de mercancías y prestaciones de servicios entre las naciones y lograr un

¹³ GUTIÉRREZ CUAUHTÉMOC, Anda. Introducción a las Ciencias Sociales. (De acuerdo a la nueva reforma curricular del bachillerato). Editorial Limusa, S.A. Cuarta edición. México. 2007, p. 15.

¹⁴ LEPELEY, María Teresa. Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación. Chile, 2001. p. 6.

¹⁵ Una introducción a ISO 9000:2000. Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC. EXPORT QUALITY, Boletín No. 70 Noviembre 2001.

entendimiento mutuo en los dominios intelectuales, científicos, técnicos y económicos¹⁶. Entre los beneficios de la certificación encontramos: - A corto plazo (formación y motivación del personal, mejora en las comunicaciones internas, garantiza la transmisión del Know-How), - A mediano y largo plazo (aumento en la eficiencia operacional, mejor calidad de los servicios educativos, reconocimiento externo, mejora de la imagen a nivel internacional, desarrollo de una cultura organizacional orientada hacia la calidad)¹⁷

4.2.1 ¿Qué es la norma ISO 9001:2000?

La norma ISO 9001, es un método de trabajo que se aplica para mejorar la calidad y satisfacción al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2000, que ha sido adoptada por la educación como modelo a seguir para obtener la Certificación de Calidad. La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan. Está publicado bajo el título de "Sistemas de Gestión de Calidad", aprobada el por CEN Comité Europeo de Normalización el 15-XII-2000 y sustituye a la versión anterior ISO 9001:1994, junto con las ISO 9002 y ISO 9003¹⁸

4.2.1.1 Principios de Gestión de la Calidad de ISO 9001:2000

- * Orientación al Cliente
- * Liderazgo
- * Implicación
- * Enfoque de proceso
- * Enfoque de sistema
- * Mejora continua
- * Toma de decisiones basadas en hechos
- * Relaciones de beneficio mutuo con proveedores

La importancia de la aplicación de esta norma a la Certificación de Calidad en las Instituciones Educativas radica, en que dicha norma "considera las actividades educativas no como un proceso aislado, sino como algo dentro del contexto de los objetivos de la calidad de una organización"¹⁹

¹⁶ YZAGUIRRE PERALTA, Laura Elena. Mitos y realidades de ISO 9001:2000 en organizaciones educativas. Luminosa Noriega Editores. México, 2005. p. 20.

¹⁷ ACREDITACIONES DISPONIBLES EN EDUCACION – BVQI. El proceso de consultoría y certificación bajo las normas ISO 9000.

¹⁸ FERNÁNDEZ PEREDA, Héctor. Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html. p. 1.

¹⁹ YZAGUIRRE PERALTA, Laura Elena, Op. Cit., p. 64.

4.3 ¿Qué es Calidad?

Desde gestión y calidad en la educación; calidad “es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio”²⁰ relacionándose directamente con la satisfacción de las necesidades de los consumidores que crean una demanda para ese producto. En síntesis, “calidad es un camino no un destino”²¹

De esta manera, la calidad se convierte en un elemento indispensable para la educación, aquel que garantiza la formación de sujetos íntegros; es decir, autónomos y sociales que actúan en el medio.

4.3.1 Calidad desde el Ministerio de Educación Nacional

Desde el Ministerio de Educación Nacional una Educación de Calidad “es la que permite cumplir los siguientes propósitos: • Adquisición/apropiación de conocimientos/desarrollo de competencias; • Desarrollo personal; • Desarrollo de habilidades de convivencia... donde se 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”²²

4.3.1.1 Calidad de la Educación y Calidad en Educación

Según Ramón Pérez Juste²³, la Calidad de la Educación...”reside, antes que en cualquier otro aspecto -medios, recursos, procesos o resultados- en la entidad misma de las metas que se persiguen”; mientras que, la Calidad en Educación la define 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”²⁴.

²⁰ LEPELEY, María Teresa, Op. Cit., p.6.

²¹ LEPELEY, María Teresa, Op. Cit., p. 6

²² POLÍTICA DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA 2007 – 2010. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Agosto 23 de 2007. República de Colombia.

²³ PEREZ JUSTE, Ramón, LOPEZ RUPEREZ, Francisco y Otros. Hacia una educación de calidad. Gestión, Instrumentos y Evaluación. Narcea, S. A. Ediciones. Madrid, 2004. p. 24.

²⁴ 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.

4.3.2 Calidad desde la Secretaría de Educación de Medellín

Para la Alcaldía de Medellín y la Secretaría de Educación calidad, es entendida como un proceso de construcción colectiva y no como un concepto acabado, donde las Instituciones Educativas: -exhiben su propia calidad conjugando los referentes universales validados por la investigación y la academia, con la particularidad de su propuesta institucional; -mejoran permanentemente y refrenda su progreso en resultados académicos y sociales; -tienen una propuesta institucional pertinente al contexto de su comunidad educativa; -reconocen, documenta y sistematiza sus procesos a la luz de su intencionalidad pedagógica, cultura y social; donde estas aprenden en su dinámica de mejoramiento. En conclusión, se entiende la calidad como “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”²⁵

4.5 El concepto de calidad en la Institución Educativa Santa Teresa

La profesora Luz Stella Lopera Ruiz²⁶ desde el planteamiento de Juran, define calidad como “el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto o servicio... es hacer las cosas bien”, donde además, la institución se fundamenta en: -satisfacer los requerimientos de los clientes; -potenciar al factor humano y mejorar permanentemente; esto es, planear, hacer, verificar, actuar.

²⁵ Informe de Gestión. Secretaría de Educación de Medellín. Alcaldía de Medellín. Sergio Fajardo Valderrama. Alcalde. Noviembre, 2006. p. 1.

²⁶ Representante Comité de Calidad. Institución Educativa Santa Teresa. Documento de trabajo para reunión con maestros. Proceso de Calidad, Mayo de 2007. p. 1-2.

5. MARCO TEÓRICO

La formación de docentes comprometidos con su función social, es uno de los nuevos retos de las facultades de educación de las universidades a nivel nacional y que se puede lograr, a partir de las experiencias vividas y su actuar en las aulas de clase, ya que posibilita una formación de profesionales íntegros con objetivos claros y pertinentes a las nuevas exigencias de la educación colombiana.

La práctica docente “como el complejo de actividades e interacciones en que se mueven los maestros como actores institucionales de los procesos de enseñanza y aprendizaje”²⁷ se convierte en el espacio más influyente para la formación de los futuros Licenciados del país, pues es a partir de esta experiencia donde los maestros en formación se enfrentan a la realidad, no sólo institucional sino también a la realidad social como fuente de lectura que se aproxima a las necesidades y nuevas exigencias de las sociedades, y que de alguna manera, son las razones por las cuales la educación ha existido a través de la historia, teniendo en cuenta que “el Hombre es un ser en continuo crecimiento. Crecer significa muchas cosas: evolucionar, desarrollarse, adaptarse, asimilar, recibir, integrarse, apropiarse, crear, construir... donde este crecimiento se realiza gracias el intercambio permanente con el medio... y ese medio es eminentemente social. Educación en sentido amplio, es el proceso por el cual la sociedad facilita, de una manera intencional o difusa, ese crecimiento en sus miembros”²⁸.

Lo anterior, se debe tener en cuenta, específicamente, en el proceso de enseñanza-aprendizaje para que éste posibilite un actuar más consciente e intencional en la función social de los maestros; teniendo en cuenta que los fines de la educación del país se refieren a la formación de sujetos que interactúan con el medio, personas íntegras comprometidas con la sociedad, a partir de una formación que comprende, desde lo académico hasta lo personal²⁹; y a los cuales deben apuntar todas las propuestas educativas implementadas por las Instituciones Educativas como punto de referencia para alcanzar la Calidad en la Educación.

Aquí nos referimos, tanto a las que se desarrollan directamente en el aula (en el proceso enseñanza-aprendizaje) como a las actividades extracurriculares (otras actividades académicas) y las de tipo administrativo (procesos de organización administrativa); es decir, los maestros deben asumir una posición

²⁷ QUINTERO QUINTERO, Marta Lucía. , Op. Cit., p.70.

²⁸ Ricardo Lucio A, Op. Cit., p. 70.

²⁹ Ley General de Educación. Artículo 5º Fines de la Educación: Ley 115 de febrero 8 de 1994. Normas Complementarias. República de Colombia, p. 17-18.

clara y coherente que apunte a estos fines de la educación, partiendo de la intervención directa en las actividades escolares, sin olvidar las necesidades de los estudiantes desde el inicio del proceso escolar (específicamente el proceso enseñanza-aprendizaje) como la mejor alternativa para mejorar la Calidad de la Educación en el país.

De esta manera, el proceso enseñanza-aprendizaje desde diversas miradas se puede ver como un proceso integrado, o bien, de manera aislada según los diferentes autores, donde cada uno de los procesos cumple con objetivos específicos que lo caracterizan como tal; así “el propósito esencial de la enseñanza es la transmisión de la información mediante la comunicación directa o soportada en medios auxiliares.

Como resultado de su acción, debe quedar una huella en el individuo, un reflejo de la realidad objetiva, del mundo circundante que, en forma de conocimiento, habilidades y capacidades, le permitan enfrentarse a situaciones nuevas con una actitud creadora, adaptativa y de apropiación”³⁰ mientras que el aprendizaje “es un proceso de naturaleza extremadamente compleja, cuya esencia es la adquisición de un nuevo conocimiento, habilidad o capacidad... en lugar de una simple huella o retención pasajera, debe poder manifestarse en un tiempo futuro y contribuir, además, a la solución de problemas concretos...”³¹ que se presentan como nuevo desafío en el actuar docente, sí se tiene en cuenta las implicaciones del mismo proceso en la formación de alumnos como sujetos sociales y competitivos a las nuevas exigencias de la realidad; aquella que cada vez más, aísla la formación integral de los estudiantes, pues los mismos maestros separan el uno del otro, olvidando la relación que se debe establecer entre maestro-alumno para hacer de la educación un proceso de calidad, aquel que involucra la comunidad educativa en general.

Como se puede leer, lo anterior es una propuesta que pretende guiar a la educación desde una mirada conjunta de todos los factores que la componen, tanto internos (los de la institución) como externos (los diferentes contextos en lo que se mueven los estudiantes por fuera de la institución) sin dejar de lado las experiencias que viven los sujetos en cada uno de los procesos de la educación; pues estos, son los que la configuran como exitosa o no.

Por tal razón, es de suma importancia que los maestros diseñen propuestas pedagógicas que exigen en su conjunto, “la capacidad de diseñar, ejecutar y evaluar acciones de generación de conocimiento... un modelo que nos ayude a entender el fenómeno del aprendizaje en el ser humano. Mientras no se disponga de una teoría que explique la forma en que los otros aprenden, se seguirán planteando acciones que no sólo no transforman la realidad sino que vacunan contra el cambio, ya que crean en las personas la sensación de “ya haber escuchado antes” y por ende de ya saber, de ya saber hacer y de no

³⁰ SÁNCHEZ, Alfonso, Op. Cit., p. 1.

³¹ *Ibíd.*, p. 1.

necesitar aprender nada”³² que desde un análisis de la realidad escolar, pocas veces se proponen o se ejecutan de manera adecuada en las aulas de clase; pero que vale la pena tener en cuenta en los procesos educativos porque a partir de su buen desarrollo pueden ayudar a mejorar la Calidad de la Educación como un proceso integral en la vida del Hombre.

Así, todos los procesos que se desarrollan en las Instituciones Educativas como entes generadores de cambios y que pretenden alcanzar mejores niveles en los procesos educativos, se convierten en nuevos retos que se deben asumir de manera oportuna para convertirlos en nuevas propuestas de mejoramiento.

5.1 La calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales

Las Ciencias Sociales tienen sus inicios en el siglo XV, pero se estructuran finalmente en el siglo XVIII como una forma de responder a las necesidades de un estudio social del Hombre y que hasta la época sólo era “responsabilidad” de las Ciencias Naturales, las cuales se basaban en leyes; que a su vez, se imposibilitaban a sus estudios por tratar de reducir los fenómenos sociales a ellas³³.

Así, las disciplinas fueron surgiendo según las necesidades de cada sociedad; dependiendo de la época, su contexto político, económico y cultural, como aquellas que les permitieron comprender de manera conjunta el “movimiento” de las mismas, teniendo en cuenta el Hombre y todo su entorno.

De esta manera, las Ciencias Sociales se entienden como “un conjunto de disciplinas académicas que estudian el origen, el desarrollo y el comportamiento de la sociedad, de las instituciones y de las relaciones e ideas que configuran la vida social”³⁴; se vislumbran como un conocimiento que pretende desde la formación integral de los maestros una “transformación” en los sujetos, no sólo de la escuela, sino de la sociedad en general, de la formación de personas que sean capaces de vivir en armonía con los demás.

De ahí, que las Ciencias Sociales están llamadas desde la educación colombiana a “colaborar de manera urgente y primordial con esa transformación que anhelamos, propiciando ambientes de reflexión, análisis crítico, ajuste progresivo y positivo que ayuden, a las y los jóvenes, a afrontar las problemáticas de hoy y del futuro”³⁵ como la mejor manera de responder a las necesidades sociales; aquellas que se preocupan por una formación de sujetos competitivos en la nueva esfera del mundo globalizado, y que ante las

³² MONTOYA GIL, Elkin Yovanni. Propuesta para el diseño de una Acción Pedagógica. Guía de Aprendizaje N° 5. Facultad de Educación. Departamento de Ciencias y Artes. Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales. Proyecto Didáctico VI. Medellín, 2006. p. 7.

³³ Lineamientos Curriculares para el Área de Ciencias Sociales, Op. Cit., p. 19.

³⁴ GUTIÉRREZ, CUAUTHEMOC, Anda, Op. Cit., p.15.

³⁵ Lineamientos Curriculares para el Área de Ciencias Sociales, Op. Cit., p. 9.

diferencias individuales de cada persona, pretende una formación para que los sujetos aprendan a “convivir-sobrevivir” entre sí, mediante una tolerancia por el respeto a la diversidad unitaria de cada país, según su contexto y sus necesidades pero con miras a la proyección del mundo; aquel, golpeado por la miseria y la exterminación de los Hombres entre sí, como una lucha de la condición humana por la supervivencia.

Teniendo en cuenta además, que “el fin último de la educación es el conocimiento, la comprensión y capacitación, para vivir activamente en el mundo e interactuar activamente en él”³⁶ y retomando que “las Ciencias Sociales, por ser su objeto de estudio el comportamiento de la sociedad, no son ciencias exactas...”³⁷ se exige un proceso educativo de calidad que apunte a los objetivos de las Ciencias Sociales en la Educación Básica y Media desde el actuar docente en las aulas de clase, a partir del proceso enseñanza-aprendizaje hacia las diferentes actividades que se desarrollan en las Instituciones Educativas, como una respuesta a las nuevas propuestas del Ministerio de Educación Nacional en relación a los fines y objetivos de la educación colombiana; contextualizados en los objetivos específicos de los Lineamientos Curriculares de Ciencias Sociales, que pretenden:

- Ayudar a comprender la realidad nacional (pasado-presente) para transformar la sociedad en la que las y los estudiantes se desarrollan donde sea necesario.
- Formar Hombres y Mujeres que participen activamente en su sociedad con una conciencia crítica, solidaria y respetuosa de la diferencia y la diversidad existentes en el país y en el mundo.
- Propiciar que las personas conozcan los derechos que tienen y respeten sus deberes.
- Proponer para que las y los ciudadanos se formen como sujetos para la vida.³⁸

Lo anterior, implica un replanteamiento en la enseñanza de las Ciencias Sociales como un campo del saber y de la investigación educativa que tenga en cuenta, todos los elementos que intervienen en el proceso (propuestas pedagógicas que integren a la comunidad educativa como un todo, planeación adecuada de las clases teniendo en cuenta: medios y recursos utilizados, contenidos pertinentes, método e instrumentos de evaluación, estrategias y propuestas de trabajo para los alumnos, etc.) que vayan “transformando” la enseñanza “tradicional” como una transmisión-recepción “...basada en la memorización de los conocimientos de la Historia y Geografía transmitidos por el profesor”³⁹ a una enseñanza por descubrimiento basada en dos primicias que consideran al estudiante “capaz de aprender por sí mismo si se le facilitan los instrumentos necesarios para hacerlo, de acuerdo con el carácter individual

³⁶ *Ibíd.*, p. 30.

³⁷ GUTIÉRREZ, CUAUTHEMOC, Anda, Op. Cit., p.15.

³⁸ Lineamientos Curriculares para el Área de Ciencias Sociales, Op. Cit., p. 30.

³⁹ GUTIÉRREZ, CUAUTHEMOC, Anda, Op. Cit., p.111.

del aprendizaje y entender que sólo se aprende aquello que se descubre⁴⁰ y que desde el marco conceptual de las Ciencias Sociales se “estiman un medio para desarrollar, en los escolares, capacidades específicas en relación con la comprensión y análisis de la sociedad”⁴¹ donde un cambio de estas mismas concepciones abren el camino hacia el mejoramiento la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales, que desde la propuesta de la investigación en el aula, el maestro debe preguntarse qué es lo que va a enseñar teniendo en cuenta a sus alumnos y todas sus características (edad, nivel de desarrollo, intereses contexto social y económico); además, sobre el para qué enseño, dando sentido a su labor como maestro, desde una reflexión sobre su intervención en el aula, para finalmente cuestionarse sobre el cómo enseña⁴² como una mirada integradora del proceso como tal.

5.2 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones Educativas

Desde la propuesta de los Lineamientos Curriculares, publicados por el Ministerio de Educación Nacional en el año 2002; y que a su vez, introduce una mirada al cambio educativo desde la perspectiva de mejorar la calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, “se le reclama a las Ciencias Sociales cambios profundos que permitan la comprensión de un mundo, fragmentado pero globalizado, rico y productivo pero empobrecido; plural y diverso pero intolerante y violento; con una gran riqueza ambiental, pero en continuo deterioro”⁴³ donde las Instituciones Educativas contribuyan a la implementación de una “educación de calidad para todos y entre todos... que se preocupe por obtener los mejores resultados individuales y sociales, que está abierta a las necesidades formativas cada vez más exigentes, que plantea nuestra sociedad, pero que pretende, al mismo tiempo, una igualdad efectiva de oportunidades efectivas a todos los alumnos, sin excepciones”⁴⁴ que posibilite cada vez y con mayor fuerza, una implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, sin aislar los procesos educativos anteriormente mencionados entre sí.

Por otra parte, el concepto de calidad aparece en el sector manufacturero definiéndolo como “elaborar productos que se ajusten a los requisitos”⁴⁵ como respuesta a la necesidad “de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente, y en definitiva, a la sociedad”⁴⁶ que con el paso del tiempo se ha ido adaptando a las empresas para mejorar sus procesos, y de esta manera, ofrecer mejores condiciones de servicio a los clientes.

⁴⁰ *Ibíd.*, p. 112.

⁴¹ *Ibíd.*, p. 112.

⁴² VASCO MONTOYA, Eloísa. La investigación en el Aula o el Maestro Investigador. *En*: Colombia: Ciencia y Tecnología. Vol. 23. N° 1. Enero-Marzo, 2005. p. 6-13.

⁴³ Lineamientos Curriculares para el Área de Ciencias Sociales, Op. Cit., p. 22.

⁴⁴ PÉREZ JUSTE, Ramón. Op. Cit., p. 12-13.

⁴⁵ YZAGUIRRE PERALTA, Laura Elena, Op. Cit., p. 13.

⁴⁶ En este punto se hace referencia al documento Conceptos Generales de Calidad Total trabajado en el curso: Proyecto Didáctico IX. Seminario de Práctica I. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia. Medellín, 2008. p. 1.

Así, la educación en su proceso de consolidación como una manera de institucionalizar la formación de los sujetos, adoptó el concepto de calidad como la posibilidad de ofrecer a sus clientes una mejor garantía en los procesos educativos en general que allí se imparten. A diferencia del pensamiento en la década de los 70, donde “la calidad de la educación se relacionó con la cobertura de los servicios educacionales y se pensó que ampliando las escuelas y el número de alumnos incorporados a estas, se estaba en presencia de un sistema educativo de calidad”⁴⁷; actualmente, con el paso del tiempo y de acuerdo a las nuevas exigencias de la sociedad colombiana, este se ha retomado y es entendido como “el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto o servicio... Calidad es hacer las cosas bien desde un principio”⁴⁸ que se fundamenta básicamente en “Satisfacer los requerimientos del cliente, Potenciar el factor humano y mejorar permanentemente”⁴⁹ donde el cliente “es la persona que se beneficia con el producto o la prestación del servicio.

En educación son clientes: los y las estudiantes, padres de familia o acudientes, organizaciones que contratan el servicio educativo, empleadores, entes gubernamentales...”⁵⁰ dando un giro indispensable para pensar en nuevas propuestas educativas que vayan encaminadas a mejorar la calidad de los procesos educativos internos de las Instituciones Educativas que se proyectan hacia la sociedad en general, donde la esencia de la calidad “reside en diferenciar claramente entre fines y objetivos, por un lado, y medios y recursos por otro”⁵¹ respondiendo a los fines y objetivos de la educación colombiana, mencionados anteriormente, donde las instituciones deben tener en cuenta las generalidades de la misma, apoyándose en sus recursos físicos y humanos y, convirtiendo las debilidades en fundamentación para la autoevaluación de sus procesos; que se convierten a su vez, en metas a alcanzar.

De esta manera, una propuesta educativa de calidad reside en la fundamentación que las Instituciones Educativas tienen en sus Proyectos Educativos Institucionales, ya que la Calidad de la Educación “esta ligada a la que puedan tener las metas y los objetivos de los proyectos educativos... se trata de formar integralmente al ser humano, y ello entendiendo a las circunstancias del aquí y del ahora, esto es, de lugar y tiempo... a la necesidad de atender su individualidad”⁵² con la pertinencia social como una necesidad de dispar la forma en que las instituciones se están organizando “al margen de

⁴⁷ ZILBERSTEIN TORUNCHA, José. Una alternativa para elevar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje desde la propia institución docente. Alcanzar la Cima desde Abajo. Central de ciencias pedagógicas, Ministerio de Educación, La Habana. p. 21.

⁴⁸ Tomado de: LOPERA RUIZ, Luz estrella. Representante Comité de Calidad. Institución Educativa Santa Teresa. Documento de trabajo para Reunión con maestros Proceso de Calidad. Mayo de 2007. p. 1-2.

⁴⁹ *Ibíd.* Página 2

⁵⁰ *Ibíd.* Página 2

⁵¹ PÉREZ JUSTE, Ramón. Calidad de la educación, Calidad en la educación. Hacia su necesaria integración. En: Revista: Educación Siglo XXI. Facultad de Educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Número 8. Madrid. 2005. Página 14

⁵² *Ibíd.*, p. 15.

la sociedad en que se instalan y del contexto social concreto en que están ubicados los centros educativos, en ocasiones viviendo casi por completo de espaldas a esa realidad.”⁵³

En esta instancia, es importante la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en nuestro país, que desde la norma ISO 9001:2000 se presenta como una herramienta que pretende “asegurar, por un lado, la calidad en la producción de bienes y servicios y, por otro, la documentación sistémica del *know how*, o conocimientos del saber hacer de las empresas”⁵⁴ donde la educación se puede establecer como un proceso de evaluación continua que apunte a “la satisfacción del clientes y las partes interesadas, la cual deberá medirse para garantizar, por un lado, el impacto social esperado del servicio de la educación y, por otro, para identificar las oportunidades de mejoras de todo el sistema de gestión de la calidad como cada uno de sus procesos”⁵⁵ mediante un proceso riguroso de permanente evaluación para el mejoramiento continuo, que parte de “una actitud que debe ser interiorizada por la cultura de la organización y aplicada en todos sus ámbitos.”⁵⁶

Dentro de la Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad por procesos, la Institución Educativa Santa Teresa trabaja con el ciclo P.H.V.A entendido como:

- PLANEAR: identificar a los clientes, determinar sus necesidades y expectativas, desarrollar las características del servicio, diseñar los procesos y trasladar el plan a nivel operativo.
- HACER: aplicar lo planeado, hacer cambios y recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios.
- VERIFICAR: evaluar los resultados obtenidos y comparar los resultados con los objetivos planeados.
- ACTUAR: tomar decisiones sobre los cambios, estandarizar, vigilar el proceso y repetir el ciclo.

Donde se pretenden, satisfacer las necesidades de sus clientes (alumnos, padres de familia, etc.) y así, seguir siendo reconocida como una de las mejores Instituciones Educativas de la ciudad de Medellín.

Para finalizar, es necesario entender que “la gestión de la calidad es un sistema y, como tal, es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados que requiere unos determinados recursos para funcionar... debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos e instrucciones técnicas y debe revisarse su cumplimiento a través de auditorías... que evalúan dicho sistema y en caso de cumplir los

⁵³ *Ibíd.*, p. 112.

⁵⁴ BUSTAMANTE VÉLEZ, Ramón Elías. Normalización y certificación de la calidad en el sector educativo colombiano bajo la norma ISO 9001:2000. *En*: Educación con calidad ¿Cómo concretarla? Aula abierta. Colección Educativa. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia, 2007. p. 166.

⁵⁵ *Ibíd.*, p. 113.

⁵⁶ LOPERA RUIZ, Luz estella., *Op. Cit.*, p. 2.

requerimientos de calidad necesarios certifican la organización”⁵⁷ proceso en el cual esta centrado la Institución Educativa Santa Teresa y que se convierte en la base principal de la cual surge este trabajo de investigación, además por el impacto que este ha tenido directamente en las aulas de clase en relación al quehacer del maestro y su articulación al proceso enseñanza – aprendizaje.

⁵⁷ YZAGUIRRE PERALTA, Laura Elena. Op. Cit., p. 15.

6. METODOLOGÍA

6.1 Enfoque

La investigación docente como la posibilidad de mejoramiento de la práctica como tal en la educación, se basa en la necesidad de una autoevaluación del proceso en la formación de los Licenciados de los diferentes campos del saber disciplinar, que a su vez, se convierte en el camino que todos los Profesionales de la Educación deben interiorizar como una función más de su Práctica Pedagógica en la medida en que esta permite un fortalecimiento de las diferentes actividades educativas que enmarcadas dentro y fuera del aula de clase son las que conducen el camino hacia el constante fortalecimiento y mejoramiento de la función social del maestro y de la escuela en general.

De ahí, que para lograr una autorreflexión de la práctica docente como tal, es necesario un proceso investigativo que permita la construcción de nuevos conocimientos científicos que “surgen de la necesidad de encontrar soluciones conjuntas a muchos problemas, o responder a la demanda de una realidad dinámica y en permanente cambio”⁵⁸ y más aún, si se tiene en cuenta que dicho trabajo tiene como elemento central una formación de sujetos actores en su medio; es decir, cambiantes de la realidad social.

De esta manera, la presente investigación parte de la metodología de la Investigación Acción (IA) entendida como “un conjunto de principios, normas y procedimientos metodológicos que permiten un conocimiento colectivo de una realidad social determinada, donde se combina la investigación social, el trabajo educativo y la acción”⁵⁹ y que tiene como parte elemental la participación activa de todos los sujetos que hacen parte de la misma, dando especial importancia a un trabajo conjunto del maestro investigador y todo el equipo de trabajo (la institución educativa en general) como una unión entre el investigador/investigado y como una posibilidad de diálogo constante en la búsqueda de las diferentes alternativas de solución a los problemas que se detectan, pero en pro de las propuestas que puedan contribuir a su mejoramiento.

Por ello, es de suma importancia que esta investigación enmarcada en una Práctica Profesional Pedagógica se lleve a cabo de manera conjunta como lo propone la Investigación Acción y no de manera aislada, pues hay que darle prioridad a una implicación grupal en el proceso, teniendo en cuenta que el

⁵⁸ ¿Qué es la investigación? Documento trabajado en Proyecto Didáctico IX. Seminario de Práctica II, 2008/1. p. 1.

⁵⁹ Documento trabajado en el curso Seminario de Educación Ambiental. Taller Investigación Acción Participación.

escenario de esta es la misma realidad social; y por ende, son los sujetos que la integran los que deben detectar los problemas y proponer las posibles soluciones de mejoramiento a los mismos.

Esta investigación, requiere entonces de un proceso riguroso en permanente evaluación que permita un análisis de las situaciones educativas (en el aula de clase y fuera de esta) que a través de una lectura consciente y objetiva de las mismas, permitan la construcción de nuevos conocimientos científicos y que a través de las herramientas allí propuestas, posibiliten un mejoramiento en la calidad de la educación como una de las razones de la función social de la escuela en la formación de sujetos que viven y se desenvuelven a partir de la misma según los estándares que allí se establecen pero ofreciendo la posibilidad de formarse según sus propios intereses y constituyendo a la transformación de la realidad social.

Dicha investigación, se sitúa dentro del método cualitativo como aquel que posibilita un proceso exploratorio-interpretativo donde el compromiso del investigador es darle significado a lo social, donde la realidad es socialmente construida por los miembros de la misma permitiendo al investigador “captar el conocimiento, el significado y las interpretaciones que comparten los individuos sobre la realidad social que se estudia” como parte elemental en la investigación educativa pues el maestro debe ser consciente de la importancia de su función en la escuela como una proyección a la sociedad.

Dentro del campo de la educación, esta investigación se hace a través de un proceso riguroso y objetivo que permite aportar al mejoramiento de la Calidad de la Educación en Colombia, donde el maestro debe ser actor y creador de su propio conocimiento como una formación constante y profesional que le permita cada vez más ser mejor en lo que hace, algo que se ve proyectado en su función cotidiana, dando como resultado la calidad o no calidad de los procesos educativos, en la buena o mala formación de sus alumnos, de los sujetos sociales. Dicho proceso, significa poder tener un acercamiento a los problemas de la realidad escolar que en ella se viven, mediante procesos de investigación que permitan formar docentes investigativos interesados por la función social que cumplen, permitiendo de esta manera, ser acreedores de unas buenas cualidades que permitan mejorar su proceso, y por ende la educación en general.

De este modo, este tipo de investigación permite tener un acercamiento a la realidad, de manera que esto posibilite “una reflexión teórica y metodológica sobre los fenómenos que se operan en el proceso educativo puesto que viabiliza la coparticipación de los sujetos interactuantes en los intercambios culturales desde el aula de clase, la escuela, la comunidad, la sociedad, así como también los procesos de comunicación que mediatizan y mimetizan las diversas manifestaciones de la cultura”⁶⁰ que buscan mejorar la calidad de la

⁶⁰ RESTREPO MESA, María Consuelo y TABARES IDÁRRAGA, Luis Enrique.
<http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev21/restrepo.htm>

educación mediante propuestas basadas en la reflexión continua de los problemas encontrados como una forma de “no volver a cometer los mismos errores”. Entonces, su significado radica en hacer reflexiones acerca de la educación en general, sin olvidar la rigurosidad que estas deben asumir como en las demás ciencias.

Además, esta investigación “considera la investigación en educación y pedagogía un aporte significativo a la orientación de procesos de cambio y de mejoramiento de la calidad de la educación, en la medida que promueve nuevos valores y actitudes y propicia otros estilos y espacios en la construcción de relaciones entre el conocimiento, la sociedad y su entorno”⁶¹

Finalmente, podemos concluir que encontrar una metodología que permita la relación viceversa entre: el investigador-la muestra poblacional-el objeto investigado, es de suma importancia, porque es allí donde radica la importancia de su aplicación permitiendo un análisis completo de la problemática que finalmente puede ayudar a establecer conclusiones que sirvan a mejorarla. Así, la Investigación Acción se convierte en la mejor alternativa para abordar la problemática detectada en la Institución Educativa Santa Teresa, que posibilite a su vez, presentar alternativas de solución para mejorar las condiciones del proceso educativo a la comunidad en general y a la educación de nuestro país.

6.2 Contexto de la investigación

6.2.1 Características generales

La Institución Educativa Santa Teresa es un colegio ubicado en la Zona 1 Comuna 2 del Municipio de Medellín, de naturaleza oficial desde su fundación en 1983 y nace como una respuesta social a las necesidades de los jóvenes del sector. Cuenta con la aprobación de la Secretaría de Educación, el apoyo y el reconocimiento de las autoridades eclesiásticas y civiles, así como el aprecio y estímulo de la comunidad circundante.

Es de carácter oficial femenino en los grados 6º a 11º y mixto en los grados 0º a 5º y propiedad del Municipio de Medellín, aunque se aclara que la planta física pertenece a la comunidad religiosa de las Hijas de María Auxiliadora.

Calendario: A

Jornada: Diurna Mañana y Diurna Tarde

Horario: Jornada Mañana: 6:15 am – 12:15 pm y Tarde: 12:30 pm – 5:30 pm

Niveles: Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica

Número de grados: 12 (0º a 11º)

Modalidad y/o Media Técnica: Académica

La institución, además cuenta con diferentes vías de acceso, pues se encuentra ubicada en la regional que comunica al municipio de Medellín con la

⁶¹ COLCIENCIAS, desde el Programa Nacional de Estudios Científicos en Educación. Investigación en Educación y Pedagogía. <http://www.lablaa.org/blaavirtual/educacion/expedocen/expedocen2.htm>

autopista Medellín-Bogotá por el Barrio Zamora, y también con algunos municipio del Norte del Valle de Aburra; tales como Bello, Copacabana y Girardota. Así mismo, cuenta con el acceso a la estación del Metro Acevedo, que a su vez, tiene transferencia a los Barrios Popular Uno y Santo Domingo Sabio por la línea K, del Metrocable.

Lo anterior nos posibilita, además de una ubicación espacial de la institución el reconocimiento de algunas características de los contextos histórico, social y económico para entender de manera integral la situación de la comunidad que esta alberga.

Con respecto a lo histórico, podemos decir que su fundación se caracteriza (y marca la diferencia entre las demás instituciones) por tener un objetivo claro de pacificación y que tiene como primordial “apaciguar” las diferencias entre los habitantes del sector, distinguido por ser un barrio popular y caracterizado por las “vagas formas de vivir” de sus habitantes que se enmarcan en una comunidad que los “condena al exterminio” de ellos mismos como la única alternativa de sobrevivir.

Durante la época del narcoterrorismo, la comunidad del sector y específicamente la institución estuvo atemorizada por las múltiples situaciones de violencia que tenían que enfrentar a diario, la muerte de los colegas profesores de otras instituciones y de gran parte de su alumnado fue el diario vivir durante mucho tiempo “recuerdo mucho que en 1985, un día cuando llegué al colegio a dar clase, me contaron que había un profesor muerto en la esquina...eso me dio mucho miedo, y entonces durante ese tiempo no volví a caminar sola por el barrio” comenta la profesora Consuelo.

Así, descubrimos una comunidad que se envuelve en la muerte y la pobreza, “a muchas alumnas las venían a recoger sus novios, esos muchachos que andaban en motos y carros... ellas como que no miraban al futuro y pensaban que esa era la mejor salida a su pobreza... no pensaban en la escuela ni en venir a estudiar” pero a diferencia de lo que muchos pensaron, este motivo no fue suficiente para apagar los ideales de educación de la comunidad cristiana que allí trabaja **, al contrario, las situaciones les sirvieron de experiencia para lograr la consolidación de su función social, prestar el servicio de educación como otra alternativa de vida para los jóvenes del sector.

Así vemos, que durante toda su historia la institución ha tenido reformas de todo tipo para ser cada día mejor y aprovechar las nuevas condiciones sociales y económicas del sector como una forma de persistir en su objetivo y el cumplimiento de su función social; por ejemplo, a finales del año 2007 implementó el Sistema de Gestión de Calidad que la consagra como una de las mejores Instituciones Educativas del municipio de Medellín.

** Las Hijas de María Auxiliadora. Comunidad Salesiana

De igual manera, los aspectos sociales están caracterizados por las diversas actividades que sus habitantes practican diariamente como una forma de convivir en armonía con los demás.

Encontramos una comunidad que a diario se desplaza del barrio a los diferentes lugares de la ciudad para trabajar como una respuesta a las necesidades del sector. Vemos entonces, jóvenes adolescentes y niños “abandonados” por sus padres y que la mayor parte del tiempo se dedican a “actividades del ocio y la vagancia” que ha generado un malestar de desinterés por la educación y que finalmente los lleva a practicar actividades que están por fuera de los ideales sociales; como el deporte y los estudios complementarios.

Se distingue entonces, por ser una comunidad solitaria caracterizada por un núcleo familiar de hijos y madres cabezas de hogar, además de la gran cantidad de madres adolescentes y jóvenes desescolarizados, lo que significa un estancamiento en los ideales de futuro de la educación que se implementa en el sector y en Colombia en general.

Lo anterior, permite establecer que los aspectos sociales de una comunidad están caracterizados por la historia que ha vivido y que la han configurado en lo que actualmente es en relación a su desarrollo económico, porque este es finalmente el que determina las relaciones que en ella se establecen, según las necesidades de sus habitantes.

Así, encontramos una comunidad que vive en la “lucha continua” por seguir presente en un mundo que cada vez es más exigente y que de manera imperceptible impone los límites entre las clases sociales como una forma de “condenar” las vidas de cada quien.

En este caso, el barrio Andalucía la Francia, donde se encuentra ubicada la Institución Educativa Santa Teresa se caracteriza por ser de clase baja, donde sus habitantes cada día luchan por supervivir, y para esto se desplazan a diversos lugares de la ciudad para conseguir su sustento diario, mientras que otros, encuentran en su barrio la oportunidad de trabajar sin tener que “abandonar” a sus familias.

Entonces, allí encontramos que las actividades económicas más recurrentes en son:

- Ventas ambulantes (venta de empanadas, confites, tintos, empanadas, minutos a celular entre otros)
- Comerciantes (diversidad de negocios: heladerías, papelerías, tiendas, entre otros)
- Numerosos talleres que se dedican a la reparación de carros

Así, el contexto económico refleja de manera clara las situaciones de convivencia social mediatizadas por las vivencias particulares de cada individuo

pero unificadas por el interés de querer existir y permanecer en el tiempo y en el espacio; es decir, en el ahora.

Dentro de las características generales, se puede decir que la población del sector se ubica en los estratos 1 y 2 y de manera reducida, alguna en el estrato 3 dando como característica general de la Institución Educativa una población que se desenvuelve en las necesidades sociales del sector como la situación de desempleo y violencia que lo han caracterizado a través de su historia.

En conclusión, podemos decir que la escuela, específicamente la Institución Educativa Santa Teresa, se convierte en una alternativa para los padres de familia que ven en ella la mejor compañía para sus hijos durante el tiempo que ellos tienen que permanecer lejos; encontramos así, personas dedicadas a sus oficios y transeúntes que por necesidad tienen que desplazarse en todos los sentidos convirtiendo este espacio educativo en una actividad del diario vivir de sus habitantes y en la mejor alternativa de vida; que a su vez, es el privilegio de unos pocos.

NOTA: La construcción de la Estación Acevedo del Metro de Medellín y la ampliación de cobertura a través del Metrocable, ha dado otras connotaciones al barrio en los últimos tiempos, como un estímulo de superación que es aprovechado diariamente por todos.

6.2.2 Ubicación en el proceso de la investigación

La Institución Educativa Santa Teresa se ubica dentro de un contexto social que esta mediatizado por la necesidad de buscar nuevas propuestas educativas que atiendan a la solución de problemas en pro de mejorar la calidad de los procesos escolares como una forma de estabilizarla para alcanzar una posición de certificación de calidad que permita mejorar la calidad de vida de los sujetos que la conforman a partir de una formación integral.

Durante el semestre 2007/1 la Institución se convirtió en el Centro de Práctica de un pequeños grupo de estudiantes de la Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquia, como el lugar en el cual las maestras en formación vivirían su proceso de aprendizaje desde la realidad misma de la escuela, aportando desde el análisis de los diferentes procesos un aprendizaje significativo y que en un trabajo conjunto permitió una formación profesional desde la cotidianidad de la escuela, mediatizada por los estándares nacionales de la educación en Colombia.

Así, la estadía durante este semestre académico se convirtió en la posibilidad de lectura de los procesos escolares desde la observación, donde inicialmente, se hace una ubicación del contexto general de la Institución, caracterizada en su momento por un Proceso de Certificación de Calidad que se regía por los diferentes procesos administrativos encaminados a la búsqueda de la solución

de problemas institucionales como una forma de alcanzar dicha certificación en pro de mejorar la calidad en los diferentes procesos.

Esto permitió entonces, llevar a cabo un proceso de lectura, análisis y reflexión de las diferentes problemáticas que de este proceso se desprendían como la principal causa de los diferentes problemas a nivel institucional (dentro y fuera del aula de clase), para posteriormente ser evaluados y “combatidos” a través de las diversas propuestas educativas pensadas necesariamente desde una intervención directa en las aulas de clase.

6.3 Definiciones conceptuales y operacionales:

6.3.1 Guía GTC 200 para Instituciones Educativas

“Es un documento que tiene como objetivo establecer directrices que guíen a los establecimientos que presten servicios de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz que cumpla los requisitos de la norma ISO 9001:2000”⁶²

6.3.2 Evaluación

La evaluación puede definirse como “un proceso dinámico, continuo y sistemático, enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos, mediante el cual verificamos los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos... adquiere sentido en la medida que comprueba la eficacia y posibilita el perfeccionamiento de la acción docente”⁶³.

6.3.3 Pruebas Saber

“El propósito general de este programa de evaluación nacional ha sido el de obtener, procesar, interpretar y divulgar información confiable y análisis pertinente sobre la educación en el país, de tal manera que se constituyan en una base sólida para la toma de decisiones en las diferentes instancias del servicio educativo, y para la definición o reorientación de políticas que

⁶² 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

⁶³ MOLINAR, Gabriel. El concepto de evaluación aplicada. Evaluación Actualización N° 17. Montevideo Uruguay. Julio de 2001.

<http://www.chasque.apc.org/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion.01.html>

fortalezcan la gestión del sector y contribuyan al mejoramiento de la calidad de la educación.”⁶⁴

6.4 Diseño utilizado

Para llevar a cabo este trabajo se tuvo en cuenta las etapas de diseño, formulación y, ejecución y resultados como una forma de realizar un trabajo basado en la rigurosidad de la investigación.

De esta manera, y para llegar a la formulación del problema central de esta investigación que posteriormente daría paso al desarrollo del trabajo conjunto, se inicia el proceso con una serie de actividades de observación general de la institución y de las aulas de clase que permitieron a través de la aplicación de unas herramientas de recolección de la información^{***} y el análisis de las mismas, evidenciar los problemas que afectan de manera directa el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales.

Posteriormente a las anteriores conclusiones generales, se inicia con un proceso de análisis de la información adquirida hasta el momento en los siete problemas detectados, y que a partir de la aplicación de “Instrumentos y Herramientas para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de Proyectos.” como guía para el análisis de los resultados obtenidos hasta el momento y la paliación de sus matrices, da como resultado final de esta primera etapa de diseño, la identificación del problema que se intervendría posteriormente, “Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje”.

Seguidamente, se da paso a la *formulación* del problema “Desarticulación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales en el grado 9ºB de la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín, en el año 2008.” como la segunda etapa del proceso de investigación que permitiría de manera inmediata, plantear el objetivo general y los objetivos específicos a alcanzar durante la segunda etapa del proceso de la Práctica Profesional Pedagógica que tiene un sentido particular por la relación que se establece entre la misma y la presente investigación.

Por eso, dichos objetivos debían ser claros y acordes al contexto de la investigación, de tal modo que estos, se convirtieran en el camino a seguir durante el resto del proceso, pues a partir de ahí, tanto la práctica “directa” en las intervenciones en el aula de clase, como el trabajo de investigación deberían ser planteados y formulados de acuerdo a las necesidades de la población con base en los datos anteriores (aquellos encontrado en el proceso de observación) para así, a través de la misma intervención aportar al

⁶⁴ INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Marco Legal. Documentos y Marco Legal pruebas SABER.

http://200.26.128.174/web/index.php?searchword=definiciones+concept&option=com_search&Itemid

^{***} Diarios de Campo, Análisis del Proyecto Educativo Institucional, Diagnóstico Áulico y Mosaico Fotográfico

mejoramiento de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales.

Pos esta razón, a demás de la observación del proceso enseñanza-aprendizaje, del análisis de la información recopilada en los instrumentos y de la formulación de los objetivos (general y específicos) el proceso de investigación implicaba una intervención directa en el aula de clase que se hizo a partir de la elaboración de una propuesta de un Plan de Aula, basado en los Lineamientos Curriculares para el Área de Ciencias Sociales y los Estándares Nacionales propuestos por el Ministerio de Educación Nacional que pretendía “combatir” el problema detectado inicialmente, en relación a los objetivos formulados.

Después de esto, se da una etapa de *ejecución* hacia la implementación de propuestas educativas como nuevas alternativas para aportar al mejoramiento de la problemática detectada a través de una intervención directa en las aulas de clase con el acompañamiento de la Cooperadora (maestra del curso) y la comunidad educativa en general, que mediante este proceso de análisis de la información recopilada pretende aportar al mejoramiento de la Calidad en la Educación a través de una reflexión continua de los procesos de la educación en Colombia.

Así, la intervención en las aulas de clase mediante la implementación de estrategias educativas que se diseñaron exclusivamente para el curso, pretendieron mejorar la calidad del proceso, y además, fueron consignados en los Diarios de Campo con las observaciones pertinentes, esto para finalmente recoger la información trabajada durante el periodo de intervención, estudiarla y analizarla en miras a obtener resultados que permitan hacer una lectura de la implementación de esta propuesta; para finalmente llegar, a través de la evaluación durante este proceso, a un análisis de los resultado que concluirán con la finalización de la Práctica Profesional Pedagógica y la entrega de un trabajo de investigación final presentado a la Facultad de Educación de la Universidad de Antioquia, y a la Institución Educativa Santa Teresa como una propuesta para tener en cuenta en su proceso de Certificación de Calidad.

6.5 Sujetos, población y muestra

Para la investigación, se tomó como muestra el grado 9ºB de Institución Educativa Santa Teresa. Inicialmente; en el primer período académico, se empezó el proceso con 45 estudiantes matriculadas que oscilan entre los 14-16 años de edad, para finalizar en el segundo período con 44 en total.

Las estudiantes en general, hacen parte de una organización familiar nuclear donde sus madres son amas de casa; y otras pocas, madres cabeza de hogar; cuentan además, con una estabilidad económica que les permite algunas facilidades para llevar a cabo su desarrollo académico. Por ejemplo, la gran mayoría, tienen computador y acceso a Internet, como también celulares de

alta tecnología que en algunas ocasiones sirvieron de herramientas para el desarrollo de algunas actividades académicas.

De igual manera, algunas estudiantes desarrollan “actividades académicas extra-clases” en los barrios a los que pertenecen, pues en las horas de la tarde, después de hacer sus compromisos académicos de la Institución Educativa, visitan grupos deportivos y grupos juveniles.

Dentro del aula de clase, las estudiantes se caracterizan por ser alumnas participativas e inquietas en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, manifestado a través del desarrollo de las actividades individuales y grupales, como también en la entrega puntual de sus compromisos académicos extra-clases.

Dentro de la muestra de 45 estudiantes, encontramos que hay dos alumnas en periodo de gestación de 14 y 15 años de edad que aún viven en el hogar materno. La estudiante de 14 años, desertó de la Institución Educativa una vez finalizado el primer periodo académico (terminado con una nota insuficiente) y, la otra de 15 años, aún continúa su proceso de formación. Para la fecha, y una vez terminado el segundo periodo dio a luz y se encuentra en Licencia de Maternidad. Mientras tanto, otra estudiante (en un diálogo con la maestra) comentó sus problemas de drogadicción y las varias veces que ha desertado de la institución, pero aún, continúa el proceso de formación con una actitud participativa en las clases.

En general, la mayor parte de las estudiantes, habitan los sectores alrededores de la institución y se desplazan caminando hacia la misma; mientras que otro pequeño grupo llega de otros lugares (como por ejemplo del municipio de Bello y el Barrio Popular Uno) y deben transportarse en el Metro y otros medios de transporte urbano. Dicha muestra poblacional, pertenece a los niveles 1, 2 y 3 del Sisben. La muestra es población femenina.

6.6 Instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación; y según las necesidades de cada momento, se aplicaron los siguientes instrumentos para la recolección de la información.

- ◆ **Observación y Participación en el Aula:** Consiste en la participación de las actividades de clase dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, mediante una observación en el primer semestre de práctica que facilitaron una lectura de la realidad misma del proceso, con el objetivo de detectar los problemas que se evidencian en el proceso. Además, de una intervención directa en el aula (en el segundo semestre de práctica) que facilita la comunicación con las estudiantes.

- ◆ **Revisión Documental:** Dicha revisión, se inicia con el análisis de algunos documentos de la Institución (PEI, Malla Curricular, etc.) en los cuales se estudia las propuestas educativas para el año escolar; además de un estudio de revisión documental sobre la definición del problema y los objetivos de la misma, que se hace mediante la consulta de libros de textos para la formulación y conceptualización. Este instrumento se aplica durante toda la investigación.
- ◆ **Diarios de Campo:** Son el instrumento que facilita la recolección y análisis de la información de las clases de Ciencias Sociales como elemento central para el proceso de “evaluación”, durante el año de práctica.
- ◆ **Diarios Pedagógicos:** Son aquellos instrumentos que sirven de apoyo para la evaluación y reflexión del quehacer docente en todas las actividades de la institución. Este se aplica en la segunda práctica.
- ◆ **Evaluaciones escritas formuladas en Plan de Aula:** Estas evaluaciones, tienen como objetivo “medir” el alcance de los objetivos propuesto en dicho plan, además son fuente de información para el análisis de los procesos que apuntan a mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje que agrupan algunas estrategias metodológicas implementadas durante la intervención en las clases (práctica II) en la Institución educativa como una de las propuestas de trabajo.
- ◆ **Planilla de notas del grado 9ºB:** Este instrumento se aplica, para la recolección de la información en síntesis de los resultados del proceso enseñanza-aprendizaje durante la segunda práctica.
- ◆ **La Entrevista:** Es un instrumento que permite un “diálogo-conversación” con las algunas personas implicadas en el proceso, y que mediante una interacción social permiten la recolección de datos e información sobre el tema de la investigación. Dichas entrevistas se hicieron a algunos profesores de Ciencias Sociales de la Institución, como también a personas externas, durante la última parte de la investigación.
- ◆ **Encuesta:** Son las que se aplican frecuentemente para obtener la información de un tema determinado a partir de un cuestionario concreto y específico; en este caso el de la investigación. Dicho instrumento, se aplica al finalizar el proceso de intervención en el aula y después de haber terminado la práctica dos. Fueron aplicadas a profesores de Ciencias Sociales de la Institución y a las estudiantes del grado 9ºB.

6.7 Procedimientos

La Práctica Pedagógica Profesional de la Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales se inicia con el reconocimiento de la

Institución Educativa Santa Teresa como Centro de Práctica y su contexto en general (la presentación de las Cooperadoras y el grupo a abordar 8ºB), donde en un primer momento, se inicia con el proceso de observación de las clases de Ciencias Sociales en compañía de la Cooperadora, quien sólo en un par de ocasiones se ausenta del aula.

Mientras tanto, la observación misma se convierte en fuente reconocimiento, donde a medida que el tiempo pasa se convierte en el mejor aliado para el reconocimiento de las estudiantes; como también, de las necesidades e inquietudes frente al proceso enseñanza-aprendizaje.

Paralelamente a esta observación de las clases, se desarrollan otras actividades institucionales donde se ofrece apoyo a la Cooperadora en las diligencias; que a su vez, se convierten en hechos de experiencia y fuentes de aprendizaje para la Práctica Profesional como tal.

Igualmente, mediante la recolección de la información en los Diarios de Campo, elaboración de informes de análisis sobre otros documentos**** y temas tratados en el seminario (Proyecto Didáctico IX) se detectan siete problemas principales que afectan 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 vrs. Calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- P6: Desarticulación entre contenido y contexto.
- P7: Ausencia y/o actitud pasiva del docente.

Posteriormente; y una vez definidos los siete problemas, se pasa a la Implementación de Instrumentos, Herramientas y Matrices para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de Proyectos de la profesora Piedad Roldán Jaramillo⁶⁵, donde inicialmente se hace un gráfico de “Mapa de Influencias” para finalizar con la “Matriz de Priorización de Problemas” que deja como problema central, y de mayor importancia a P5: “Sistema de Gestión de Calidad vrs. Calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje” para posteriormente convertirse en el problema de investigación, pues de alguna manea, este agrupaba a los demás.

De igual manera, se prosigue con la Formulación del Problema “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa

**** Diarios de Campo, Análisis del Proyecto Educativo Institucional, Diagnóstico Áulico y Mosaico Fotográfico

⁶⁵ ROLDAN JARAMILLO, Piedad. Instrumentos y Herramientas para la Priorización de Problemas en el Diseño y Gestión de Proyectos. Una adaptación del Manual de Proyectos elaborado por Gómez, R. D. y col. Universidad de Antioquia. Facultad Nacional de Salud Pública.

Santa Teresa de Medellín y su articulación con la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales en el grado 9ºB durante el año 2008”.

De igual manera, se aplicaron las Matrices: - “Análisis Estructural o Matriz de Impacto Cruzado”, - “Relación Motricidad-Dependencia”, - “Árbol de Problemas”; y finalmente, el - “Árbol de Resultados Esperados u Objetivos”, con los que, a través de la reformulación de los demás problemas encontrados, se formulan el Objetivo General: - Reconocer la importancia de la calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales en el grado 9ºB y su articulación al Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa de Medellín en el año 2008; y los Objetivos Específicos dentro de los cuales se formula un Plan de Aula con estrategias metodológicas que se implemente como un elemento que posibilite mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales, el cual se entrega a finales del presente semestre.

La segunda Práctica Pedagógica Profesional, inicia con la intervención directa en el aula de clase, donde inicialmente se hace un reconocimiento del grupo 9ºB, conformado por 45 estudiantes; mientras tanto, en el seminario (Proyecto Didáctico X) se empieza a indagar sobre la conceptualización del concepto de calidad en la educación; y en general, de todas las teorías que tienen que ver con el tema de la investigación, para llevar a la realización de un análisis de las mismas a partir de las diferentes actividades que allí se desarrollaron, como por ejemplo las ponencias.

Al igual que en la Práctica I, en Práctica II se lleva a cabo la aplicación de una serie de instrumentos de recolección de la información (Diarios de Campo, Evaluaciones escritas, Encuestas, Entrevistas, etc.) que posteriormente, y después de la sistematización, sirven de análisis para hacer las conclusiones y recomendaciones pertinentes, para finalizar el informe escrito de la investigación.

7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

7.1 Análisis de las Actividades de Clase

En esta primera parte de análisis de resultados, se hace especial énfasis en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las clases a partir de la implementación del Plan de Aula para el Área de Ciencias Sociales como estrategias metodológicas que apunten a mejorar la calidad del mismo.

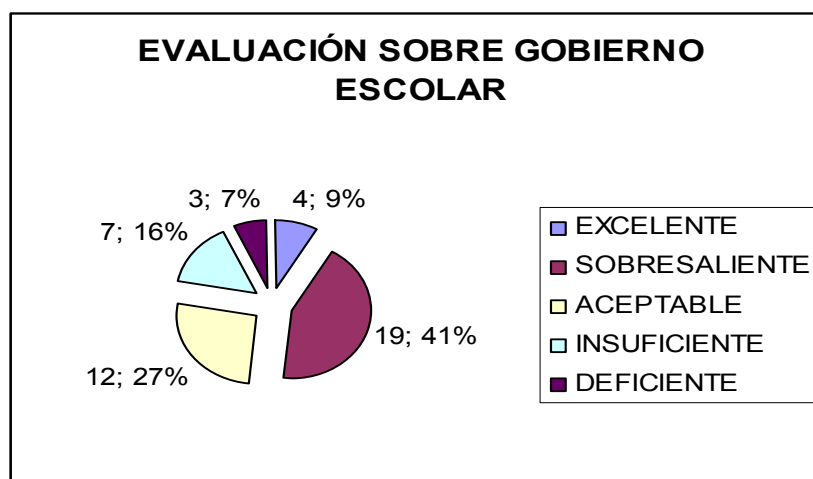
De esta manera, los instrumentos de evaluación, utilizados mediante la implementación del Plan de Aula en las clases de Ciencias Sociales encontramos los siguientes resultados:

7.1.1 Análisis Primer Periodo

➤ Evaluación escrita sobre los saberes apprehendidos del contenido de Gobierno escolar:

EVALUACIÓN SOBRE GOBIERNO ESCOLAR		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	4	10%
SOBRESALIENTE	19	44%
ACEPTABLE	12	29%
INSUFICIENTE	7	17%
DEFICIENTE	3	7%
TOTAL	TOTAL	
45	100%	

Tabla 1. Evaluación sobre Gobierno Escolar



Gráfica 1. Evaluación sobre Gobierno

Como se observa en las gráficas anteriores, el 44% de las estudiantes obtuvo una nota sobresaliente, el 29% aceptable y el 10% excelente, lo que significa que el 83% obtuvo un buen resultado en la prueba escrita que pretende a partir de unas preguntas de interpretación (teniendo en cuenta los temas trabajados en clase y las actividades complementarias)* evidenciar el logro que habían adquirido con respecto a la importancia de valorar y participar de forma activa en el Gobierno Escolar de la Institución, a partir de una autorreflexión crítica sobre el significado de ejercer el derecho al voto como un Mecanismo de Participación Ciudadana democrático; que pretende a su vez, formar sujetos autónomos y conscientes sobre la importancia que tienen las organizaciones, tanto a nivel local (Gobierno Escolar) como nacional (Gobierno Nacional).

Así mismo, se ve que el 17% de las estudiantes no alcanza el logro propuesto inicialmente. Esto se debe, en la mayoría de los casos, a la no asistencia a las clases de Ciencias Sociales en las cuales se desarrollaron diferentes actividades acompañadas de la explicación de la maestra donde se abordaron lecturas sobre la organización del Gobierno Escolar y Nacional (explicaciones conceptuales), además de un análisis comparativo de las dos organizaciones en relación a la importancia de elegir los representantes de los miembros de la sociedad según las características abordadas; o en tal caso, quizá esta no fue la estrategia más adecuada para las estudiantes.

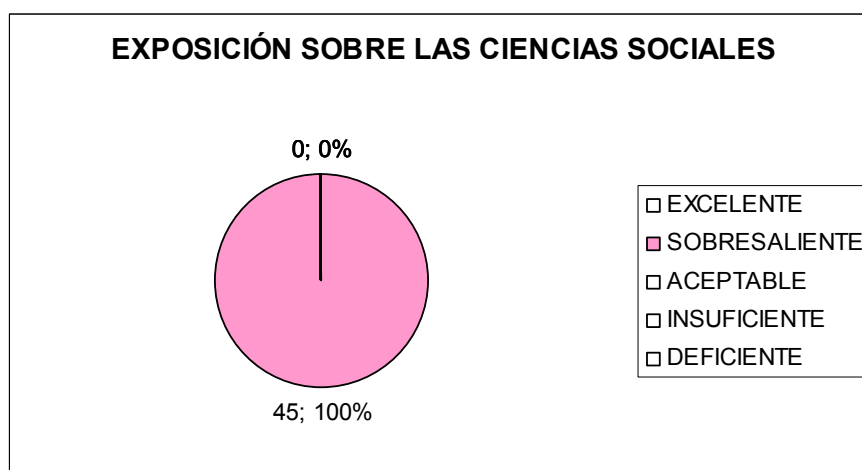
Lo anterior, evidencia que la implementación de estrategias de evaluación donde la memorización no sea el elemento central de la misma, aportan a mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, ya que dichos instrumentos utilizados permite a las estudiantes hacer un análisis interpretativo; que a su vez, aportan a mejorar la calidad del proceso en relación a lo que ellas deben aprehender, pues dichos instrumento posibilitan una interpretación del actuar en la sociedad como miembro de la misma, elemento central que se debe tener en cuenta para evaluar en miras a la formación de sujetos sociales, y por ende, con el fin de hacer de la educación, un proceso de calidad.

➤ Socialización sobre el contenido de las diferentes Ciencias Sociales:

* DICHAS EVALUACIONES O ESTRATEGIAS SE PUEDEN VER EN EL PLAN DE AULA DEL GRADO 9ºB DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA TERESA. AÑO 2008/1

EXPOSICIÓN SOBRE LAS CIENCIAS SOCIALES		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	0	0%
SOBRESALIENTE	45	100%
ACEPTABLE	0	0%
INSUFICIENTE	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL		TOTAL
45		100%

Tabla 2. Exposición sobre las Ciencias Sociales



Gráfica 2. Exposición sobre las Ciencias Sociales

En este resultado, se ve que el 100% de las estudiantes alcanza el logro propuesto con una nota sobresaliente.

Para esta socialización, se les da unos parámetros que debían tener en cuenta con respecto a la definición conceptual de cada una de las Ciencias Sociales y la importancia de abordarlas en la escuela en relación al significado que estas tienen en la vida del Hombre actual.

Vale la pena anotar, que además de la participación en las socializaciones se tiene en cuenta para la nota; la puntualidad con la entrega del compromiso, como también la creatividad de estas a la hora de representar cada una de las ciencias; que por recomendación de la maestra, se hacen ilustraciones en carteleras sin ningún tipo de contenido escrito como una forma de representación por sí mismas.

Con respecto a la generalidad de la nota, se puede decir, que todas las estudiantes presentan el trabajo como debía ser, donde se les valoró, además de la creatividad, el trabajo extraclase, pues la mayoría de los grupos consulta por fuera de clase el tema que les correspondió, teniendo en cuenta que la maestra les había dado material en las clases anteriores a la socialización.

Otro elemento que puede explicar la generalidad de la nota, es la estrategia de socialización que utilizada, pues esta no cambió en ninguno de los equipos de

trabajo donde perduró la lectura constante y la inseguridad frente al dominio del tema, lo que puede explicarnos que la mayor parte de las estudiantes temen a hablar en público y demuestran una inseguridad frente a sus capacidades de socialización e interpretación de los contenidos. La nota se dio de manera grupal.

En tanto a la enseñanza del contenido, éste se plantea a partir de la etapa de diseño de la investigación, que basada en la información recopilada en el proceso de observación (Práctica I) se evidencia la necesidad de “mostrarle” a las estudiantes; a manera de aclaración, las conceptualización de las diferentes Ciencias Sociales como un requisito fundamental para que ellas comprendan el por qué de la necesidad de la enseñanza de las mismas en la escuela. Además, porque considero que es fundamental el reconocimiento y la interiorización de las mismas para las estudiantes en miras a desmitificar que las Ciencias Sociales sólo son Geografía e Historia y que se quedan “en la mera” ubicación del Hombre en el tiempo y en el espacio.

Los resultados anteriores, demuestran que la implementación de estrategias de socialización de contenidos por parte de las estudiantes con un adecuado acompañamiento de la maestra, facilitan un mejor aprendizaje de los mismos en relación a la interpretación que ellas logren desarrollar como la manera más adecuada para alcanzar los logros propuestos. Así, vemos que dichas estrategias aportan a un proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad donde se puede mejorar en las estudiantes la actitud de interpretación y exposición; además de las habilidades de representación y socialización de los mismos ante un grupo en general.

➤ Evaluación de Primer Período

EVALUACIÓN PRIMER PERIODO		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	1	2%
SOBRESALIENTE	37	82%
ACEPTABLE	7	16%
INSUFICIENTE	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
	TOTAL	TOTAL
	45	100%

Tabla 3. Evaluación Primer Período

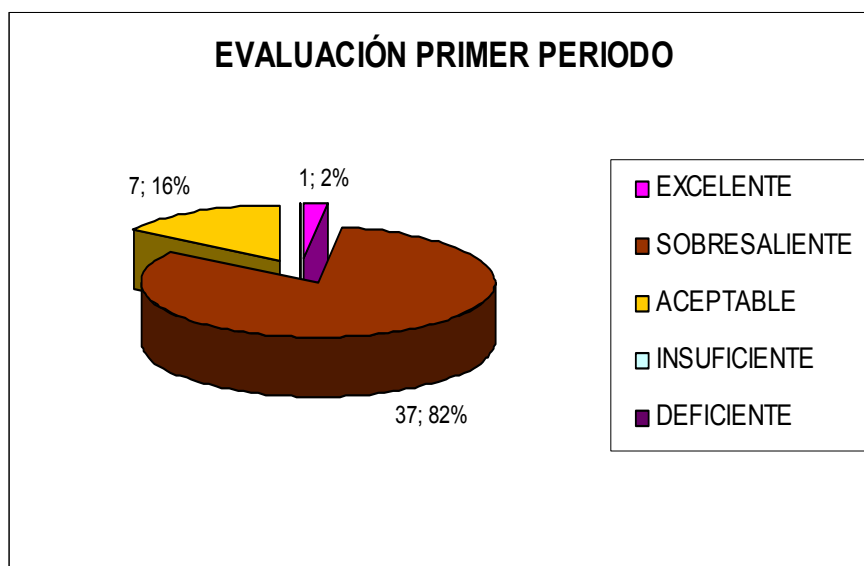


Figura 3. Evaluación Primer Periodo

Con respecto a la evaluación, se ve que el 82% de las estudiantes obtienen una nota de sobresaliente, mientras que el 7% aceptable y el 2% excelente; lo que significa que el 100% del grupo alcanzó los logros.

Dicha evaluación, que se lleva a cabo de manera escrita; además, recoge todos los contenidos abordados durante el primer período académico de la Institución, y pretendía evaluar los conocimientos que las estudiantes han interiorizado hasta el momento. En ésta, se proponen preguntas de interpretación, selección múltiple y apareamiento, que sugería a las estudiantes hacer un análisis de las mismas para responder de manera acertada lo que se les preguntaba.

De esta manera; con los resultados anteriores, se demuestra que la implementación de estrategias en el aula de clase, donde se tiene en cuenta, más que la memorización de los contenidos; la interpretación e interiorización de los mismos, ayudan al mejoramiento del proceso enseñanza-aprendizaje donde se busca elevar el nivel de Calidad de la Educación; de manera, que la escuela se convierta en un espacio más adecuado para que confluyan los aprendizajes de los estudiantes y que luego serán llevados a la realidad misma de la sociedad.

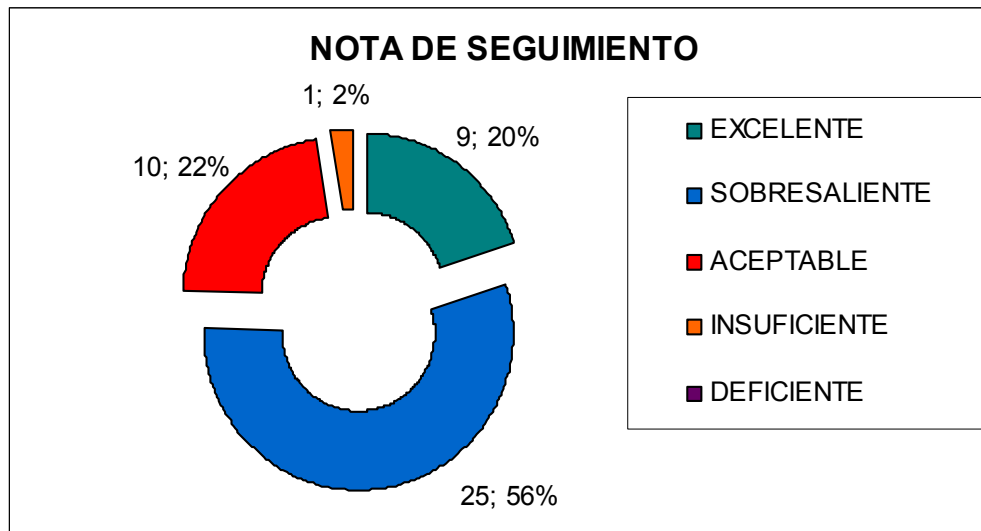
Dicha evaluación, pone a prueba las diversas estrategias de enseñanza que se implementaron en el período, aquellas que se planearon de manera adecuada y pertinente según las necesidades de las estudiantes en relación a las Políticas de Educación que propone el Ministerio de Educación Nacional Colombiano; para así, tener en cuenta en los resultado, la pertinencia de las misma en la clase de Ciencias Sociales y con el objetivo de apuntar al mejoramiento de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en el aula de clase, que se proyecta a nivel de la Institución, es decir, a la Calidad de la

Educación que la Institución en su generalidad ofrece a todos los estudiantes, y donde según los resultados anteriores, éstas fueron las más adecuadas.

➤ Nota de seguimiento

NOTA DE SEGUIMIENTO		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	9	20%
SOBRESALIENTE	25	56%
ACEPTABLE	10	22%
INSUFICIENTE	1	2%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	TOTAL	
45	100%	

Tabla 4. Nota de Seguimiento



Gráfica 4. Nota de seguimiento

Las gráficas anteriores, ilustran las notas de seguimiento que las estudiantes obtuvieron en este primer período, donde se puede ver que el 56% del grupo obtuvo sobresaliente, el 22% aceptable, el 20% excelente y el 2% insuficiente.

Para este caso; la nota se da, teniendo en cuenta el desempeño de cada una de las estudiantes en todo el período, además de los trabajos de seguimiento consignados en los cuadernos de notas y la participación en las diferentes actividades de debate y socialización de los compromisos donde se hizo una evaluación del proceso en general "omitiendo" en esta, las notas de las evaluaciones escritas y los resultados anteriormente aquí analizados.

De esta manera, la importancia de los datos anteriores, radica en la necesidad de evaluar las habilidades que las estudiantes adquieren en este proceso en

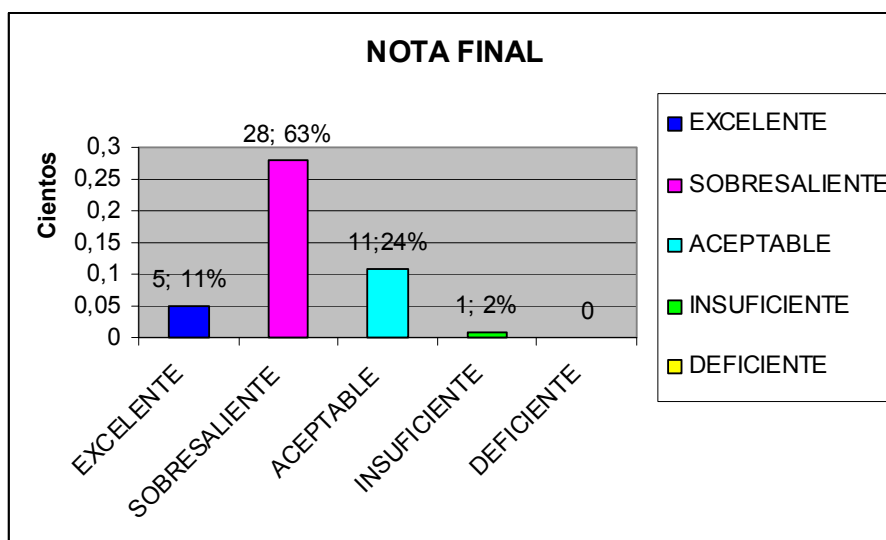
relación a las estrategias que se implementaron en las clases de Ciencias Sociales como elemento importante que apunta al mejoramiento de la Calidad de la Educación en el aula de clase, donde se tiene en cuenta, además del aprendizaje de los contenidos, la participación activa en el proceso para evidenciar la importancia del desarrollo del proceso como elemento central en el mejoramiento de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, y en general de la Institución Educativa.

Dichos resultados, reafirman que una evaluación de seguimiento al grupo es necesaria, pues estas, permite analizar el proceso de cada una de las estudiantes, donde se muestra que el 98% de ellas obtuvo un buen desempeño, y que en relación a las estrategias implementadas, las estudiantes en su generalidad fueron partícipes de su formación, lo que significa que dichas estrategias son adecuadas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, dejando ver que estas apuntan a mejorar la calidad del proceso como tal. Con respecto al 2% de la nota insuficiente, se puede decir que es una estudiante* que por su inasistencia a clase y la falta de entrega de sus compromisos, no evidenció un buen desarrollo en el proceso.

➤ Nota final

NOTA FINAL		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	5	11%
SOBRESALIENTE	28	63%
ACEPTABLE	11	24%
INSUFICIENTE	1	2%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	TOTAL	
45	100%	

Tabla 5. Nota Final



* Estudiante de 14 años en periodo de gestación.

Estas graficas, manifiestan que el 98% de las estudiantes alcanza los logros del primer período; con el 63% sobresaliente, el 24% aceptable, y el 11% excelente.

Es de aclara, que la nota final de período de cada una de las estudiantes, se obtiene, teniendo en cuenta las notas de las evaluaciones hasta el momento, las notas de las actividades desarrolladas y la nota de seguimiento hecha por la maestra.

Lo anterior, fundamenta la importancia de desarrollar estrategias de enseñanza y métodos de evaluación en relación a los intereses, habilidades y necesidades de las estudiantes, teniendo en cuenta que la evaluación del proceso en general (basada en las notas cuantitativas y la nota cualitativa de seguimiento) debe apuntar a un análisis de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, el cual se proyecta tanto en el aula de clase como en la Institución Educativa en general, pues es a través de esta, donde se puede seguir proponiendo nuevas formas de enseñar como un proyecto que ayuda a mejorar la calidad de la educación en nuestro país.

De igual manera, los resultados anteriores nos dejan ver, cómo la evaluación debe ser un instrumento para evidenciar los logros y dificultades en el proceso enseñanza-aprendizaje, donde se deben abandonar los métodos de evaluación tradicionalistas en la educación (evaluación por memorización) para mejorar la calidad de los proceso educativos en general; una Educación de Calidad que desde la evaluación misma, debe ser de carácter interpretativo donde la comprensión de los contenidos sea lo más importante, pues dichas estrategias de evaluación implementadas en este período tienen en cuenta la generalidad del proceso y permiten demostrar las capacidades y habilidades alcanzadas por los estudiantes.

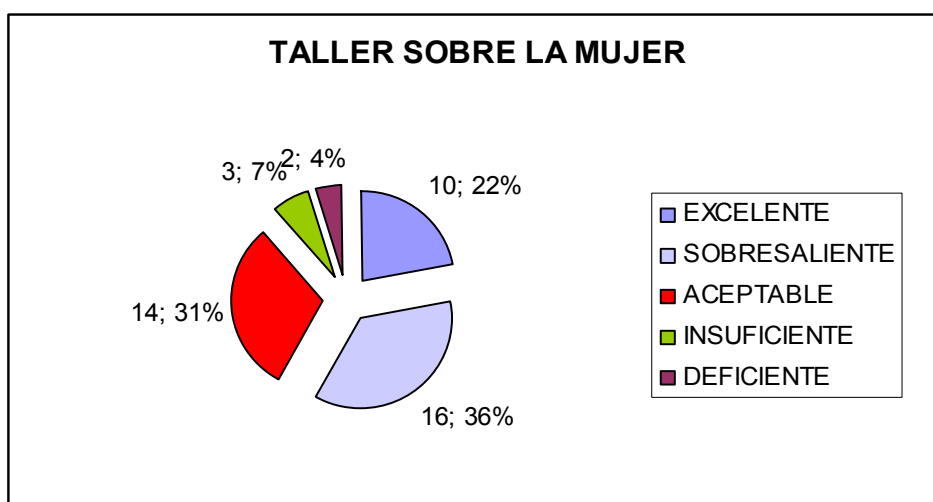
En conclusión, este tipo de estrategias evaluativas son las que posibilitan evidenciar de manera clara los verdaderos alcances de una calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje; a partir de un análisis del proceso en general como elemento central que apunte a mejorar la Calidad de la Educación en la institución.

7.1.2 Análisis Segundo Período

- Taller sobre la mujer

TALLER SOBRE LA MUJER		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	10	22%
SOBRESALIENTE	16	36%
ACEPTABLE	14	31%
INSUFICIENTE	3	7%
DEFICIENTE	2	4%
TOTAL	45	100%

Tabla 6. Taller Sobre L a Mujer

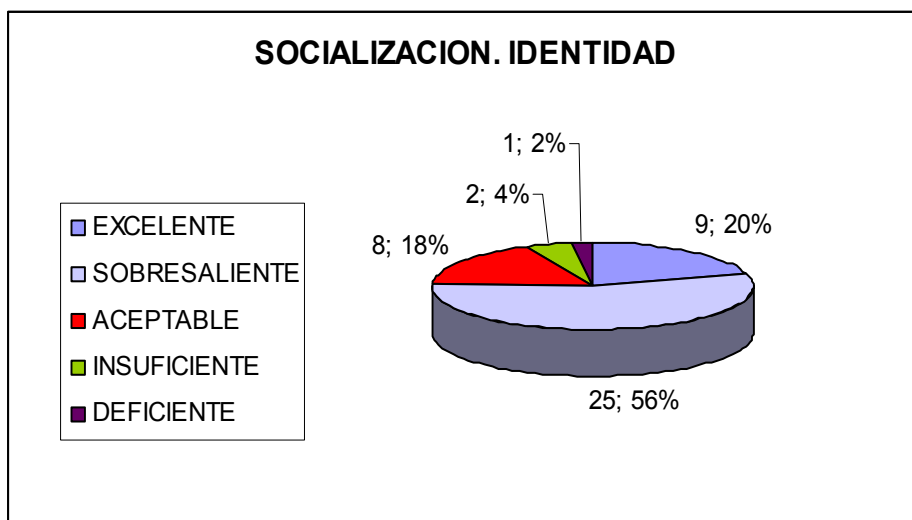


Gráfica 6. Taller Sobre L a Mujer

- Socialización. Identidad: las diferencias como punto importante para la convivencia de los sujetos en la sociedad.

SOCIALIZACIÓN. IDENTIDAD		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	9	20%
SOBRESALIENTE	25	56%
ACEPTABLE	8	18%
INSUFICIENTE	2	4%
DEFICIENTE	1	2%
TOTAL	45	100%

Tabla 7. Socialización. Identidad

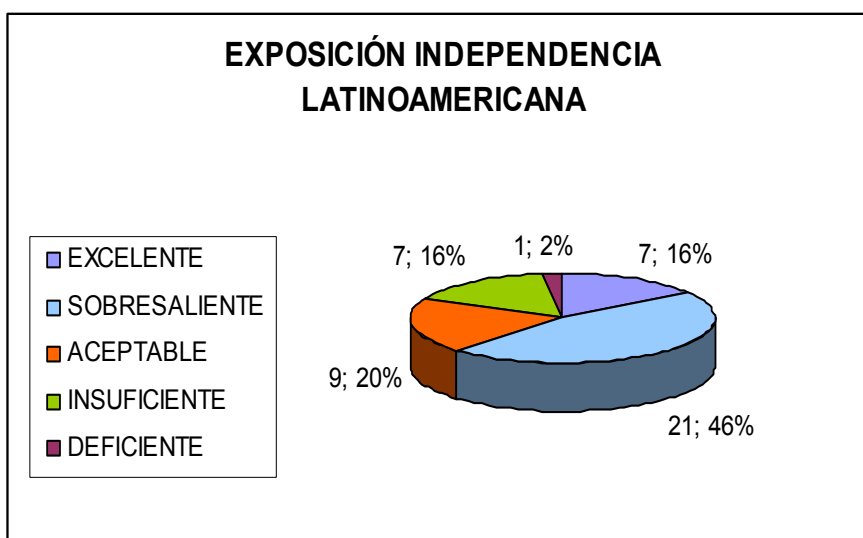


Gráfica 7. Socialización. Identidad

➤ Exposición. Independencia Latinoamericana

EXPOSICIÓN INDEPENDENCIA LATINOAMERICANA		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	7	16%
SOBRESALIENTE	21	46%
ACEPTABLE	9	20%
INSUFICIENTE	7	16%
DEFICIENTE	1	2%
TOTAL	45	100%

Tabla 8. Exposición Independencia Latinoaméica



Latinoamérica

En las gráficas anteriores, vemos que el mayor porcentaje de las estudiantes obtiene una nota de sobresaliente; mientras que, el menor porcentaje de deficiente, lo que significa que la mayor parte del grupo alcanza el logro de cada una de las actividades.

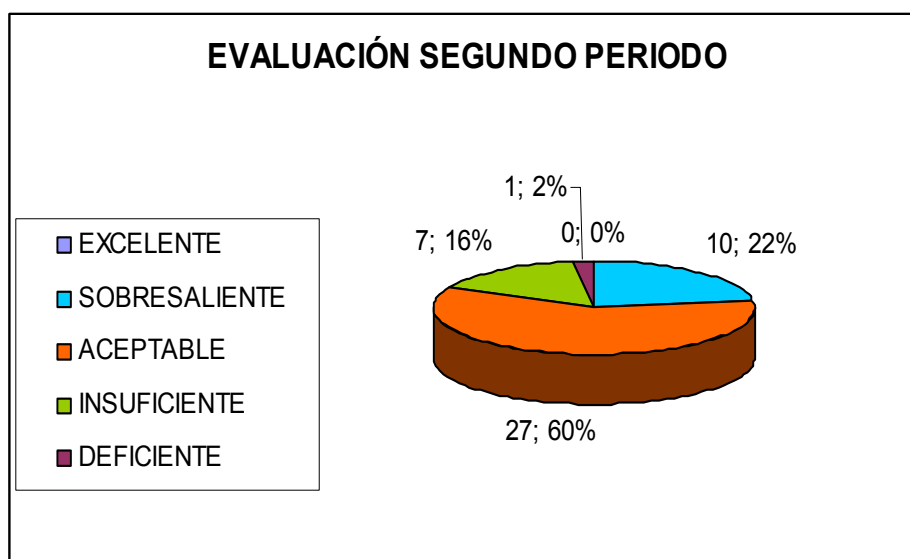
Igualmente, estos resultados manifiestan la importancia de implementar estrategias de enseñanza en las cuales las estudiantes desarrollen sus habilidades y capacidades de socialización; además, de fomentar una actitud de estudio que les posibilite la interpretación de los contenidos que se trabajan en el aula como elemento importante para hacer de la educación algo de calidad.

Así mismos, dichas actividades admiten la necesidad e importancia de la articulación del aprendizaje con una Calidad en la Educación, pues a partir de lo explicado y los resultados anteriores, se puede concluir que un adecuado acompañamiento de la maestra en las actividades de enseñanza-aprendizaje y la oportunidad de trabajar en equipos, hace del aula de clase un espacio para un aprendizaje con calidad, aquel que tiene en cuenta las capacidades y habilidades de las estudiantes.

➤ Evaluación Segundo Período

EVALUACIÓN SEGUNDO PERIODO		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	0	0%
SOBRESALIENTE	10	22%
ACEPTABLE	27	60%
INSUFICIENTE	7	16%
DEFICIENTE	1	2%
TOTAL	45	100%

Tabla 9. Evaluación Segundo Período



Gráfica 9. Evaluación Segundo Período

Los datos anteriores, muestran que el 82% de las estudiantes alcanza los logros propuestos para este período y que el 18% no lo hizo, pues las notas que obtuvieron fueron de insuficiente y deficiente.

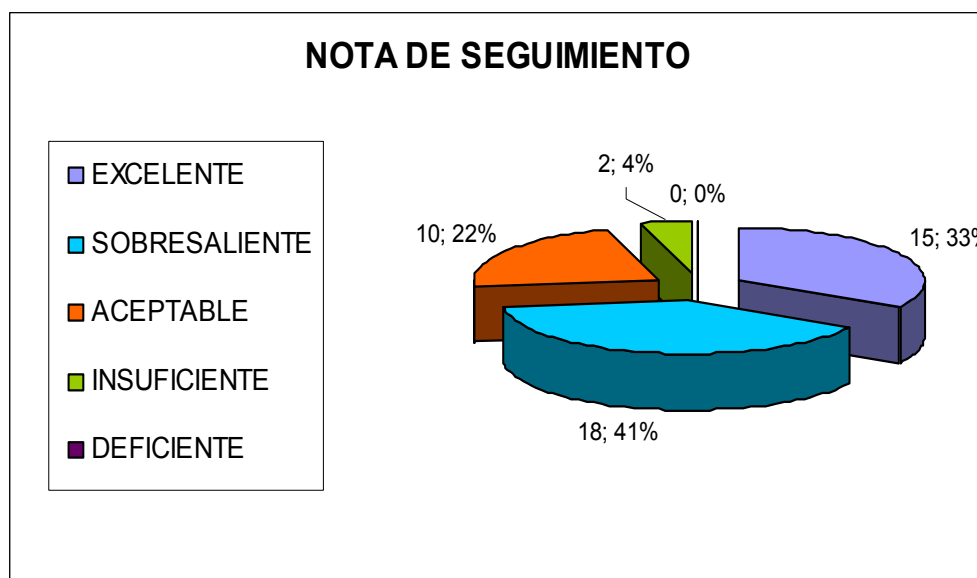
Con respecto a las notas de la evaluación del primer período, se evidencia una diferencia en el alcance del logro; esto teniendo en cuenta que algunos de los contenidos del segundo período no se abarcan totalmente, y los que se lograron abordar no se hicieron con el tiempo adecuado en relación a los contenidos del primer período; lo que significa, que para elevar el nivel de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no es suficiente desarrollar los temas propuestos en la malla Curricular, sino que también, se necesita de la implementación adecuada del Plan de Aula y un buen manejo del tiempo que se dispone para las clases de Ciencias Sociales en relación con las demás actividades desarrolladas por la Institución.

Esto nos indica, que la implementación de las estrategias propuestas en el Plan de Aula para el segundo período fueron adecuadas y pertinentes, pues el proceso de enseñanza-aprendizaje se vio favorecido en un alto porcentaje (82%), elemento que nos demuestra como éstas aportan al mejoramiento de la calidad del proceso en las estudiantes; y a su vez, al mejoramiento de la Calidad de la Educación en la Institución en general.

➤ Nota de seguimiento

NOTA DE SEGUIMIENTO		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	15	33%
SOBRESALIENTE	18	41%
ACEPTABLE	10	22%
INSUFICIENTE	2	4%
DEFICIENTE	0	0%
	TOTAL	TOTAL
	45	100%

Tabla 10. Nota de Seguimiento



Gráfica 10. Nota de Seguimiento

En relación a las notas del primer período, estos resultados dejan ver cómo el nivel académico de las estudiantes se modifica en relación a las actividades que se desarrollan durante el segundo período. A diferencia del primer período, en éste, el 33% de las alumnas obtuvo una nota de excelente por su cumplimiento y participación en el proceso, el 18% obtuvo sobresaliente, el 22% aceptable y sólo el 4% insuficiente.

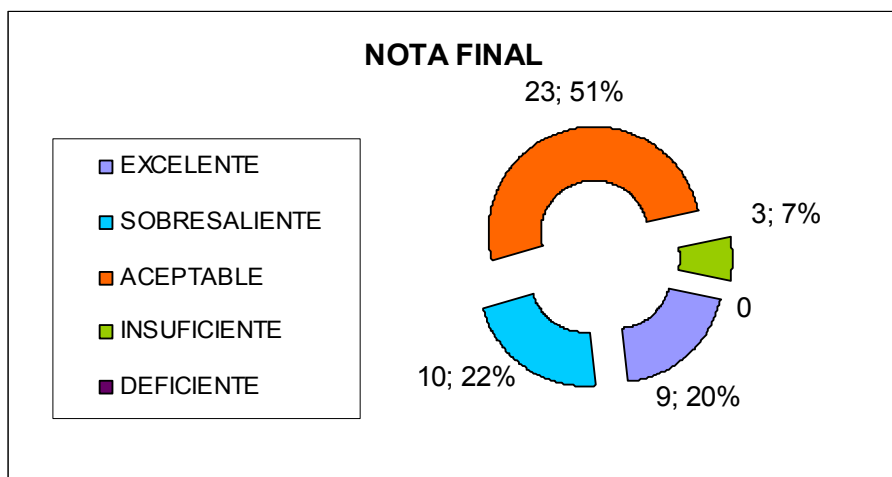
Es así, como los datos anteriores, demuestran que la actitud que las estudiantes asumen frente a las diferentes estrategias de enseñanza implementadas en el aula de clase, deben ser tenidas en cuenta en el proceso, pues la lectura consciente de los mismos comportamientos de las estudiantes por parte de la maestra, deben dejar ver el alcance de los logros académicos de cada una de ellas, así como también, expresan el nivel de calidad que se alcanza en el proceso enseñanza-aprendizaje, el cual está condicionado por las necesidades e intereses de las alumnas, donde se debe tener en cuenta que una Educación de Calidad es aquellas que mira todas las esferas del proceso, no sólo las notas cuantitativas dadas por las evaluaciones escritas sino también, los logros generales obtenidos.

Lo anterior, permite hacer un análisis del proceso educativo donde lo más importante es verificar la necesidad de implementar métodos de evaluación que apunten a mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de la Institución; y que a vez, favorezca de manera directa el aprendizaje de los estudiantes como una forma de aportar a la Calidad de la Educación en general, desmitificando que la evaluación debe ser un proceso que “raja” y desapueba las capacidades y conocimientos adquiridos por los estudiantes.

➤ Nota Final Segundo Período

NOTA FINAL SEGUNDO PERIODO		
NOTA	NUMERO DE ESTUDIANTES	PORCENTAJE (%)
EXCELENTE	9	20%
SOBRESALIENTE	10	22%
ACEPTABLE	23	51%
INSUFICIENTE	3	7%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL		TOTAL
45		100%

Tabla 11. Nota Final Segundo Periodo



Gráfica 11. Nota Final Segundo Periodo

Las gráficas anteriores, pueden explicar los cambios en las notas que se presentan durante este segundo periodo, pues a diferencia del anterior el 7% de las estudiantes obtuvo una nota de insuficiente, el 51% de aceptable y sólo el 22% de sobresaliente; mientras que se incrementaron los excelentes con un 20%.

Esto significa que, las estrategias implementadas deben ser evaluadas en relación a las del primer periodo, donde se debe tener en cuenta que los más importantes es aportar, a través de ellas, al mejoramiento de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de las estudiantes, para que estas sean proyectadas a la institución en general.

Finalmente, los resultados obtenidos y analizados en cada una de las gráficas explican la importancia que tiene un buen desarrollo del proceso, aquel que sólo puede ser de calidad si se tiene en cuenta todo lo que este implica; las necesidades de los estudiantes, las habilidades y capacidades que poseen, los requerimientos y propuestas del Ministerio de Educación Nacional; pero sobre todo, la recontextualización de la Educación hacia los intereses de los estudiantes y la Institución Educativa en general como uno de los elementos vitales para hacer de los procesos de la educación, procesos de calidad.

Igualmente, se puede decir, que la Institución Educativa Santa Teresa en su proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad no esta articulando el proceso enseñanza-aprendizaje, pues de acuerdo con los datos analizados, las estrategias propuestas en el Plan de Aula no se implementaron según estaba previsto; sino que al contrario, estas sufrieron algunas modificaciones en cuanto al tiempo estipulado para el desarrollo de las mismas en las aulas de clase, lo que significa que la pérdida de clase por las demás actividades académicas de la Institución y otras causas externas, están obstaculizando el buen desarrollo de las mismas, y por ende, un buen proceso de enseñanza-aprendizaje de calidad.

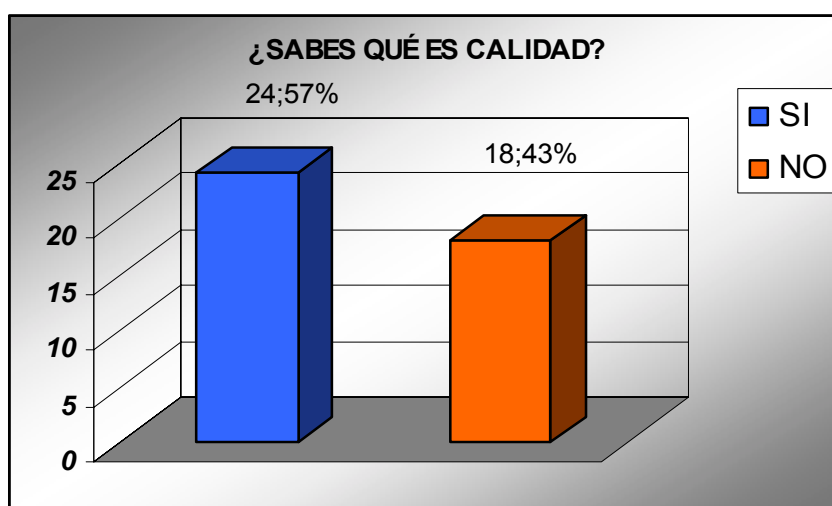
Con respecto al análisis de las estrategias implementadas, se puede concluir, que éstas son adecuadas para la enseñanza de tales contenidos, de acuerdo al porcentaje de estudiantes que alcanzaron los logros de los dos primeros períodos académicos, lo que permite establecer la importancia de la relación entre las propuestas y las demás actividades de la Institución.

7.2 Análisis de las encuestas a los estudiantes

Las siguientes preguntas, fueron hechas a las estudiantes del grupo 9ºB de la Institución Educativa Santa Teresa mediante la aplicación de una encuesta en la cual participaron 42, de las 45 estudiantes matriculadas. Estas encuestas, se refieren al concepto de calidad y al Sistema de Gestión de Calidad que Implementa la Institución Educativa actualmente.

Dichos resultados fueron los siguientes:

1. ¿SABES QUÉ ES CALIDAD?



Gráfica 12. ¿SABES QUÉ ES CALIDAD?

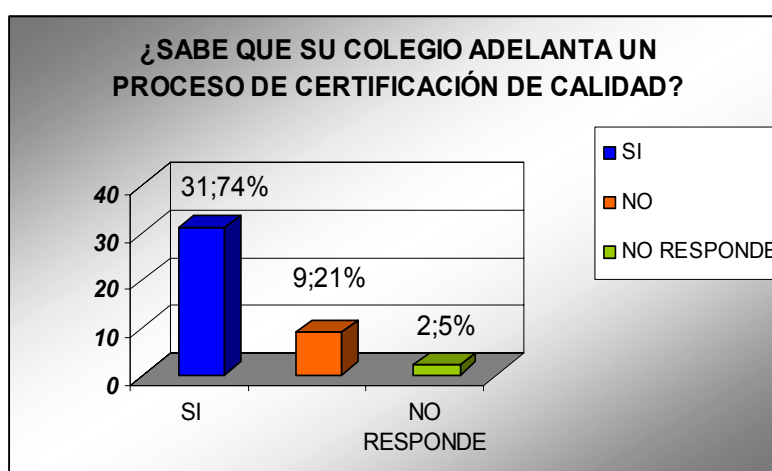
Como lo muestra la gráfica anterior, el 57% de las estudiantes respondió *sí* conocer la definición del concepto de calidad y el 43% afirmó *no* conocerla.

Entre las estudiantes que respondieron de manera afirmativa, encontramos que éstas definen el concepto de calidad como: “es lograr que una institución haga todo en perfecto orden, con perfección y con organización haciendo de la institución algo mejor en muchos aspectos y ser de calidad”, “es cuando una persona, institución o grupo puede llevar a cabo las cosas que se exigen y mucho mejor de lo que se piden”, “creo que es saber llevar bien las cosas, tratar que todo funcione”, “para mi calidad es que algo sea bueno, es como material de buena marca”.

Lo anterior, nos deja ver la poca claridad que tienen las estudiantes de la institución frente al concepto de calidad, lo que significa que la calidad desde el punto de vista de las alumnas pocas veces esta relacionada con la actividad pedagógica de la institución; a acepción de una respuesta “es una institución que cumpla con todas las normas de calidad como buen comportamiento, aseo, trabajadores y siendo un lugar donde se pueda formar una buena educación” donde se logra articular varios de los elementos importantes que pueden ser alusivos a la calidad como tal.

Mientras tanto, otras respuestas hacen referencia a una serie de elementos que sólo se quedan en el ámbito directivo “un certificado de calidad es como unos documentos, leyes que necesitan un colegio para poder certificarlos para poder tener sus estudiantes”, “es el visto bueno que se le da a alguien o a algo por su buen desempeño”, “es como cumplir todo, tener los requisitos” dejando de lado el verdadero sentido del concepto como agente integrador de todos los elementos que lo caracterizan⁶⁶ demostrando de esta manera, que falta trabajar el concepto de calidad entre las estudiantes como uno de los requisitos fundamentales para lograr la Certificación de Calidad de la Institución.

2. ¿SABE QUE SU COLEGIO ADELANTA UN PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD?



Gráfica 13.

⁶⁶ Estas respuestas se pueden ver en las encuestas aplicadas. 2008/2

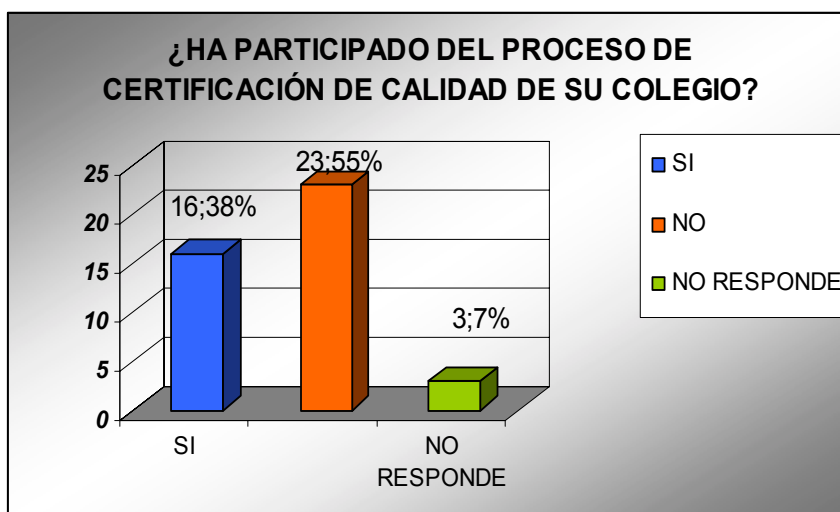
En las respuestas anteriores, encontramos que el 74% de las estudiantes conoce el proceso de Certificación de Calidad que adelanta la institución, mientras que el 21% no lo conoce y el 4% no responde a la pregunta.

Con respecto a la pregunta, ellas afirman que dicho proceso se refiere a “preparar muchos papeles que se necesitan para que nos puedan dar el certificado de calidad”, “que tenemos el sello porque somos un colegio con buena estructura y buena educación, por eso nos dieron el sello”, “que cada vez hacen visitas y revisan los requisitos para cada vez ser más altos”, “se que por el momento tenemos calidad y que si seguimos así la seguiremos teniendo”, “que esta fue certificada el año pasado por el ISO 9001 gracias a nosotros por lograr captar las normas requeridas”, “que esta haciendo todo lo posible para poder ser uno de los mejores colegios de Medellín o bueno del sector”, “que el ICONTEC es el encargado de dirigir este proceso y esta visitando las instituciones para saber si cumplen las características de calidad”

Los datos y respuestas anteriores, evidencian la desarticulación existente entre la Implementación del sistema de Gestión de Calida en la institución y el proceso enseñanza-aprendizaje como tal, pues las estudiantes, aunque en su mayoría conocen el proceso llevado a cabo por la Institución, no logran establecer las relaciones que éste debe tener con los procesos en el aula; es decir, las estudiantes limitan sus respuestas a una serie de anotaciones de tipo administrativo, sin tener en cuenta las actividades académicas en dicho proceso, lo que significa que esto es lo que la Institución les esta reflejando del proceso de certificación “sólo de que están adelantando un proceso de certificación de calidad, para mejorar el colegio en todos los aspectos, pero no veo alguna diferencia”.

De esta manera, las estudiantes perciben el proceso de certificación como un elemento aislado a su quehacer y formación en la Institución, pues no logran articularlo con la cotidianidad de su diario vivir, desconociendo que dicha articulación es necesaria y obligatoria para que el objetivo de la certificación se cumpla; elevar el nivel de Calidad de la Educación en la Institución.

3. ¿HA PARTICIPADO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE SU COLEGIO?



Gráfica 14.

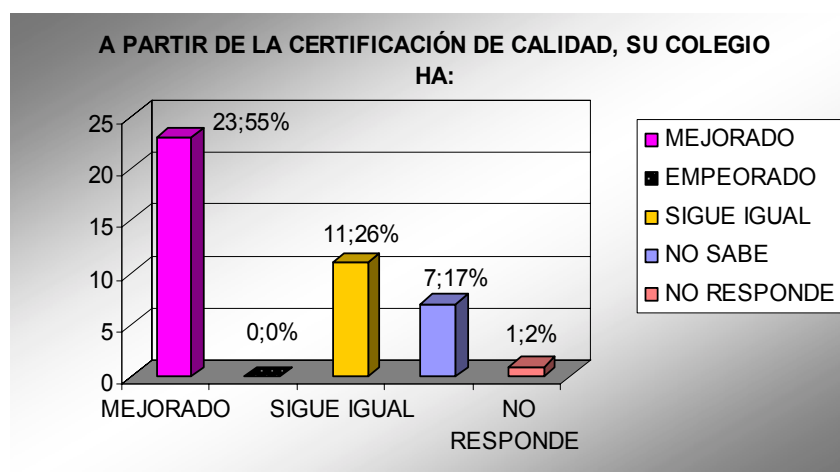
Con respecto a la pregunta, encontramos que el 55% de las estudiantes no ha participado de dicho proceso, el 38% si lo ha hecho y el 7% no responde.

En relación a la pregunta anterior, encontramos que aunque la mayor parte de las estudiantes conoce la existencia de un proceso de certificación de calidad en la Institución, el 55% dice no haber participado en él, lo que confirma el análisis anterior, cuando se hace referencia a que la implementación de dicho proceso no esta siendo articulado con el proceso enseñanza-aprendizaje para hacer de este un proceso de calidad.

Además, las estudiantes que afirman haber participado en dicho proceso anotan que lo han hecho “con mis cuadernos al día, con las basuras y con el buen comportamiento”, “tratando de mantener el colegio limpio”, “aportando a que la apariencia tanto interna como externa este bien”, “contribuyendo como alumna a la buena imagen del colegio”, “sí, tuvimos que aprender la misión, la visión, los valores salesianos y mantener el uniforme como esta establecido en el manual”, “cumpliendo las normas del manual de convivencia (que por ciento nunca lo han mostrado)”, “no tirando basuras, llevando una buena apariencia con mi uniforme”; verificando a través de las respuestas, que dicho proceso sigue siendo visto por las estudiantes como algo aislado a su proceso de formación en el aula, pues igualmente, señalan que su participación en éste está relacionado con elevar el nivel de apariencia institucional a nivel local (en el barrio) e interna.

Lo anterior, significa que las estudiantes admiten la certificación de calidad como un deber por la Institución en relación a los aspectos físicos de la misma (orden, limpieza, buena presentación personal), y no como una necesidad de mejoramiento para elevar la calidad de los procesos educativos en general, específicamente, el proceso enseñanza-aprendizaje. De igual manera, se evidencia, que dicha población no está llamada a participar del proceso directamente con las ideas que puedan aportar (teniendo en cuenta sus necesidades y fortalezas) sino, que simplemente cumplen con órdenes y recomendaciones de sus maestros y directivos de la Institución, lo que significa, que dicho proceso olvida uno de los aspectos más importantes, la participación activa y directa del alumnado, aquellos que son la razón de ser de la escuela.

4. A PARTIR DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD, SU COLEGIO HA:



Gráfica 15.

En los datos anteriores, encontramos que a partir de la certificación de calidad las estudiantes afirman: el 55% ha mejorado, el 26% sigue igual, el 17% no sabe y el 2% no responde.

De acuerdo con estos datos, encontramos que la mayor parte de las estudiantes admiten un cambio en la Institución, por lo cual afirman que ha mejorado en los siguientes aspectos: “el principal aspecto de la limpieza”, “a nivel académico y directivo”, “en las materias, el aseo del colegio, en las normas”, “en que no es como los otros que tienen mala fama” donde le siguen dando importancia a los aspectos fuera del aula (y en general a los de tipo académicos); es decir, la desarticulación de dicho proceso de certificación de calidad con el proceso enseñanza-aprendizaje continúa presente.

Así mismo, en las respuestas de las estudiantes, sólo encontramos tres señalamientos donde se tienen en cuenta algunos elementos de tipo académico, pues ellas ven las ventajas de dicha certificación “en lo académico, disciplinario y limpio”, “pues ya han donado a la institución más herramientas de estudio y trabajo” y “en el aspecto del mejoramiento de las formas de dar clase, enseñar” lo que indica que la falta de participación de las estudiantes y la falta de claridad en el proceso, permite que la comunidad pueda interpretar de manera errada lo que se está implementando en la Institución

Igualmente, encontramos un porcentaje de estudiantes (26%) que afirma que la situación de la institución a partir de la implementación de dicho proceso sigue igual “yo no veo el cambio lo único es que ya está certificada”, “pues, si tiene reconocimiento de calidad pero no hay media técnica”, “están adelantando un proceso de certificación de calidad para mejorar el colegio en todos los aspectos, pero no veo ninguna diferencia”.

Finalmente, los datos anteriores nos dejan ver como la comunidad estudiantil no está aportando de manera directa al proceso implementado por la Institución; algo que es muy delicado porque se está obviando la participación de la población más afectada (positivamente o negativamente), pues se podría decir que se está excluyendo de tal proceso, algo que vale la pena señalar pues se supone que es un proceso de certificación de calidad, una calidad que debe apuntar a mejorar los procesos generales de la Institución, entre los cuales, está uno de los más importantes, el proceso de enseñanza-aprendizaje.

7.3 Análisis de las encuestas a los maestros

- Maestros de Ciencias Sociales de los grados 8º, 9º y 10º
- Institución Educativa Santa Teresa

La presente encuesta, es aplicada a tres maestros de la Institución Educativa Santa Teresa, la cual tiene por objeto indagar sobre el concepto de calidad y la incidencia de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa; específicamente, en su quehacer como maestro en el aula de clase en el proceso de enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales.

Institución Educativa Santa Teresa

1. ¿SABE QUÉ ES CALIDAD? SI 100% NO 0%

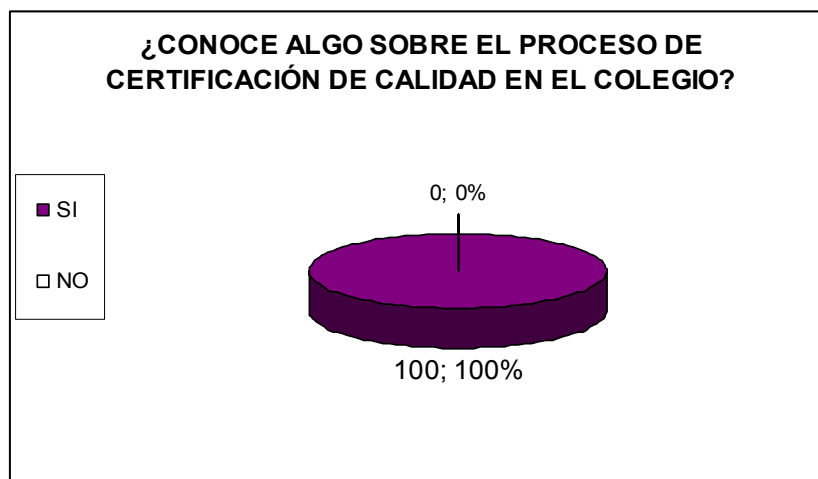


Gráfica 16.

El 100% de los maestros, respondieron de manera positiva sobre el conocimiento del concepto de calidad, el cual definieron 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” y “es la forma de organizar el trabajo para obtener buenos resultados” donde evidentemente, no logran hacer una articulación entre el concepto y los procesos educativos en general; específicamente, con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Lo anterior, permite evidenciar como los maestros hablan de calidad desde una perspectiva del concepto, lo que puede ser consecuencia de la información y capacitación que estos reciben; y que si se puede explicar por las respuestas, están muy lejos de lo que el Sistema de Gestión de Calidad pretende hacer en las Instituciones Educativas; formar a los maestros en relación a las necesidades del Sistema como sujetos que hacen parte de la comunidad educativa en general.

2. ¿CONOCE ALGO SOBRE EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN EL COLEGIO? SI 100% NO 0%



Gráfica 17.

En los datos anteriores, el 100% de los maestros encuestados responden que sí conocen el Proceso de Certificación de Calidad de su Colegio; señalando además, que este se refiere a “actividades interrelacionadas que van a satisfacer una demanda, una necesidad o una expectativa”, a través de “una mayor organización, todos los docentes hablamos el mismo lenguaje, aumento en al exigencia a los estudiantes y todo el personal que labora”.

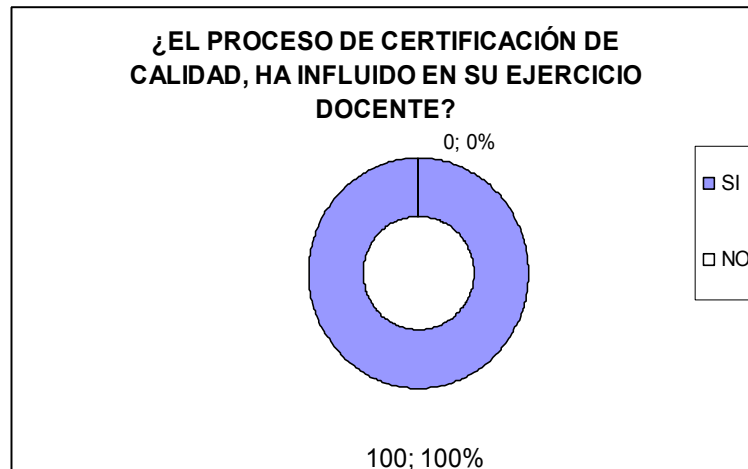
A partir de esto, se puede ver que la información de los maestros sobre el proceso de certificaron es poca, ya que la reducen a unos atributos generalizados de la educación, y no especifican los procesos de la Institución como tal, lo que significa que el grupo encargado de calidad está llamado a capacitar a los maestros con el objetivo de mejorar el proceso, pues finalmente cuando la comunicación no funciona de manera adecuada, el proceso enseñanza aprendizaje se ve afectado de manera directa, pues la relación entre la calidad y el proceso enseñanza-aprendizaje cada vez será más abismal.

3. ¿HA PARTICIPADO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN EL COLEGIO? Si 100% No 0%



Gráfica 18.

4. ¿EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD, HA INFLUIDO EN SU EJERCICIO DOCENTE? Si 100% No 0%



Gráfica 19.

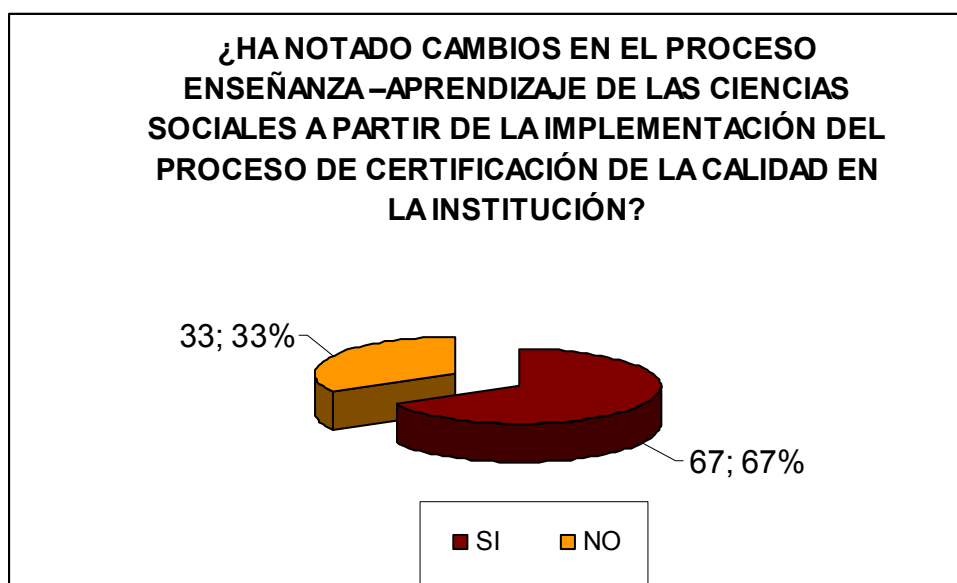
En las dos preguntas anteriores, se puede ver que los tres encuestados participan en el proceso de certificar del colegio, lo que significa además, que éste influye en su ejercicio docente.

Con respecto a la participación que ellos tienen en el proceso, encontramos que se definen así mismos, mediante una serie de atributos, "docente comprometida con el área asignada" y "como profesor, preparándome y haciendo las cosas bien... Análisis y reflexión de lo que no me parece" asumiendo una simple función de compromiso.

Lo anterior, nos permite hacer una observación desde la posición de compromiso que los maestros asumen ante este reto, pues las respuestas hablan de un acompañamiento y una participación institucional, donde lo más importante para ellos, es mejorar y organizar las actividades que se les asignan a través de la responsabilidad "pues siempre se tiene presente lo que hay que hacer", utilizando como estrategia la organización del "quehacer diario", para finalmente, dejar de lado, el compromiso que tienen como maestros; trabajar en equipo donde se asignen responsabilidades sobre la necesidad de articular el Sistema de Gestión de la Calidad al proceso de enseñanza.

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 67% No 33%



Gráfica 20.

Encontramos aquí, que 67% de los encuestados, ha notado cambios en el proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales a partir de la implementación de dicho proceso; entre los que se destacan “las mallas curriculares, el desarrollo de los programas en una forma más ágil” y “los buenos estudiantes, se nota el progreso y la responsabilidad. Como siempre”.

Esto, representa la incidencia que éste Proceso de Certificación tiene en los procesos educativos, pues los maestros, a partir de la comunicación y nuevas propuestas de enseñanza pueden mejorar su “trabajo” en las aulas de clase, logrando una articulación entre este sistema y el aula misma, como la nueva forma de educar.

6. ¿VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SU INSTITUCIÓN?

Sin embargo, todos los cambios no se logran de manera positiva como lo pretende la Certificación de Calidad y las normas que lo rigen, pues los maestros encuentran en éste un proceso agotador, que se convierte en un formato que demanda mucho tiempo por la papelería; es decir, se aumenta mucho más el trabajo por el exceso de formatos que hay que llenar, lo que significa que se pierde la autonomía como maestro, pues esto les exige una explicación de los diversos procesos que se desarrollan en el aula, además de que restringe espacios culturales y lúdicos.

Finalmente, el proceso de certificación por el cual atraviesa la Institución, debe ser tenido en cuenta en todo momento (para observarlo, evaluarlo, cuestionarlo, apoyarlo, etc.) y no debe ser aislado a los demás procesos educativos, pues la falta de conocimiento y control del mismo, hace que los maestros no se identifiquen con él, uno de los principales errores que se deben

revisar, si verdaderamente se pretende obtener dicha certificación; o mejor aún, si la Institución Educativa quiere alcanzar la verdadera calidad.

7.4 Análisis de entrevistas

La ciudad de Medellín en los últimos años, a partir de su transformación en el espacio se ha venido convirtiendo en un escenario para la educación; lo que ha tenido una incidencia en relación a la Calidad de la Educación en la ciudad, inspirada en las nuevas propuestas educativas, a nivel nacional y local; y en cada Institución Educativa de la ciudad.

7.4.1 Análisis de entrevistas Stella Lopera

En la entrevista realizada a la profesora Stella Lopera, integrante del comité que adelanta el proceso de certificación en la Institución Educativa Santa Teresa, se encuentra que la Institución ve en éste, la necesidad de implementarlo como una alternativa que posibilita una mejor organización de la misma “la necesidad de organizarnos y hablar un lenguaje común...”, lo que permite evidenciar que este proceso, (como lo mencionan las encuestas a los maestros) requiere de una exigencia en el reporte de las actividades y los formatos que deben llenar; además, del compromiso de todos los maestros, “todos trabajábamos mucho pero cada uno por su lado”; entendido de manera equivocada, pues las labores administrativas, han olvidado que la calidad va mas halla de lo expuesto anteriormente, sin tener en cuenta el trabajo conjunto de todos los maestros y los aportes que ellos pueden dar para mejorar este proceso.

Con respecto al proceso enseñanza-aprendizaje, en relación al proceso de certificación en la Institución, Stella se refiere a este como un ejercicio de “más compromiso por parte de los docentes” donde según las encuestas a los maestros, este se ha quedado en las organización (área administrativa de los procesos), pues no hacen referencia a los proceso del aula de clase como tal, haciendo especial énfasis “ 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” que no se relacionan directamente con el alumno, porque no ven la necesidad de hacerlo o simplemente no lo tienen en cuenta; es decir, no lo articulan al proceso enseñanza-aprendizaje.

Stella, considera además que las practicantes “Han aportado sus conocimientos y diferencias individuales para hacer fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje y la formación integral de los y las estudiantes” sin relacionarlo necesariamente con el proceso de certificación de calidad, donde evidentemente, estos dos no se relacionan, olvidando la importancia de una complementariedad de todos los procesos escolares, como la integración de toda la comunidad en los mismos.

En la entrevista (VER ANEXO 6) no se evidencia ninguna relación entre el proceso enseñanza- aprendizaje y el proceso de certificación de calidad en la Institución, lo que permite explicar los problemas e inconvenientes a los cuales los maestros se están enfrentado (como ellos lo mencionan en las encuestas) además de los resultados vistos en las aulas de clase, pues la desarticulación deja como consecuencia un deterioro en las actividades dentro del aula, como el bajo rendimiento académico de las estudiantes y la poca planeación de las clases por parte de los docentes, aspecto que se tiene que replantear la Institución.

Tampoco, se visualiza una articulación de la comunidad educativa en dicho proceso, lo que significa que sólo el área administrativa es quien lo reconoce como tal, pues según las encuestas a las estudiantes este se ve de manera equivocada, como algo que se aísla del proceso en el aula, dándole más importancia a los aspectos de presentación institucional y reconocimiento a nivel exterior.

7.4.2 Análisis de la entrevista al Señor Jorge Ignacio Suárez

El señor Jorge Ignacio Suarez, es el encargado del programa “Escuelas de Calidad” en la Ciudad de Medellín, quien ayuda a comprender el concepto de Calidad en la Educación que la administración está manejando, y las implicaciones que tienen los procesos de certificación en las Instituciones Educativas.

En dicha entrevista (VER ANEXO 7), se logra una explicación de los nuevos cambios de la ciudad en relación al aspecto físico y las incidencias de los mismos en las Instituciones Educativas, como elemento importante que apunta a mejorar los procesos educativos; específicamente, aquellos que tienen que ver con el aula de clase; proceso de enseñanza-aprendizaje, donde además, se evidencia la articulación con la calidad.

Dichas explicaciones, permiten hacer un análisis de las experiencias de la Institución con relación al proceso que vive actualmente, donde la necesidad de una articulación se hace visible como lo menciona Jorge Ignacio Suarez “la Calidad de la Educación debe apuntar a una educación integral... entendida como un proceso de construcción colectiva permanente” aspecto que no se tiene en cuenta en la Institución Educativa Santa Teresa, pues ésta, además “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”, donde se puede decir que dicho

proceso sólo esta a cargo del área administrativa, olvidando la importancia de una participación colectiva que les posibilite una autorreflexión como punto fundamental para el mejoramiento de la Institución, aquel que le permita hacer de ella una Institución Educativa de calidad y con calidad; no sólo en el área administrativa, sino también en el aspecto académico, principalmente en las aulas de clase donde los que finalmente se beneficien sean los maestros y alumnos, a quienes deben ir dirigidos estos procesos de certificación.

Finalmente, y como punto que no se debe olvidar para lograr la calidad, “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 desde la voluntad del docente que está en el aula” como una responsabilidad individual, olvidando la importancia de un acompañamiento de la Institución Educativa en general, como un trabajo conjunto necesario para alcanzar la calidad que se busca.

7.4. 3 Análisis de la entrevista a Beatriz Henao

La profesora Beatriz Henao, desde su ejercicio en la educación y los aportes que le ha hecho a ésta, permite un acercamiento a la definición del concepto de calidad, como un elemento fundamental por el cual las Instituciones Educativas deben trabajar constantemente. (VER ANEXO 8)

Para ella, la calidad, debe ser entendida 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... esta referida inicialmente a que vos tengas, identificación con la Institución Educativa” lo que significa que es necesario un cumplimiento con las normas, pero es más importante aún, un trabajo que persiga los ideales de identificación institucional, objeto por el cual la Institución Educativa Santa Teresa debe trabajar dándole mayor importancia; si lo que desea, no sólo es lograr la certificación, sino que esta también, sea beneficiara para la comunidad educativa en general. Además, afirma que “una educación de calidad propende por individuos que desarrollen la capacidad de investigar... con el fin de que los maestros aprendan a preguntarse para posteriormente enseñarle a los estudiantes a cuestionarse” elemento fundamental en el proceso enseñanza-aprendizaje que se refleja en los resultados que se obtienen del mismo.

Vemos aquí, la necesidad de proceso escolares que motiven a la formación y que incite; tanto a los maestros como a los estudiantes, a cuestionarse sobre

todo aquello que los rodea, como una forma de integrar el conocimiento con la realidad social, uno de los objetivos de la Educación Colombiana para formar sujetos sociales.

De esta manera, vemos que la Institución Educativa Santa Teresa, a través de todos los procesos de formación que ofrece, debe profundizar en una integración, aquella que va desde el área administrativa, hasta la planeación de las clases y los procesos dentro del aula, como por ejemplo el de enseñanza-aprendizaje, pues sus aplicaciones e intervenciones son los facilitan y enriquecen la calidad de la Institución.

Finalmente, las entrevistas anteriores nos muestran una panorámica del proceso de certificación de la Institución Educativa Santa Teresa, reflexionando sobre los diversos componentes que allí se deben tener en cuenta, sin dejar olvidar que el elemento más importante es el proceso enseñanza-aprendizaje porque éste es el que articula la función del maestro con las necesidades que tienen los alumnos, a quienes finalmente debe beneficiar el proceso de certificación, pues son ellos los que reciben el resultado de dicha calidad.

CONCLUSIONES

Para finalizar, se presentan a continuación una serie de conclusiones que en relación a los objetivos propuestos y a las estrategias implementadas en el Plan de Aula para el Área de Ciencias Sociales, evidencian las ventajas y

desventajas de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Santa Teresa.

- ◆ A partir de la intervención en el aula de clase en el Área de Ciencia Sociales y con una adecuada Planeación mediante un Plan de Aula y la ejecución de estrategias metodológicas, se logra reconocer la importancia de articular el Sistema de Gestión de Calidad con el proceso de enseñanza-aprendizaje para lograr que la Institución Educativa alcance un nivel de calidad que favorezca a toda la comunidad educativa, especialmente a los estudiantes de la institución; y no sólo al área administrativa.

- ◆ La desarticulación del Sistema de Gestión de Calidad con el proceso de enseñanza-aprendizaje en la Institución Educativa, se evidencia a partir de la implementación de un Plan de Aula y las estrategias metodológicas, pues éstos no se llevaron a cabo de la manera planeada inicialmente por la falta de material de la institución y las diversas actividades que allí se desarrollaron como un elemento que se debe evaluar en tanto a la importancia que se le está dando a las actividades del aula.

- ◆ Los instrumentos de recolección de la información como el Mosaico Fotográfico, el análisis del PEI, el análisis Áulico y los Diarios de Campo aplicados para la identificación y formulación del problema en el diseño de las propuestas metodológicas que se implementaron durante la intervención en el aula, fueron los más adecuados de acuerdo con el objetivo de mejorar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje, además de facilitar la elaboración y posterior ejecución de un Plan de Aula para el Área de Ciencias Sociales que permitió mejorar el nivel de calidad requerido en la práctica; y de igual manera, lograr la articulación del mismo con el Sistema de Gestión de Calidad que al Institución esta implementando actualmente.

- ◆ La intervención en las clases de Ciencias Sociales durante el año de práctica fue positiva, pues las estudiantes se mostraron interesadas en las actividades propuestas en el Plan de Aula, ya que este permitía la integración del grupo, además de la participación de ellas en el proceso enseñanza-aprendizaje de acuerdo a las propuestas metodológicas que allí se desarrollaron visualizado en los resultados de cada uno de los dos períodos académicos; que a su vez, permite ver cómo se puede lograr la articulación del proceso enseñanza-aprendizaje de las Ciencias Sociales con el Sistema de Gestión de Calidad.

- ◆ El proceso de Certificación de Calidad trae a las Instituciones Educativas orden, a partir del cumplimiento de las responsabilidades que en este se disponen, pero no se debe olvidar que lo más importante en este punto, es mejorar el trabajo con los estudiantes para generarles un sentido de pertenencia por la Institución en general, y sembrar en ellos esa necesidad de acompañamiento en el proceso, que también, aportará a mejorar su nivel de calidad a través del proceso enseñanza-aprendizaje.

- ◆ Para lograr la Certificación de Calidad en la Institución Educativas, no es suficiente organizar y capacitar a su personal, pues lo más importante es hacer de este proceso un deber y compromiso de toda la comunidad educativa, sobrepasando los límites de los formatos y cronogramas, porque la verdadera calidad tiene sus bases en la comunicación de los individuos que hacen parte del proceso.
- ◆ La importancia de un buen desarrollo del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Instituciones Educativas, sólo puede ser exitoso si se tiene en cuenta todo lo que este implica; las necesidades de los estudiantes, las habilidades y capacidades que poseen, los requerimientos y propuestas del Ministerio de Educación Nacional; pero sobre todo, la contextualización de la educación hacia el interés de los estudiantes y la comunidad educativa en general, como uno de los elementos vitales para hacer de los procesos de la educación, procesos de calidad.
- ◆ La Institución Educativa Santa Teresa; ofrece entre otros, actividades para la formación integral de los estudiantes a través de los eventos pedagógicos y celebraciones institucionales que se encargan de dar espacios de compartimiento y reflexión para toda su comunidad, lo que significa que la calidad que quieren alcanzar está más cerca de lo que piensan.

RECOMENDACIONES

Después de los resultados obtenidos en la investigación, y de las conclusiones a las cuales se llegaron, se hace necesario y pertinente hacer algunas recomendaciones con respecto a los cambios que a partir de dicho proceso de Certificación de Calidad la Institución ha vivido sobre su quehacer académico.

- ◆ Se propone a la Institución Educativa Santa Teresa hacer de su proceso de Certificación de Calidad, un proceso integral que implique la participación de toda la comunidad y no sólo del área administrativa, pues es finalmente la población estudiantil y el profesorado quienes se ven afectados positivamente o negativamente por éste.

- ◆ Se sugiere a la Institución que el proceso de Certificación Calidad por el cual atraviesa, debe ser tenido en cuenta en todo momento (para observarlo, evaluarlo, cuestionarlo, apoyarlo, etc.) y no se debe aislar a los demás procesos educativos, pues la falta de conocimiento y control del mismo, hace que los maestros y estudiantes no se identifiquen con él, uno de los principales errores que se deben revisar, si verdaderamente se pretende alcanzar un nivel de calidad institucional.

- ◆ Se recomienda al equipo de trabajo encargado del proceso en la institución, que para la articulación del Sistema de Gestión de la Calidad con el proceso enseñanza-aprendizaje, deben evaluar la manera en cómo éste se ha venido desarrollando en la Institución; como también, tener en cuenta la importancia de la participación de la comunidad en general en todos los procesos educativos, específicamente en éste que es de vital importancia.

- ◆ Es importante que la Institución valore todas sus actividades y dirijan su trabajo al mejoramiento de las mismas, pues no deben dejar de lado los aportes que la comunidad religiosa ofrece; y deben centrarse, no sólo en los formatos de calidad, sino también, en la planeación y ejecución de todas sus propuestas académicas.

- ◆ Finalmente, la Institución Educativa Santa Teresa debe hacer una autoevaluación y autorreflexión del proceso que ha venido desarrollando hasta el momento, pues esto les permitirá planear mejor los próximos procesos; y mejor aún, guiar de manera adecuada las próximas propuestas para lograr finalmente la CALIDAD que buscan, donde deben considerar que “lo menos importante” es la certificación, siempre y cuando su prioridad radique en la importancia del proceso enseñanza-aprendizaje, que finalmente es el que se proyecta a la sociedad; aquel que necesita verdaderamente SER DE CALIDAD.

BIBLIOGRAFÍA

ACREDITACIONES DISPONIBLES EN EDUCACIÓN – BVQI. El proceso de consultoría y certificación bajo las normas ISO 9000.

BUSTAMANTE VÉLEZ, Ramón Elías. Normalización y certificación de la calidad en el sector educativo colombiano bajo la norma ISO 9001:2000. En: Educación con calidad ¿Cómo concretarla? Aula abierta. Colección Educativa. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia, 2007.

Calidad de la Educación, Calidad en la Educación. Hacia una necesaria integración. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Revista Educación XXI. Facultad de Educación. N° 8 2005. Madrid.

COLCIENCIAS, desde el Programa Nacional de Estudios Científicos en Educación. Investigación en Educación y Pedagogía. <http://www.lablaa.org/blaavirtual/educacion/expedocen/expedocen2.htm>

FERNÁNDEZ PEREDA, Héctor. Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html.

GUTIÉRREZ CUAUHTÉMOC, Anda. Introducción a las Ciencias Sociales. (De acuerdo a la nueva reforma curricular del bachillerato). Editorial Limusa, S.A. Cuarta edición. México. 2007

Informe de Gestión. Secretaría de Educación de Medellín. Alcaldía de Medellín. Sergio Fajardo Valderrama. Alcalde. Noviembre, 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Marco Legal. Documentos y Marco Legal pruebas SABER. http://200.26.128.174/web/index.php?searchword=definiciones+concept&option=com_search&Itemid

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

LEPELEY, María Teresa. Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación. Chile, 2001

Ley General de Educación. Artículo 5º Fines de la Educación: Ley 115 de febrero 8 de 1994. Normas Complementarias. República de Colombia.

LOPERA RUIZ, Luz estella. Representante Comité de Calidad. Institución Educativa Santa Teresa. Documento de trabajo para Reunión con maestros Proceso de Calidad. Mayo de 2007

LUCIO A, Ricardo. Educación y pedagogía, enseñanza y didáctica. Diferencias y relaciones.

MOLINAR, Gabriel. El concepto de evaluación aplicada. Evaluación Actualización N° 17. Montevideo Uruguay. Julio de 2001. <http://www.chasque.apc.org/gamolnar/evaluacion%20educativa/evaluacion1.html>

MONTOYA GIL, Elkin Yovanni. Propuesta para el diseño de una Acción Pedagógica. Guía de Aprendizaje N° 5. Facultad de Educación. Departamento de Ciencias y Artes. Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales. Proyecto Didáctico VI. Medellín, 2006.

NAVARRO, Rubén. El concepto de enseñanza aprendizaje. En: Red científica. Ciencia, tecnología y pensamiento. Miércoles, 6 de agosto de 2008. <http://www.redcientifica.com/doc/doc200402170600.html>

PÉREZ JUSTE, Ramón. Calidad de la educación, Calidad en la educación. Hacia su necesaria integración. _En: Revista: Educación Siglo XXI. Facultad de Educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Número 8. Madrid. 2005. Página 14.

PÉREZ JUSTE, Ramón, LÓPEZ RUPEREZ, Francisco y Otros. Hacia una educación de calidad. Gestión, Instrumentos y Evaluación. Narcea, S. A. Ediciones. Madrid, 2004. p. 24.

POLÍTICA DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA 2007 – 2010. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Agosto 23 de 2007. República de Colombia.

QUINTERO QUINTERO, Marta Lucía. Lección N° 6. El Ejercicio de la Profesión. Práctica Docente. Facultad de Educación. Medellín. Universidad de Antioquia, p. 70

RESTREPO MESA, María Consuelo y TABARES IDÁRRAGA, Luis Enrique. <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev21/restrepo.htm>

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

SÁNCHEZ, Alfonso. Elementos conceptuales básicos del proceso enseñanza-aprendizaje. Recibido: 18 de septiembre del 2003. Aprobado: 6 de octubre del 2003. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci17603.htm.

Una introducción a ISO 9000:2000. Centro de Comercio Internacional UNCTAD/OMC. EXPORT QUALITY, Boletín No. 70 Noviembre 2001.

VASCO MONTOYA, Eloísa. La investigación en el Aula o el Maestro Investigador. En: Colombia: Ciencia y Tecnología. Vol. 23. Nº 1. Enero-Marzo, 2005.

YZAGUIRRE PERALTA, Laura Elena. Mitos y realidades de ISO 9001:2000 en organizaciones educativas. Luminosa Noriega Editores. México, 2005.

ZILBERSTEIN TORUNCHA, José. Una alternativa para elevar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje desde la propia institución docente. Alcanzar la Cima desde Abajo. Central de ciencias pedagógicas, Ministerio de Educación, La Habana.

ANEXOS

ANEXO 1

INVENTARIO DE PROBLEMAS

1. Inadecuada e ineficiente implementación de la metodología
2. Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso
3. Ineficiente planeación del proceso
4. Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula
5. Ausencia y/o actitud pasiva del docente
6. Sistema de Gestión de la Calidad vs. Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje
7. Desarticulación entre contenido y contexto

MAPA DE INFLUENCIAS

PROBLEMA	ENTRADA	SALIDA
P1	4	3
P2	5	3
P3	5	2
P4	2	5
P5	4	6
P6	3	2
P7	2	6

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

Donde se concluye que P5 es causa directa para otros problemas.

ANEXO 2

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

Donde se concluye que Sistema de Gestión de la Calidad. vs calidad del proceso enseñanza-aprendizaje (P5) es el problema a intervenir con 16 puntos en total que obtuvo en este análisis

ANEXO 3

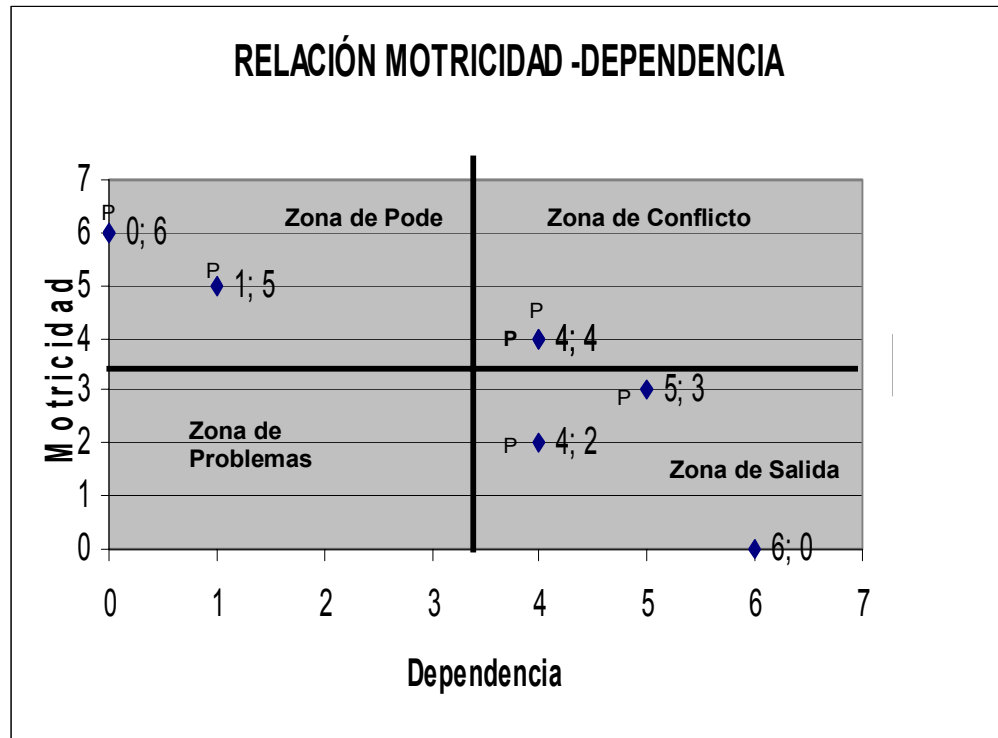
MATRIZ DE ANÁLISIS ESTRUCTURAL O MATRIZ DE IMPACTO CRUZADO

PROBLEMAS		MOTRICIDAD								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	∑	%
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	
DEP END	∑	4	4	6	4	0	5	1	∑	100%
ENCI A	%	16.6	16.6	25	16.6	0	20.8	4.16	100%	

Permite concluir que P5 sigue siendo el problema a trabajar con una motricidad del 25%, lo que significa que ésta variable tiene una alta capacidad para influenciar a las demás asumiéndolo como la causa del conjunto de los demás problemas analizados. En cuanto a su dependencia 0, se concluye que es una variable con poca capacidad para dejarse influenciar por los demás problemas.

ANEXO 4

RELACIÓN MOTRICIDAD-DEPENDENCIA

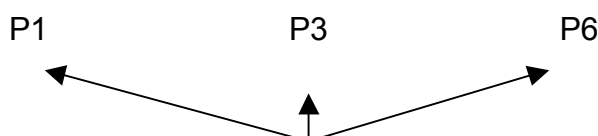


Donde se evidencia el índice de motricidad y el índice de dependencia de cada problema. Entendiendo la motricidad como la capacidad de una variable para influenciar a las demás y la dependencia como la capacidad de una variable para dejarse influenciar.

En este caso, los problemas se ubican en cuatro zonas: A) Zona de Poder (alta motricidad y baja dependencia), B) Zona de conflicto (alta motricidad y alta dependencia), C) Zona de de problemas autónomos (baja motricidad y baja dependencia) y C) Zona de de salida (baja motricidad y alta dependencia)

ANEXO 5

ÁRBOL DEL PROBLEMA



Desarticulación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en los grados 5º, 9º y 10º de la Institución Educativa Santa Teresa del municipio de Medellín en el año 2008.

- P1 Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso (E1)
- P2 Inadecuada e ineficiente implementación de estrategias metodológicas (C1)
- P3 Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula (E2)
- P4 Inadecuada planeación del proceso (C3)
- P6 Desarticulación entre contenido y contexto (E3)
- P7 Ausencia y/o actitud pasiva del docente (C2)

En este punto P1, P3 y P6 se convierten en E1, E2 y E3 que significan efectos directos; y P2, P7 y P4 se convierten en C1, C2 y C3 que significan causas directas, quedado así:

Efectos Directos

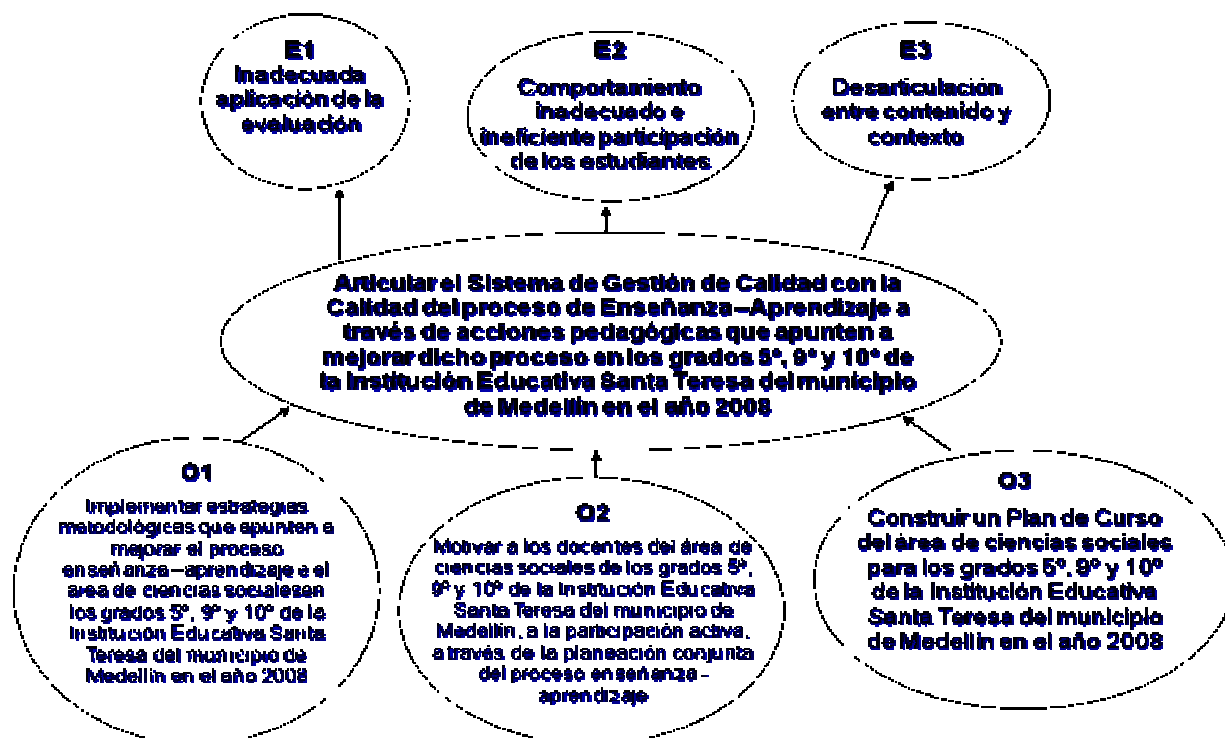
- P1 Inadecuada aplicación de la evaluación con relación al proceso (E1)
- P3 Comportamiento inadecuado e ineficiente participación de los estudiantes en el aula (E2)
- P6 Desarticulación entre contenido y contexto (E3)

Causas Directas

- P2 Inadecuada e ineficiente implementación de estrategias metodológicas (C1)
- P7 Ausencia y/o actitud pasiva del docente (C2)
- P4 Inadecuada planeación del proceso (C3)

ANEXO 6

ÁRBOL DE RESULTADOS ESPERADOS U OBJETIVOS



Posteriormente a este planteamiento se establecieron las relaciones entre el problema, el objetivo general y los objetivos específicos.

ANEXO 7

Incidencia de la Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el Proceso Enseñanza –Aprendizaje de las Ciencias Sociales

Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales. Facultad de Educación – Universidad de Antioquia 2008

Entrevista a Stella Lopera
Docente: 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/ Es 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.

ANEXO 8

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

TITULO DE LA 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 9ºB, durante el año 2008”

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 Institución Educativa 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.

ANEXO 9

ENTREVISTA A BEATRIZ HENAO COORDINADORA PROGRAMA LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES FACULTAD DE EDUCACIÓN 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”.

ANEXO 10

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

Nombre de la Institución: _____

Pública: _____ Privada: _____ Grado: _____

1. ¿Sabe qué es calidad?

SI _____ NO _____

Si su respuesta es SI, ¿Qué sabe?

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

SI _____ NO _____ ¿Qué sabe?

3. ¿Ha participado del proceso de Certificación de la 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?

¡Gracias!