

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA EN LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA CIUDADELA LAS AMERICAS.**

ADRIANA MARÍA JARAMILLO RAMÍREZ

LILIANA PATRICIA RESTREPO MEDINA

Asesora

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA**

MEDELLIN

2014

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA EN LA
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCION
EDUCATIVA CIUDADELA LAS AMERICAS.**

ADRIANA MARÍA JARAMILLO RAMÍREZ

**Trabajo exigido como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
Educativa**

LILIANA PATRICIA RESTREPO MEDINA

Asesora

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE EDUCACIÓN VIRTUAL Y DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA
MEDELLIN**

2014

Nota de aprobación

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

Bello (Antioquia) 30 de Noviembre de 2014

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.1 Reseña histórica.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.2 Elementos corporativos	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.2.1 Misión	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2 Visión	¡Error! Marcador no definido.
1.2.3 Política de Calidad	7
11.2.3.1 Objetivos Institucionales de Calidad	7
1.3 Principios y fundamentos	8
1.3.1 PRINCIPIOS	8
1.3.2 Fundamentos.....	9
1.4 Sistema de Calidad.....	9
1.5 Area Problemática	11
1.6 Formulación del problema.....	13
2 OBJETIVOS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1 Objetivo general	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2 Objetivos específicos	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
JUSTIFICACION.....	14
4. MARCO TEÓRICO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.1. Marco de referencia	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.2. Marco de antecedentes.....	18
4.3. La educación y los procesos de calidad: Una apuesta teórica.....	19
4.4. Marco conceptual.....	44
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	46
5.1. Enfoque	46
5.2. Método.....	46
5.3. Tipo de investigación.....	47
5.4. Población y muestra	48
5.5. Técnicas de recolección de datos:	48
5.6. Fuentes de información.....	49
5.6.1. Fuentes de información primaria:	49
5.6.2. Fuentes de información secundaria:.....	50
5.6.3. Fuentes de información terciaria:	50
5.7. Sistema categorial:	50
5.8. Unidades de análisis.....	51
6. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

Anexo 1. CONSENTIMIENTO¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Anexo 2 Formulario entrevista Personal Docente y Directivo Docentes

.....¡Error! Marcador no definido.

Anexo 3 Resultados de la entrevista realizada a Personal Docente y Directivo Docentes-

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de grado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia Educativa, pretende mostrar un Análisis del proceso de la Gestión Académica en la implementación del sistema de calidad de la Institución Educativa Ciudadela las Américas, con fines de obtener resultados, que lleven al mejoramiento y diseño de una cuadernillo Educativo, en el ámbito de las funciones del personal que participa en prestación del servicio educativo.

Actualmente en la realidad escolar, se carecen de herramientas novedosas para la aplicación y seguimiento del proceso académico, donde se permita visualizar un control y seguimiento a los diferentes elementos que hacen parte del **PLANEAR, ACTUAR, VERIFICAR, HACER**.

Teniendo en cuenta la organización que se genera actualmente con la Certificación de la Calidad, se puede observar como el equipo docente se siente limitado para responder por una serie de requisitos, los cuales hacen parte de su trabajo diario., es por esto, que parte la necesidad, de crear un instrumento informativo que le permita conocer que elementos debe tener, como y cuáles son sus funciones y como cumplir con el ciclo PHVA en el cumplimiento de sus actividades escolares.

Para la elaboración del análisis se requiere obtener informaciones del personal que asesora y acompaña los procesos de la gestión Académica, entre ellos consultores externos, Coordinadora académica interna del proceso. Además de tener la apreciación de los Directivos Docentes de establecimiento educativo en donde se pueda leer el contexto institucional para decidir de qué manera incluye sus experiencias, intereses y conocimientos a la dinámica del aprendizaje. De esta forma, lograr describir cómo se administra, la innovación y la implementación de la políticas de la calidad, como se involucra el que hacer el en el proyecto escolar –PEI- y su respectivo plan de gestión, de esta forma socializar las experiencias más cercanas a la gestión y su evolución, además la oportunidad de establecer criterios y experiencias que pueden facilitar el trabajo de recolección de estrategias de mejoramiento y

optimizar las relaciones de los actores educativos, con el buen ambiente que genera la culturalización de procesos de certificación en relación al manejo que se le da, desde las practicas escolares

La metodología utilizada para la investigación iniciará con un diagnóstico en lo académico, con la aplicación de una encuesta a los directivos docentes como estrategia diagnóstica de conocimiento a las funciones y roles en el quehacer, y de acuerdo a los resultados enfocarlos a un producto o elemento final que cause interés y motivación en la aplicación, seguimiento recolección de evidencias, en donde se pueda identificar acciones que permiten, elaborar un informe descriptivo, para beneficio de la comunidad Educativa, de esta forma lograr, caracterizar los procesos, en partes (Gestión académica) o elementos para observar las causas (Estrategias Formativas) la naturaleza los efectos, el desarrollo, (descripciones, respuestas y análisis de datos)

1-PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La información que se detalla a continuación hace parte de la presentación en contexto de la Institución Educativa Ciudadelas Américas. Si se requiere mayor profundización puede acceder al siguiente portal www.ieciudadelalasalasamericas.edu.co.

1.1 Reseña histórica

La Institución Educativa Ciudadela Las Américas está ubicada en la Comuna Seis de la ciudad de Medellín, en el Barrio Santander en la calle 111 número 79-77. La comunidad está clasificada en los estratos socioeconómicos uno (1) y dos (2) según estratificación del Municipio de Medellín, y con un nivel de escolaridad de Básica Primaria en su mayoría.

En este sentido es que la comunidad carece de recursos económicos para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, salud, educación y recreación. Coherente con esto es que los estudiantes que ingresan a la institución provienen en su mayoría de los Barrios Santander, Efe Gómez y Doce de Octubre del Municipio de Medellín; Salvador Allende (Maruchenga) y París del Municipio de Bello y de otros barrios y localidades.

Ahora bien, la Institución Educativa Ciudadela Las Américas es de carácter estatal, de educación formal y mixta; ofrece los niveles de Educación Preescolar, Básica y Media. La

jornada es diurna y de calendario A. Pertenece al Núcleo de Desarrollo Educativo 921 de la ciudad de Medellín.

1.2 Elementos corporativos

1.2.1 Misión

- La Institución Educativa Ciudadela Las Américas brinda formación integral y con calidad a toda su población, teniendo en cuenta las necesidades educativas especiales e individuales de los estudiantes partiendo de los conocimientos en las diferentes áreas del saber, propiciando el desarrollo de habilidades, capacidades y la interiorización de valores y normas de vida que permitan una convivencia armónica.

1.2.2 Visión

- **“EDUCANDO CON CALIDAD LOGRAREMOS LA EXCELENCIA”**. Para el año 2016 la Institución Educativa Ciudadela Las Américas será reconocida en la sociedad por la formación de personas íntegras, creativas, críticas y reflexivas; capaces de continuar su preparación académica en el nivel superior, así como en el ámbito productivo y tecnológico, competentes para un desempeño acorde con las exigencias del mundo, siendo agentes transformadores de su contexto social.

1.2.3 Política de Calidad

- La Comunidad Educativa Ciudadela Las Américas de acuerdo con su horizonte institucional, busca fortalecer los procesos de gestión y desarrollo en la pertinencia académica, práctica de valores y ambiente escolar a través de la planificación, ejecución, control y evaluación de las estrategias implementadas, comprometiéndose así a satisfacer las necesidades de los usuarios.

1.2.3.1 Objetivos Institucionales de Calidad

- Direccionar estratégicamente las gestiones, los recursos y la comunicación para el mejoramiento y cumplimiento de las metas Institucionales, logrando la satisfacción y el reconocimiento de la comunidad.
- Formar estudiantes en competencias básicas, ciudadanas y ambientales, mediante un currículo contextualizado e incluyente que permita educar personas íntegras, críticas y

reflexivas para la vida, con capacidad de interactuar y transformar el contexto a través de una sana convivencia.

- Favorecer la formación y consolidación de redes de apoyo que permitan generar un clima institucional adecuado que impacte la inclusión y el desarrollo de la comunidad.

1.3 Principios y fundamentos

1.3.1 Principios

- La formación de los estudiantes está fundamentada en los principios y criterios de la filosofía de la institución y en las leyes Colombianas.
- Los procesos que se llevan a cabo en la institución están orientados en los valores del respeto, la dignidad humana, la fraternidad, el servicio, la comunicación y la justicia.
- Los estudiantes son sujeto protagónico de su propia formación con bases y principios originados en la familia y confirmados en la institución.
- El respeto de los derechos individuales y colectivos será un propósito en la formación de los estudiantes.
- El proceso de formación integral de los estudiantes es dinámico y permanente de acuerdo con sus necesidades e intereses, enmarcados en un contexto social.
- La institución propicia un ambiente sano que garantiza el crecimiento y desarrollo de los estudiantes.
- La acción de los estudiantes está enmarcada en la libertad responsable, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia, el respeto por los demás y el sentido de pertenencia por la institución.
- El proceso de formación integral de los estudiantes permite favorecer el desarrollo de seres autónomos.

1.3.2 Fundamentos

- Los fundamentos que caracterizan a la Institución Educativa Ciudadela Las Américas con mayor fuerza son el **SENTIDO Y LA VIVENCIA DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA**. De comunidad auténtica, vale decir que es un grupo humano que busca conjuntamente otorgarle sentido a la acción educativa mediante el ejercicio de la creatividad y la libertad para expresar lo que se crea y lo que se cree.

Lo anterior implica un cambio fundamental en la concepción de la persona humana y por lo mismo en las estructuras de autoridad y en el significado y las formas de comunicación y de participación.

1.4 Sistema de Calidad

1.4.1 Gestión académica

Objetivo: Formar estudiantes en competencias básicas, ciudadanas y ambientales, mediante un currículo contextualizado e incluyente que permita educar personas íntegras, críticas y reflexivas para la vida, con capacidad de interactuar y transformar el contexto a través de una sana convivencia.

Alcance:

- Aplica desde la identificación de entradas de requisitos, expectativas y necesidades de la comunidad Educativa, la elaboración, revisión, verificación, y aprobación de PEI, Manual de Convivencia, SIEE, Modelo Pedagógico Planes y Proyectos Académicos.
- Desarrollo de clases, el cumplimiento de actividades y seguimiento a estudiantes, docentes y proceso, hasta la promoción, graduación de estudiantes y retroalimentación de la validación del Diseño curricular.
- Cubre los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media académica y el servicio de Biblioteca.

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización). **Norma ISO 9001:** 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1.

Organización: PEI, Manual de convivencia, Responsabilidades de los docentes, formatos y documentos.

RECURSOS: (Humano e Infraestructura). **Humano:** Personal competentes y motivados; **Infraestructura:** Planta física, Tics, material didáctico: Aulas, laboratorios de Física, Química, Inglés, biblioteca, salón múltiple, salas de Informática, cuarto de implementos deportivos, computadores de Aula, material didáctico, sala de docentes, muebles y enseres, oficinas de administrativos.

Tabla N° 1 TRANSVERSALIDAD DE LAS GESTIONES.

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTE
1. DAF Gestión Directiva Administrativa Financiera	1. PEI (Perfil del estudiante y padre de familia, Modelo Pedagógico, Manual de convivencia, Manual de Calidad, Horizonte Institucional)	1. PEI, Manual de Convivencia, SIEE, Modelo Pedagógico Planes y Proyectos Académicos, revisados, verificados, aprobados y validados	ACA
	Resultados del Diagnostico revisión y mejora institucional con entradas al diseño y lineamientos estratégicos y del S.G.C. Jornada escolar, asignación de grupos	2. Estudiantes Formados (Académica, Investigativa, humana y en convivencia pacífica), bajo un currículo contextualizado, y actualizado de acuerdo a las necesidades.	Padres de familia, estudiantes
	2 Listados de estudiantes matriculados, Familias nuevas y sus expectativas. Convenios interinstitucionales. Planillas de notas y asistencia.	3. Bachilleres graduados	
	3. Espacios Físicos, Material Didáctico y dotación general y ambiente de trabajo adecuado. Planeación participativa, formación a padres de familia.	4. Planes de mejoramiento, adecuaciones curriculares, Programas de formación, Espacios participativos	ACA Gestión COM
4. Personal competente y motivado	5. Informes de gestión y resultados de indicadores. Cumplimiento de Plan operativo y de mejoramiento	Gestión DAF	
3 .MEN-SEM (Núcleo Educativo)	5. Leyes, lineamientos e informes, Entradas para el diseño del currículo	6., AC, AP, AM	Gestión DAF
4. Entorno y sector	6. Tendencias y necesidades educativas Entradas para el diseño del currículo		

1.5 Área problemática

Los desafíos actuales han generado mayor preocupación social no solo por la educación sino también por la calidad de esta, es por ello, entonces que el país ha buscado desde hace tiempo gestionar acciones y sobretodo materializar estrategias que permitan una inserción de toda la comunidad educativa a estos beneficios, pues es desde esta manera se pretende que a corto, mediano y largo plazo la realidad educativa del país pueda dar resultados significativos.

Coherente con lo planteado se resalta en los postulados de Barrera, F; Maldonado, D; Rodríguez, C (2012. P 5) que la educación es considerada en estos tiempos como aquel:

Papel determinante en la movilidad social. Los estudios que miden la movilidad social comparan los niveles de educación de los padres y sus respectivos hijos. La escogencia de esta variable como medida de movilidad social es clara. La cantidad de educación determina no solo las oportunidades laborales del individuo sino también la ocupación y el nivel de salario que obtendrá en el mercado laboral.

En este sentido entonces es que la apuesta del Departamento de Antioquia y de la Ciudad de Medellín en cuanto a sus desafíos y retos educativos, se han visto reflejados en los planes de desarrollos desde el 2000 hasta la fecha, es por esto que desde allí se ha concebido que “la educación está estrecha y positivamente relacionada con el desarrollo” (Alcaldía de Medellín; 2012. p 14). Lo anterior se traduce en el hecho mismo de que a mayor educación existen mayores y/o mejores oportunidades para los sujetos que se forman en todos los niveles de la educación. Sin embargo este hecho debe ir de la mano de la calidad educativa, es por ello que el ICFES (2009) ha expresado abiertamente que el concepto de esta es complejo y materializado de manera diferente por cada una de las instituciones en su afán de buscarla y mantenerla. Es decir, que para estos, se viene trabajando en el concepto de la calidad a partir de la “capacidad del sistema”, en fin es la “Capacidad del sistema para lograr que todos o la gran mayoría de los estudiantes alcancen niveles satisfactorios de competencias, (las cuales incluyen): el desarrollo de potencialidades (autorrealización), la participación en la sociedad

(convivencia), el desempeño en el ámbito productivo (competitividad) y el desarrollo y equidad” (Alcaldía de Medellín citando a ICFES; 2012.p 19).

Lo anterior se ha ido materializando no solo a nivel regional y local, sino en el país en la medida que se ha buscado comprender los problemas, las causas, debilidades y aunque pareciera increíble las posibles fortalezas del sistema educativo colombiano, es por esto que el decreto 1290 de 2009 ha gestado un proceso de evaluación no solo de las instituciones en sus funciones sustanciales sino también en la de los estudiantes en los 3 ámbitos tales como: Saber internacional, nacional e institucional. Consecuente con esto es que se ha gestado también acciones con el fin de monitorear la calidad de la educación de los establecimientos educativos con fundamento en los estándares básicos.

Articulado a todo esto, se detalla que para el año 2010 la Secretaria Municipal de Educación en convenio con el Proantioquia, inició un proceso de mejoramiento de la Gestión de Instituciones Educativas Públicas entre ellas, la Institución Educativa Ciudadela Américas, la entidad objeto de esta investigación, para que se inicie la implementación del proyecto Educativo Líderes Siglo XXI. En este sentido es que el proyecto desarrollo un proceso de formación de tres años acompañado por las directivas, docentes voluntarios y asesores encargados se realizaron de forma estructurada , con evidencias y disposición de cambios sugeridos las diferentes etapas las cuales fueron en su debido momento abordadas.

- **Etapas de Sensibilización:** conformación del comité de Calidad Institucional, proceso de Legalización, estrategias de Sensibilización a la comunidad educativa, seguimiento y difusión.
- **Etapas de Planeación Estratégica:** Construcción de la Filosofía Institucional, plan de mejoramiento (plan estratégico), elaboración de indicadores de gestión y seguimiento a planes.
- **Etapas de Implementación:** documentación de procesos, caracterización, elaboración de mapa de procesos y sistemas de medición.
- **Etapas de Mejoramiento:** auditorías internas, referenciación competitiva, análisis, solución de problemas, buzón de sugerencias y encuesta de satisfacción.

Coherente con esto, se detalla que la implementación de todas las etapas arrojó resultados que fueron impactantes en cuanto a lo que se habían inicialmente pactado, dentro de estos fue que

no se alcanzaron los logros, lo que generó una situación desmotivante en la institución y en toda la comunidad académica. En este sentido, es que se considera oportuno, pertinente y viable realizar un análisis al sistema de gestión de la calidad de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas, pero de manera puntual al proceso de la implementación de la gestión académica como un insumo válido que le permita a esta institución educativa hacer recomendaciones en función de un plan de mejoramiento en este punto.

1.6 Formulación del problema

- ¿Será que al realizar un análisis del proceso de la Gestión Académica, en la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, se logrará identificar acciones que permitan un plan de mejoramiento en este punto para beneficio de la comunidad educativa?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Analizar el proceso de la Gestión Académica en la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, identificando acciones que permitan un plan de mejoramiento para beneficio de la comunidad educativa.

2.2 Objetivos específicos

- Identificar los elementos sustantivos del proceso de la gestión académica en el sistema de la calidad educativa de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas.
- Describir la relación existente entre el proceso de la gestión académica y la calidad educativa de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas, permitiendo la valoración del rol de ser docente y sus funciones sustanciales.
- Diseñar estrategias que permitan un proceso de mejoramiento a los resultados dados en la implementación de la gestión académica de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas.

3. JUSTIFICACION

Cada vez más se exige en el sector Educativo, que las Instituciones estén en capacidad de ofrecer un nivel de calidad apropiado para los servicios, y los objetivos institucionales de calidad estén igualmente orientados a la plena satisfacción de las necesidades de los usuarios y al horizonte que se plantea para el cumplimiento de metas. La gestión de los procesos que se aplican a las actividades institucionales, se constituye en la mejor manera de responder a tales expectativas, de la I.E Ciudadela Las Américas, como propósito fundamental en el ámbito escolar.

Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se pretende garantizar la permanencia y estabilidad en el medio, partiendo del compromiso gerencial y el de toda su organización, gestionando recursos y metodologías apropiadas para lograr de cada proceso el desarrollo que se pretende a nivel de resultados. Ahora bien, frente a la Gestión Académica se ha evolucionado e implementado acciones de mejora continua para sus resultados académicos y prácticas, articulando la filosofía pues gracias a este enfoque de formación integral ha sido notable el mejoramiento en los programas de formación desde el nivel de preescolar hasta la media Académica, resaltando los procesos de planeados, ejecución y evaluación, la toma de Mejoras o acciones correctivas y preventivas.

Con base en lo anterior entonces se puede anotar que al contribuir al clima organizacional se realiza un trabajo dinámico el cual consiste en la identificación de acciones que permitan un plan de mejoramiento para beneficio de la comunidad educativa con respecto a la Gestión Académica, para de esta forma participar en la estructuración de actividades propias al cargo de los docentes y sus funciones con criterios de elaboración fundamentados en el ciclo PHVA. En este sentido, es que las políticas relacionadas con el Horizonte Institucional de la Institución, se han ido transmitiendo a todas las personas que conforman la comunidad Educativa, principalmente para los docentes, estudiantes y padres de familia quienes apoyan los procesos escolares y evolutivos de la formación, al mismo tiempo intervienen en la medición de indicadores los cuales se diseñan desde el Instrumento Técnico de Evaluación Integral, de esta forma mejorar y hacer un seguimiento a las prácticas diarias lo cual se pretende con la ayuda del cambio que se puede generar con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la I.E Ciudadela las Américas la búsqueda de la implementación del sistema de calidad, se orienta a mejorar sus procesos y acogerse realmente a los estándares de calidad, dentro de su proceso Académico en el momento de sistematizar sus políticas, la Organización entenderá la obligación de tenerla como disciplina administrativa, como cultura de organización, además como de consolidación de una propuesta organizativa , la cual con las diferentes actividades se viene buscando hasta llegar al reconocimiento en el medio y entorno por la prestación del servicio, buscando también la satisfacción del usuario.

La futura implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los requisitos de la NTC ISO 9001: 2008 le permitirá a la Secretaria de Educación Medellín, hacer posible el desarrollo de Proyectos que trabajen por la calidad de la Educación y de las Instituciones, posibilitando un beneficio, que si se puede lograr al cumplimiento de los requisitos establecidos en los acuerdos de direccionamiento y administración adecuada.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Marco de referencia

Abordada la Educación como un término global, es desde este contexto en que se debe contribuir con la formación de las personas, con el fin de mejorar la calidad de vida, el uso racional de los recursos naturales y la conservación del ambiente; de allí que las instituciones educativas sean centros para el desarrollo de la personalidad donde se afianzan valores, como la honestidad, el respeto a los demás, el trabajo perseverante, la solidaridad, el espíritu crítico y la creatividad.

Por tanto, para lograr tales propósitos es necesario que estas instituciones se desarrollen continuamente a través de un **liderazgo transformador** que pueda impulsar un cambio en la cultura organizacional. En consecuencia, se requiere analizar ambos aspectos, los cuales son objeto de esta investigación, con el fin de conocer limitaciones y proponer acciones que permitan transformarlas, de manera de mejorar la calidad de la educación asumiendo la responsabilidad del proceso de aprendizaje, impulsando los cambios necesarios en la sociedad y rescatando los valores de identidad nacional. La nueva dinámica social se caracteriza por la diversidad, los cambios y la crisis, circunstancia que requiere de un liderazgo con facultades para propiciar la colaboración con un enfoque social, que propenda al desarrollo de los otros y que comparta el éxito de los logros alcanzados. Así pues, los líderes deben evolucionar con valores como la integridad y la habilidad para el trabajo en equipo, crear una visión futura, diseñar una arquitectura social que dé forma a la cultura; deben ser capaces de inspirar y motivar a sus seguidores, de desarrollar cualidades personales y de propiciar el cambio.

En este sentido, Gordon (1997) concibe la cultura organizacional como un sistema compartido de valores, creencias y hábitos dentro de la organización que interactúan con la estructura formal para producir normas de comportamiento. En consecuencia, es parte importante de la institución e incluye la misión, la visión, los valores, la comunicación, y aun siendo un factor intangible, ejerce gran influencia en todos los aspectos de una organización, desde las relaciones humanas hasta la productividad.

De esta manera, propone Ligia del Carmen (2010) que un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como la Organización emprende o realiza su desempeño Empresarial en función de la

Calidad, de ahí la Normatividad estándar ISO 9000:2000 para realizar la Gestión Empresarial, como resultado de las necesidades productivas presentadas durante la II Guerra Mundial; de la ausencia de controles, de procesos sistemáticos y de productos que cumplieran con estándares de calidad en el Reino Unido, para la fabricación, elaboración y realización en la industria armamentista. El resultado de la aplicación de estándares durante la guerra dio a conocer estas inspecciones y controles dentro de la temática de calidad. (p.487)

Es así como a finales de la década de 1950 continúa el enfoque, que en opinión para López Carrizosa (2006) en un nuevo giro que pretende inspeccionar y asegurar la calidad además de que en la Unión Americana se desarrolla un esquema que establece requisitos, al que se denomina Quality Program Requeriments MIL-Q-9858 la primera normatividad de calidad aplicada al sector bélico/militar. Posteriormente, se desarrolla un esquema específico para inspeccionar: MIL-1-45208. Luego, la Administración Nacional de Aeronáutica y Espacial (NASA), promueve la evolución del plano de la inspección, al de sistema de procesos para asegurar la calidad; y en 1962 se establecen requisitos para los proveedores inscritos (p. 49)

Coherente con esto es que la importancia de los sistemas de aseguramiento de la calidad, cobran gran importancia cuando su aplicación llega de manera imperativa al sector nuclear. Esta acción es tomada como resultado de varios incidentes durante las décadas de los años 50 y 60, algunos de los cuales cobraron vidas humanas, razón por la cual el aseguramiento de la calidad se convierte en la respuesta definitiva para estos problemas.

Sin embargo, el ICONTEC, a través de su Dirección de Educación y Desarrollo, diseña y ofrece programas de formación dirigidos a organizaciones de diferentes sectores. Estos programas permiten a empresarios y sus colaboradores adquirir y aplicar los conceptos y métodos de sistemas de gestión.

Así mismo, ofrece amplios programas en Sistemas de Gestión de la Calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional y formación de auditores encaminados al mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión. De igual forma, se detalla que se ofrecen programas específicos para los sectores de la salud, educación, hotelería y turismo, agencias de viajes, financiero, buenas prácticas agrícolas, gestión de la calidad en la industria de alimentos, microempresas, gestión pública, administración integral de riesgos en la empresa y programa administrativo para el mejoramiento organizacional. Por tanto, se resalta que para lograr un

mayor cubrimiento en cuanto a la formación en temas relacionados con métodos de gestión de la calidad y gestión ambiental, el Instituto cuenta con un portafolio de especializaciones y diplomados con varias universidades, quienes apoyan el proceso de formación. En este punto entonces es que las Normas ISO fueron conocidas en Colombia a mediados de la década de los ochenta; ahora bien, actualmente existen en nuestro país Instituciones oficiales nacionales y extranjeras Certificadoras de Calidad entre las que se destacan Bureau Veritas, SGS, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.

Lo anterior lo que significa que los procesos de calidad y certificación han comenzado un proceso de autoevaluación, pertinencia, viabilidad y cotidianeidad en las organizaciones actuales como un medio de avance y transformación.

4.2 Marco de antecedentes

Podría definirse como la Política de Calidad para el Ministerio de Educación Nacional el proceso de búsqueda de aliados y mejorar la calidad "La idea es que en el posicionamiento de la política de inclusión participen representantes de todas las Instituciones" donde la Colombia es un país que es conformada por una educación preescolar, educación básica, educación media y universitaria. Donde está encargada bajo el ministerio de educación nacional donde el gobierno busca tener un nivel bueno para el futuro del país. Por qué Colombia siendo un país con tan buenos niveles de educación la gente profesional no consigue trabajo no a, algunas no terminan de estudiar por la falta de recursos aunque en nuestro país existen varias formas para poder tener todo como los colegios públicos que son apoyados por el gobierno y donde los estudiante tienen casi todos gratis ellos solo tiene la obligación de asistir al colegio y allí les dan cuadernos ,onces uniformes; en la educación superior las universidades brindan diferentes formas de pago, créditos el Icetex donde este le financia su carrera y puede pagar después que se gradúa .

Nuestro país tiene impedimentos para que llegue a ser un país con una buena educación además de cómo explotan los niños en el país, no hay un nivel bueno pocas de las personas que hacen una carrera profesional la hacen con toda sinceridad ,otros duran uno o dos semestres y se aburren, pienso que nuestro país no llegara a nada concreto con la gente de hoy en día, así el gobierno ponga todo de su parte no podrá hacer nada si nosotros como

colombianos no le ponemos interés a las cosas [En línea] Tomado de: [enhttp://www.mineducacion.gov.co/1621/channel.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/channel.html) Consultado: 14 de Octubre de 2009.

4.3 La educación y los procesos de calidad: Una apuesta teórica

De igual forma, se podría afirmar que una condición indispensable para asegurar la implantación de una estrategia de calidad consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Es decir, los directivos de una Institución Educativa que se proponen implantar la calidad como estrategia para competir, tienen que saber exactamente lo que quieren decir cuando hablan de calidad, o para mejorar la calidad de un proceso o servicio, tienen que saber cómo definir la calidad global de proyectos y como medir la calidad del producto o servicio.

Articulado a esto, se detalla que la pregunta sigue vigente. La falta de una teoría sobre la calidad y las dificultades para poder llegar a un consenso entre las distintas audiencias implicadas impiden que se pueda establecer una definición de este concepto que sea aceptada de forma unánime. En este punto entonces es que todos saben que las cosas que nos rodean varían en calidad, pero igualmente es claro que la mayoría difiere en la apreciación. Por ello, aunque se viven momentos en los que la “cultura de la calidad” constituye algo más que una simple moda, en este punto se debe reconocer que su definición al igual que otros conceptos parecidos, como por ejemplo la belleza depende de la percepción subjetiva de cada observador, por lo que es difícil efectuar una propuesta satisfactoria para todos.

Lo mismo sucede cuando se hace referencia a la calidad de la Educación. Ahora bien, la delimitación de este término al ámbito educativo no ayuda de manera especial a precisar su definición dado que puede ser igualmente abordado partiendo de diversos enfoques y criterios. Aun así se sabe que no se tienen los mismos planteamientos sobre la calidad de la educación los investigadores y los prácticos, ni tampoco suscriben los mismos criterios quienes diseñan las reformas y aquellos que deben aplicarlas. Ello significa que, de una parte, cualquier planteamiento justificado sobre la calidad de la educación puede ser considerado como válido: de otras, que en todo proceso de análisis de valoración sobre los fenómenos educativos se debe partir de la definición operativa que en cada caso concreto se establece sobre la calidad de la educación.

De ahí que para evaluar un aspecto concreto del sistema educativo debemos partir de los criterios específicos de calidad que se establecen al respecto. Significa cosas diferentes para diferentes personas. Puede significar cosas distintas para una misma persona en diferentes momentos y situaciones, definiendo tanto en términos absolutos, como ideal al que no se puede renunciar (al igual sucede con la verdad o la belleza), como en términos relativos. En fin se trata de un concepto escurridizo asociado a lo que es bueno y merece la pena, y con el que es necesario comprometerse, el hecho de que el concepto de calidad de la educación constituya un término relativo no sólo ha dado lugar a múltiples definiciones y aproximaciones desde las distintas audiencias sino a que también difieren entre sí los enfoques y criterios utilizados en su evaluación al no existir una única medida de la calidad de un sistema educativo, los evaluadores se han visto obligados a definir este concepto y tomar decisiones en relación con el tipo de información necesaria para efectuar su valoración. Este hecho determina que, en cada caso, debe valorarse todo proceso de evaluación en función del punto de vista o enfoque operativo que asume el evaluador sobre calidad así como de las estrategias que utilizan en su medida. Como fácilmente se puede suponer, la disparidad de criterios ha sido tal que hasta la fecha el tema de calidad en la educación ha generado más confusión y debate que resultados concretos. Ahora bien, tomando como referencia las diferentes perspectivas y aproximaciones que aparecen en la literatura referenciada por Díaz (1994)

Se concibe además las posturas de Garvin (1988), Harvey y Green (1993), quienes se acercan al concepto de la calidad de las instituciones educativas partiendo de las opciones utilizadas con mayor frecuencia. Entre ellas cabe destacar algunas características propuestas por los autores antes mencionados:

- **Calidad como Prestigio / Excelencia.** Desde este punto de vista se entiende por calidad el prestigio o reputación académica y social que tienen determinadas instituciones acreditadas, y que distinguen unas de otras. Ante las dificultades para aislar los factores que determinan esta distinción, se asume que, este prestigio no puede ser evaluado directamente por procedimientos objetivos sino mediante el juicio de expertos en este campo. No obstante conviene advertir que, la reputación de los centros se establece de forma engañosa.
- **Calidad en función de los recursos.** Quienes definen la calidad desde esta perspectiva consideran que son los recursos económicos, físicos y el talento humano, etc. los que establecen las diferencias entre los centros educativos. Se supone que existe calidad

cuando se cuenta con estudiantes excelentes, profesores cualificados y con alta productividad y un equipamiento apropiado y moderno. Se consideran como centros de calidad aquellos que tienen medios y recursos superiores a los habituales aunque ciertamente no exista una evidencia probada al respecto.

- **Calidad como resultado.** Frente a la visión de la calidad sobre los recursos encontramos las aproximaciones centradas sobre los resultados (productos).

En estos casos se parte del supuesto que una institución tenga calidad en la medida en que contribuye al éxito de sus egresados, por lo que son los resultados de los alumnos los que determinan la calidad de la institución. La crítica que se formula a este enfoque es que los resultados dependen más de la materia prima de los estudiantes y su entorno, que del funcionamiento del centro, o la calidad del currículum, por lo que puede resultar engañoso este tipo de definición.

- **Calidad como cambio** (valor agregado. Desde este enfoque se entiende que una institución tiene más calidad en la medida que tiene una mayor incidencia sobre el cambio de conducta de los alumnos. Ello significa definir la calidad en términos de “valor añadido” dice McClain y at (1989), mencionado por Díaz (1994). En este punto es que las Instituciones de mayor calidad son aquellas que tienen más impacto sobre los conocimientos de los alumnos, la evolución de su personalidad y el desarrollo de su carrera asegura Astin (1985) citado por Díaz (1994), por tanto, la dificultad de esta definición radica en cómo aislar esta contribución de la acción que ejercen sobre el sujeto otras fuerzas sociales.

Finalmente se podría considerar como término de gran importancia:

- **Calidad como adecuación de propósitos.** Este enfoque asume un punto de vista práctico a la hora de definir la calidad. Se entiende que no cabe hablar de calidad en abstracto, sino como lo que es bueno o adecuado para algo o alguien. Por ello, la estimación de calidad de una institución siempre deberá estar referida a los fines educativos señalados en el marco legal, los objetivos que se propone llevar a cabo cada centro concreto o la satisfacción de las necesidades de los alumnos en tanto que son clientes de la institución.

Antes de continuar es importante tomar como referencia las cinco aproximaciones descritas, observando que se tiende a establecer el concepto de calidad de la educación sobre las condiciones de entrada y salida del sistema Educativo, eludiendo la fase del proceso, es decir del trabajo que se realiza dentro de las Instituciones.

De esta forma entender que la calidad está relacionada con el prestigio y los recursos de los centros, es decir, factores contextuales y de entrada y con los resultados que se obtienen evaluados a través del rendimiento de los estudiantes (productos). Los factores relativos a los procesos no suelen ser utilizados como criterios para definir la calidad de la educación. Al menos no aparecen con tanta frecuencia y de forma tan explícita. Por ello, se considera necesario asumir una aproximación al concepto de calidad desde la perspectiva de los procesos en estos términos.

Se entiende además que la Calidad como un proceso de perfección o mérito. En este punto entonces se detalla que donde se hacen las “cosas bien hechas”, que no sólo responden a los requisitos legales y / o a los controles técnicos, sino que tanto en el proceso como en los productos se apuesta abiertamente por la perfección, por el “mérito” frente al “valor”. En este caso situando los centros “donde las cosas se hacen bien”, lo cual no es posible si previamente no existe una opción por una “cultura de la calidad”.

Ahora bien, mientras que los centros no asuman como principio una opción por la autoevaluación y la mejora, difícilmente puede tener arraigo este enfoque. Ciertamente las aproximaciones que se han efectuado sobre el concepto de calidad de la educación no agotan todas las posibilidades que se pueden utilizar al respecto.

“La multidimensionalidad” de este término no solo la concibe *ibid.* (p. 267) posibilita una gran variedad de enfoques sino que, además, permite que cualquiera de ellos pueda ser defendido y válido, como lo concluye Pérez (1994) formulando ¿Dónde debe estar la calidad? Argumenta que esta, debe estar primordialmente en las personas, en la forma de ser, de actuar, de pensar, de interrelacionarse con los demás, debe estar en los insumos, en los procesos del quehacer humano, en los productos, en la infraestructura, en los procedimientos, en las técnicas pedagógicas y estrategias metodológicas de enseñanza, en los currículos, en la evaluación, en la calidad de las relaciones humanas, es decir, la calidad

debe estar en todas las herramientas y elementos que utiliza el maestro, el tutor, el ser humano para realizar su trabajo o estudio con efectividad, de tal forma que los resultados redunden en el mejoramiento personal y se transforme en beneficio, progreso y satisfacción social en todos los servicios que recibe de los demás.

Por otra parte, Para el Consejo Nacional de Acreditación, es además la calidad, “todo aquello que determina la naturaleza de algo, aquello que hace de algo lo que ese algo es.” En otras palabras, la calidad expresa la identidad de algo como síntesis de las propiedades que lo constituyen. En un segundo sentido, la calidad de una Institución o de un programa alude a la realización de su concepto, que debe referirse a las características universales correspondientes a la Educación Superior en general, a las características genéricas correspondientes al prototipo ideal definido históricamente como realización óptima del tipo de Institución o programa de que se trate, y a las características específicas que le sean propias según los campos de acción en que opere y según su propio Proyecto Institucional, es decir, su Misión, su Proyecto Educativo y los propósitos y objetivos que la animan.

De lo anterior se desprende que la **calidad** se refiere tanto a la posibilidad de distinguir algo como perteneciente a un determinado género como a la posibilidad de distinguir entre los distintos miembros de un género y el prototipo ideal definido para ese género por el escritor Pérez Pérez, Ramón. (1999) y una estructura aplicativa y organizativa de los centros de calidad y desarrollo de modelos Integrales que fomenten la Calidad de vida en los centros educativos como los argumenta Gijón, (1994). Por tanto, el Consejo Nacional de Acreditación. La evaluación externa en el contexto de la acreditación en Colombia.(1998) define el concepto de calidad de la enseñanza ofreciendo serias dificultades de análisis y solución, por otra parte define el autor Tedesco (1987), que la calidad de la enseñanza superior incluye tanto los aspectos específicos del proceso de aprendizaje como los institucionales y sistémicos, donde la calidad se mide por logros en términos de productos sociales tales como socialización en términos de valores, actitudes, correspondencia con el mercado de trabajo, desempeño ocupacional, etc.

Dentro del mismo orden de ideas, la excelencia desde el punto de vista del conocimiento, la participación sociopolítica y el acceso al mercado de trabajo permitirían reflejar la problemática en su conjunto de aprehender el fenómeno en toda su complejidad. De cualquier manera, para evaluar la calidad subsiste la dificultad de cuáles son los objetivos y los estándares que facilitan

una mediación objetiva y comparable. En el primer Encuentro internacional sobre Calidad y Evaluación Universitaria realizado en San Juan, varias comisiones se ocuparon explícitamente de la noción de “calidad” aplicada a la educación y a la universidad, es ahí donde menciona, Pérez Lindo (1991). Un primer análisis brinda las siguientes connotaciones:

- *Calidad como valor intrínseco de una acción, proceso o institución; Calidad como eficiencia de un proceso o de una organización.*
- *Calidad como pertinencia social de los productos de la educación: Calidad como valor cultural, político o social de la universidad.*

Esto conduce a que desde la óptica de las naciones industrializadas se subraya el sentido económico de la demanda de calidad en la crisis mundial de los últimos años OCDE (1987), hay quienes destacan el sentido político de la calidad Demo (1990) y quienes prefieren la noción de “rendimiento” que, sostienen, parece menos equívoca que la “calidad” Pérez Lindo (1989). Es así, como Existe otro problema adicional: calidad y cantidad aparecen ligados a los mismos fenómenos. Como dice Demo Pedro (1990) la *“calidad y cantidad pueden (deben) ser analíticamente distinguidas, pero en realidad sólo son fases de un mismo fenómeno”*.

Además el mismo autor destaca que la “calidad de la Educación” implica “calidad adecuadas” (en la oferta y la atención de los servicios). “Cualidad formal” o sea capacidad para desarrollar el proyecto propio del desarrollo. Esta afirmación confirma lo planteado en páginas anteriores por Habe Vessuri (1989). Y lo plantea además el autor Mignone (1992) la calidad académica debe ser asociada al valor de la “excelencia académica” y la calidad como “relevancia social” unida a la noción de utilidad.

Es desde este punto de vista lógico se podrían establecer además dos series de conceptos que cubran la noción de calidad.

- **Calidad como valor intrínseco** de algo: mérito, excelencia, eficiencia
- **Calidad como valor extrínseco** de algo: rendimiento, pertinencia, eficacia.

Es de esta forma como ambos conceptos son aplicables al objeto que trata de valorar la universidad y la enseñanza que imparte. En efecto se puede afirmar que la educación superior desarrolla actividades que son valiosas por sí mismas: crear y distribuir conocimientos; educar, conservar y recrear la cultura, etc. Pero también produce talentos humanos, nuevas

tecnologías, servicios que deben ser valorados en relación con las necesidades y las demandas de la sociedad

4.3.1 Nociones de educación

Por lo expuesto en la investigación es necesario reconocer que el proceso educativo se materializa en una serie de habilidades y valores, que producen cambios intelectuales, emocionales y sociales en el individuo. De acuerdo al grado de concienciación alcanzado, estos valores pueden durar toda la vida o sólo un cierto periodo de tiempo. En el caso de los niños, la educación busca fomentar el proceso de estructuración del pensamiento y de las formas de expresión. Ayuda en el proceso madurativo sensorio-motor y estimula la integración y la convivencia grupal.

Por tanto, la educación formal o escolar, por su parte, consiste en la presentación sistemática de ideas, hechos y técnicas a los estudiantes. Una persona ejerce una influencia ordenada y voluntaria sobre otra, con la intención de formarle. Así, el sistema escolar es la forma en que una sociedad transmite y conserva su existencia colectiva entre las nuevas generaciones. Por otra parte, cabe destacar que la sociedad moderna otorga particular importancia al concepto de educación permanente o continua, que establece que el proceso educativo no se limita a la niñez y juventud, sino que el ser humano debe adquirir conocimientos a lo largo de toda su vida. [En línea]: Tomado de: <http://definicion.de/educacion>. Consultado: Octubre 13 de 2014.

Ahora bien, dentro del campo de la educación, otro aspecto clave es la evaluación, que presenta los resultados del proceso de enseñanza y aprendizaje. La evaluación contribuye a mejorar la educación y, en cierta forma, nunca se termina, ya que cada actividad que realiza un individuo es sometida a análisis para determinar si consiguió lo buscado.

4.3.2 Ley nacional de educación Nacional

Para continuar con los aportes y desde otro punto de vista la ley general de Educación propone para los procesos Educativos en sus Artículos (12-13) la Continuidad dentro del servicio educativo y articulación de la oferta educativa. En este sentido, es que la educación preescolar, la básica, la media, la del servicio especial de educación laboral, la universitaria, la técnica y la tecnológica, constituyen un solo sistema interrelacionado y adecuadamente flexible, como para permitir a los educandos su tránsito y continuidad dentro del proceso formativo personal. Es así

que, los procesos Pedagógicos, deben articular verticalmente la estructura del servicio para hacer posible al educando el acceso hasta el más alto grado de preparación y formación.

De esta forma además deben facilitar su movilidad horizontal, es decir el tránsito de un establecimiento educativo a otro, para lo cual se podrá hacer uso de los exámenes de validación, de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio de Educación nacional. Esto equivale a decir que quienes obtengan el título en un arte u oficio del servicio especial de educación laboral, podrán ser admitidos en instituciones técnicas profesionales de la educación superior, para cursar programas de formación en ocupaciones con la presentación del correspondiente título. También podrán ser admitidos a programas de formación en ocupaciones de carácter operativo e instrumental ofrecidos por las instituciones técnicas profesionales, los alumnos con certificado de bachillerato básico que validen el servicio especial de educación laboral, de acuerdo con el reglamento que para el efecto expida el Ministerio de Educación nacional.

Con el propósito de lograr la adecuada articulación vertical del servicio educativo, los establecimientos educativos procederán a adecuar sus proyectos educativos institucionales, con el fin de dar cumplimiento a las siguientes disposiciones: **De acuerdo al Decreto 1860 (1994) se establece mediante los siguientes numerales que:**

1.- Los establecimientos que sólo ofrezcan enseñanza básica en el ciclo de primaria, incluirán progresivamente, grado por grado el ciclo de secundaria, de manera tal que sus alumnos puedan cursar la totalidad de la educación básica sin necesidad de interrumpir la secuencia, ni ser sometidos a nuevas admisiones. El establecimiento educativo podrá realizar esta ampliación directamente o también por convenio con otro establecimiento localizado en la misma vecindad.

Las entidades territoriales incluirán en sus planes de desarrollo, los programas e inversiones que hagan posible el cumplimiento de esta disposición para los establecimientos educativos estatales.

2.- Los establecimientos que ofrezcan educación básica en los ciclos de primaria y secundaria pero sin incluir el nivel preescolar procederán antes del 8 de febrero de 1999 a ofrecer el Grado Obligatorio. En los establecimientos del Estado la ampliación para incluir los dos primeros grados de la educación preescolar, se hará de acuerdo con los planes de desarrollo de la respectiva entidad territorial, en los cuales deberá considerarse lo previsto en el inciso segundo del artículo 18 de la Ley 115 de 1994. Se

entiende cumplida esta disposición, cuando existan convenios institucionales entre los establecimientos de educación básica y los dedicados exclusivamente a prestar el servicio en el nivel de la educación preescolar para admitir en aquellos los egresados de éstas que así lo soliciten.

3.- Los establecimientos educativos podrán ofrecer educación media además de la educación básica. Las instituciones de educación superior, podrán organizar un establecimiento educativo anexo para ofrecer educación media, orientado por un proyecto educativo institucional afín y concordante con el propio de su carácter atendiendo la reglamentación que para el efecto expide el Ministerio de Educación nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Educación Superior.

4.- Los institutos técnicos, los institutos de educación media diversificada, INEM y los establecimientos que ofrezcan exclusivamente educación media técnica, podrán incorporar en su proyecto educativo institucional, programas del servicio especial de educación laboral.

5.- Los establecimientos educativos que ofrecen exclusivamente educación preescolar, deben establecer convenios con otros que aseguren la continuidad de la formación de sus alumnos, en los siguientes niveles y grados de la educación básica.

En conclusión Los establecimientos o Instituciones que ofrezcan exclusivamente servicios al menor de seis años, deberán incorporar los componentes pedagógicos que acuerden con aquellos establecimientos educativos con los cuales tengan convenios de transferencia de alumnos, siguiendo las normas que para el efecto especifique el reglamento expedido por el Ministerio de Educación nacional.

4.3.3 Políticas de educación y de calidad

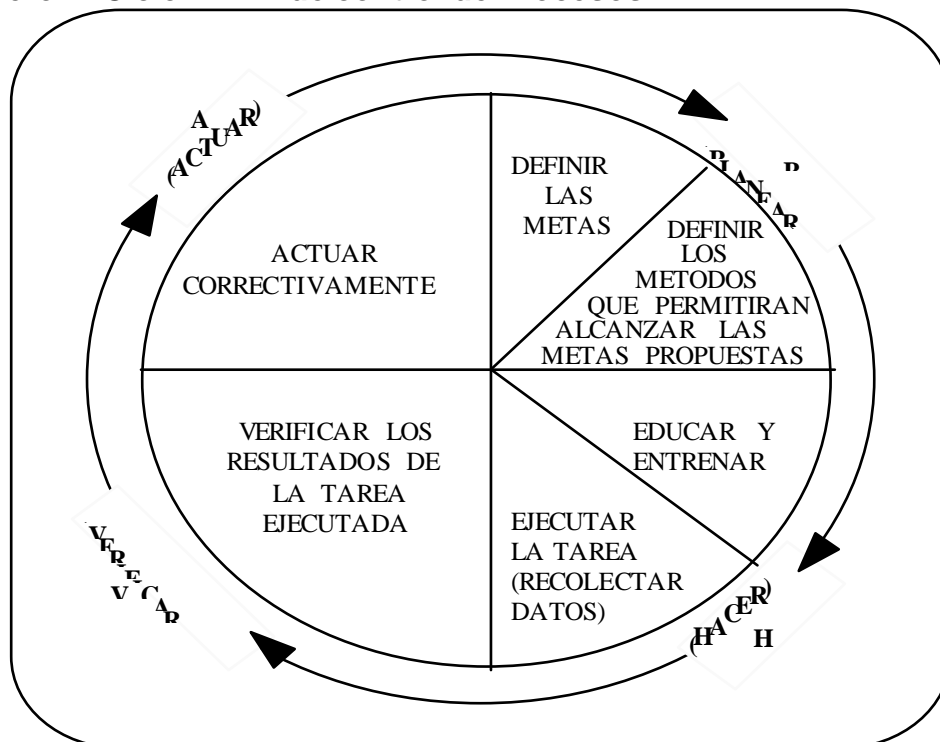
Consecuente con esto y como aporte a la investigación se encuentran conceptos claros e importantes para el aporte en la construcción del producto final y la elaboración del significado de la educación y la calidad en Colombia, donde se define como elementos de gran necesidad para la aplicación de la estrategia, el Ciclo PHVA, como herramienta fundamental para la planificación y análisis en la Gestión académica alcanzando la política de mejoramiento Institucional. Dicha información se puede encontrar [En línea]: Tomado de: http://http://www.unalmed.edu.co/josemaya/Ing_prod/Control Consultado: Octubre 20 de 2014, en la cual se encuentra definido:

En consecuencia con esto, se detalla que el “control de proceso”, se establece a través del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar, actuar) compuesto por las cuatro fases básicas del control:

planificar, ejecutar, verificar y actuar correctivamente. Los términos usados en el ciclo PHVA, tienen el siguiente significado:

- **Planear (P)**: Consiste en: Establecer metas para los indicadores de resultado y establecer la manera (el camino, el método) para alcanzar las metas propuestas.
- **Hacer (H)**: Ejecución de las tareas exactamente de la forma prevista en el plan y en la recolección de datos para la verificación del proceso. En esta etapa es esencial el entrenamiento en el trabajo resultante de la fase de planeamiento.
- **Verificar (V)**: Tomando como base los datos recolectados durante la ejecución, se compara el resultado obtenido con la meta planificada.
- **Actuar (A)**: Esta es la etapa en la cual el usuario detectó desvíos y actuará de modo que el problema no se repita nunca más.

Figura número 1- Ciclo PHVA de control de Procesos



Fuente: PDF. Método De Control De Procesos. Documento de Gerencia de Calidad gerencia de procesos.

4.3.4 Sistema gestión de calidad educativa

Agregando a lo anterior un Sistema de Gestión de Calidad es la forma como la Institución educativa, planea y diseña realiza la gestión directiva administrativa financiera, Académica, y de comunidad asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los usuarios. Frente a la Mejora continua “circulo de calidad P.H.V.A.”: y como lo argumenta la profesional Sandra Botero (2014) la calidad es el proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades de mejora, es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoria, las conclusiones de auditoría, el análisis de los datos, revisión por la dirección y otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva, además se involucran elementos en el procedimiento de las actividades que se hacen durante la función del maestro.

Como se especifica además en la Norma ISO 9000 (2008) un plan de calidad: es un documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, plan o actividad determinada a desarrollar dentro el ambiente escolar, certificación del servicio Educativo: Es el procedimiento mediante el cual se asegura, por escrito el servicio presado cumple los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en el horizonte Institucional

Por eso se debe tener en cuenta que Las áreas principales dentro de la cuales se ejerce la actividad de consultoría son:

- Diseño y desarrollo: Actividad mediante la cual se determina las características específicas de un proyecto para cumplir sus objetivos. En general, se contemplan dos tipos de diseño, sin limitarse a ellos.
- Diseño general, dirigido a la precisión de las dimensiones del proyecto, las especificaciones de sus diversos componentes, la definición de las normas y parámetros de calidad aplicables al proceso educativo en los planes de estudio.

4.3.4.1 Nociones de un sistema gestión

Desde otro punto de vista se hace necesario retomar el concepto de Gestión este término asociado a la **Gestión Educativa** dentro de las Institución podría definirse como como lo propone el Ministerio de Educación Nacional en la actualización del tema (2013).

La gestión escolar en los establecimientos educativos, es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos; conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde, a las necesidades educativas locales, regionales y mundiales.

Además propone el Ministerio que La gestión escolar está constituida por cuatro áreas de gestión: área de gestión directiva, área de gestión pedagógica y académica, área de gestión de la comunidad y área de gestión administrativa y financiera.

La importancia que tiene la gestión escolar para el mejoramiento de la calidad en el país, radica en el fortalecimiento de las secretarías de educación y de los establecimientos educativos; en sus instancias administrativas y sistema pedagógico, para generar cambios y aportar un valor agregado en conocimientos y desarrollo de competencias a los estudiantes.

En este espacio se encuentran experiencias de educadores colombianos que han tenido algún nivel de participación en el marco de los Foros Educativos Nacionales realizados en los últimos años.

Dicho lo anterior Casassus Juan (2000) plantea que, entre los rasgos diferenciadores de la transformación institucional, se encuentra la pérdida del monopolio de la escuela sobre la transmisión del conocimiento (particularmente, con la emergencia de la revolución de las comunicaciones); la aparición de nuevos actores sociales vinculados a la educación, tales como las comunidades locales, los sectores productivos, políticos, entre otros; la concepción de política curricular, basada en contenidos mínimos y fundamentales que deben ser contextualizados por el centro educativo.

Además que este fenómeno, predominantemente, está marcado por el proceso de desconcentración y descentralización del sistema educativo, lo cual conlleva una multiplicación

de las instancias con responsabilidades de ejecución en todos los niveles, lo que hace que la tarea de la gestión de los establecimientos, resulte extraordinariamente compleja. Estos cambios, a su vez, plantean un profundo desafío al sistema educativo en cuanto a desarrollar la capacidad de las unidades educativas, de procurar una educación útil, relevante y pertinente para mejorar las condiciones de vida de la comunidad en las que están insertas.

Entre tanto se puede considerar que como lo propone Namó De Mello (2010) en su nuevas propuestas para la gestión educativa y el proyecto educativo. Señala que

Hemos avanzado lo suficiente para saber que la superación de los impases de la educación en Latinoamérica dependerá menos de afirmaciones doctrinarias y más de desarrollar nuestra capacidad de conducir el proceso educativo para responder a los intereses de los sectores mayoritarios de la población". Y agrega..."podemos hoy reafirmar de que esta capacidad de gestión debe tener en la escuela su punto de partida y de llegada". El nuevo concepto de Gestión Escolar. Múltiples son las definiciones que actualmente se acuñan sobre este concepto. Seleccionamos, por su claridad y poder de síntesis, la que elabora la Moderadora de Gestión Escolar Pilar Pozner (2000) en su reciente libro sobre este tema.

Considera además la **Gestión Escolar** es "el conjunto de acciones, relacionadas entre sí, que emprende el equipo directivo de una escuela para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en - con - y para la comunidad educativa". El objetivo primordial de la Gestión Escolar es centrar, focalizar, nuclear a la unidad educativa alrededor de los aprendizajes de los alumnos.

Es de por lo anterior que surge el interrogante ¿Cuáles son, entonces, los desafíos que se plantean a la Gestión Escolar? como lo argumenta Moderadora de Gestión Escolar Pilar Pozner,(2000) El gran desafío de la Gestión de la Educación está definido por el paso de un sistema centralizado y jerárquico, a un sistema en el cual se tiende hacia una descentralización a nivel comunal, con la intención de llegar a un desarrollo local del sistema educativo, siendo en el establecimiento donde se determina la forma en que se introducen las intervenciones educativas.

Si bien ésta es la intencionalidad imperante, aún está lejos de llegarse a una autonomía del centro escolar. Así, pues el principal desafío es tomar conciencia de que todo aquello que ocurre cotidianamente en la escuela, requiere ser articulado en torno a lo que, de aquí en adelante, llamaremos un esfuerzo de "Gestión Integral" de la educación. En este contexto, se considera además que **Gestión Integral**: Considera todas las actividades que están implicadas en la marcha o gestión cotidiana de la escuela: las actividades de enseñanza aprendizaje; las administrativas; las que se realizan con la comunidad; las de organización para desarrollar ciertas funciones; las que se realizan con las instancias municipales, provinciales y centrales y con otras escuelas; y, considera también, las normas y prácticas de convivencia entre los distintos miembros de la comunidad escolar; y Articula todos los proyectos de innovación que está desarrollando la escuela en torno a los aprendizajes de los alumnos.

Por lo anterior que esta noción de Gestión Integral, aparentemente simple, cobra toda su complejidad al contrastarla con las múltiples intervenciones que se han introducido en las escuelas en los últimos años. En efecto, ha existido un gran esfuerzo, por parte de las autoridades educativas, así como de otras instituciones, respecto a promover proyectos destinados a mejorar la calidad y la equidad de la educación básica, esfuerzo que se ha extendido a la educación media. Así, se instauraron los Proyectos de Mejoramiento Educativo, los Talleres de Aprendizaje, las Aulas Tecnológicas, el Proyecto de Prensa y Educación, de Prevención de Consumo de Drogas, entre otros.

Finalmente podría decirse frente a esta noción que cada uno de estos proyectos debe competir con los demás para lograr la disponibilidad de tiempo y esfuerzo de los profesores para desarrollarlos. Es así como La propuesta de Gestión Integral de la Educación pretende facilitar que los docentes articulen los distintos ámbitos de su quehacer educativo y contribuir, así, a crear las condiciones para que los profesores logren reflexionar en profundidad sobre su quehacer profesional y proyectarla en su Proyecto Educativo Institucional. (p. 25-59.)

4.3.4.2 Nociones de la Calidad Educativa

Hoy en día es claro que para los Sistemas Educativos, que un gran número de organizaciones y expertos han buscado una definición para el concepto de calidad, pero lo cierto es que no existe una definición específica que pueda considerarse como la más correcta o la mejor. Con estas ideas o definiciones es lo que se entiende por calidad han surgido para dar respuesta a los

continuos cambios empresariales. Cada definición proporciona ventajas e inconvenientes con respecto a la medición, a la utilidad para los directivos y a la importancia del consumidor. Cada empresa deberá adoptar aquella que se ajuste mejor a sus objetivos estratégicos.

Según criterios expuestos por Reeves y Bednar (1994) la evolución que ha sufrido la calidad en el tiempo permite establecer cuatro enfoques básicos en su definición:

- Calidad es excelencia.
- Calidad es valor.
- Calidad es conformidad con las especificaciones.
- Calidad es igualar o exceder las expectativas de los clientes.

Algunas de estas definiciones se exponen a continuación:

- “Cumplimiento de los requisitos” frente a este componente propone D.Crosby (2001) como una definición que hace referencia a un control de la calidad, entendido como una inspección de las características de los productos.
- “Adecuación al uso” Joseph Juran (2011) Se ha de buscar el producto mejor adaptado a las necesidades de los clientes (no habla sólo de productos, también del diseño.
- “Satisfacción de las expectativas del cliente” A. Feigenbanm. (1944) En esta definición va implícita la opinión del cliente sobre el producto y/o servicio prestado.
- No obstante, para ser más amplios en la definición se retoma la Norma ISO 9000 (2000)
- “Grado con el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. UNE-EN ISO 9000:(2000) Apartado 3.3.1.

En la norma se hace referencia a dos grupos de requisitos:

- *“Las necesidades o expectativas establecidas” (características que cada uno establece)*
- *“Las implícitas u obligatorias” (características que se presuponen se deben cumplir)*

Se retoma además Otro concepto que para Kaoru Ishikawa (2012) un autor reconocido de la gestión de la calidad, quien define “Calidad Total”: como la gestión integral de la empresa centrada en la calidad. Por lo tanto, el adjetivo “total” debería aplicarse a la gestión antes que a la calidad. La popularmente conocida como “Calidad Total” de una organización está basada en los siguientes pilares:

- Centrado en la calidad
- Basado en la participación de todos sus miembros.
- Orientada a la rentabilidad a largo plazo a través de la satisfacción del cliente.
- Proporciona beneficios a todos los miembros de la organización y a la sociedad, en general.

De esta forma determinar que para la institución Educativa Ciudadela Las Américas, la satisfacción del cliente, depende de la Calidad Total, la cual pretende obtener y brindar beneficios para todos los miembros y usuarios. Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto para venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

4.3.4.3 Características del sistema de gestión

Se propone además para enriquecer la investigación Casassus (2001) como la Gestión Educativa, se usarán modelos esquemáticos, por tanto no existe un modelo único válido para todos los casos. Ahora bien, el primer modelo está referido a la relación entre la Gestión Educativa y la Gestión pedagógica. Considerando entonces, que un modelo de Gestión Educativa, debe incluir la gestión pedagógica

Este concepto además tiene varias acepciones, según Cassasus, (2001) sea el objeto del que se ocupa y los procesos involucrados. La gestión se puede enfocar como la “capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada” de usar como sinónimo del concepto de Administración. Una definición básica de Administración es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”

En cambio para el autor Koontz-Weihrich (1998). La Gestión supone más como un concepto más genérico que administración, ya que la incluyen los componentes básicos de la Gestión son, la Planificación, la Organización, la Ejecución y el Control. Además la gestión se aplica a diferentes niveles y funciones. En nuestro caso se debe distinguir la gestión educativa (Políticas, métodos y medios para la producción del servicio educativo de la gestión pedagógica

(Docentes, Diseño Curricular, Metodología Didáctica, Evaluación Educativa, Investigación, Innovación) para la generar aprendizajes en el alumno.

Si consideramos el tiempo y el ámbito de Gestión, se puede distinguir dos tipos de gestión como lo considera en sus valiosos aportes el autor Gimbert (2001), quien afirma que se cuenta con:

- **Gestión Estratégica** –Mediano y largo plazo- productos. Actitud Prospectiva –visión general de la organización. Incertidumbre mira el entorno –relatividad.
- **Gestión Operativa** - corto plazo día a día problemas y conflictos- procesos. Reactivos funciones de la organización. Cuantitativa mira el interno –inercia –decisiones auto-regenerativas.

4.3.4.4 Procesos del sistema de gestión de la calidad educativa

Para implementar las políticas diseñadas Los Sistemas de Gestión de la Calidad buscan una definición que permita conseguir la satisfacción del cliente como forma fundamental de conseguir el crecimiento de las empresas y la rentabilidad. Como es sabido, un cliente satisfecho es la mayor garantía para crecer y ser rentable de forma sostenible. La estructura de un Sistema de Gestión de la Calidad queda reflejada en un esquema donde aparecen los cuatro puntos principales de la norma, que son:

- Responsabilidades de la Dirección
- Gestión de los Recursos
- Realización del producto o del servicio
- Medición, análisis y mejora

Para ampliar el tema el autor Deming (1986), uno de los principales promotores del logro de una alta calidad de los productos y servicios, señala que a través de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad es posible que una organización pueda tener éxito y sobrevivir en el mercado. Por tanto, se detalla que la satisfacción de las necesidades del cliente es la meta. Es necesario hacer los mayores esfuerzos para lograrlo, los postulados citados por Walton (1988), señalan que la diferencia entre lo que el cliente aspira y lo que la

organización es capaz de producir, esto representa la calidad que se puede suministrar. Es en esta medida en que esa diferencia se reduzca, la calidad será mayor.

Es así como se podría afirmar, que en este esquema de mejora y de enfoque de procesos, hay que aplicar en un Sistema de Gestión de la Calidad, herramientas para conseguir la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus expectativas., en este sentido se propone trabajarlo desde la estructura del Manual Calidad, adaptado según la norma ISO, y fundamentado en las, necesidades básicas de la comunidad , el cual debe contener los siguientes capítulos enumerados a continuación, los cuales serán un ejemplo del índice y renunciación para el Manual de calidad de la I.E. Ciudadela Las Américas (versión 2014),

1.- Sistema de gestión de la calidad

1.1.- Requisitos generales

1.2.- Requisitos de la documentación

2.- Responsabilidad de la dirección

2.1.- Compromiso de la dirección

2.2.- Enfoque al cliente

2.3.- Política de la calidad

2.4.- Responsabilidad, autoridad y comunicación

2.5.- Revisión por la dirección

3. Gestión de los recursos

3.1.- Recursos humanos

3.2.- Infraestructura

3.3.- Ambiente de trabajo

4.- Realización del producto

4.1.- Planificación de la realización del producto

4.2.- Procesos relacionados con el cliente

4.3.- Diseño y desarrollo

4.4.- Compras

4.5.- Producción y prestación del servicio

4.6.- Control de los dispositivos de seguimiento y medición

5.- Medición, análisis y mejora

5.1.- Generalidades

5.2.- Seguimiento y medición

5.3.- Control del producto no conforme

5.4.- Análisis de datos

5.5.- Mejora

Con lo anterior se pretende verificar y alcanzar el cumplimiento de los Objetivos de Calidad Institucional y al horizonte que se propone en el que hacer de las actividades, logrando además el éxito y mejoramiento en todas las gestiones de la Institución.

4.3.5 Gestión académica

Como se propone desde el modelo Pedagógico de la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, en la Gestión Académica el sistema escolar tiene lugar en gran parte para la formación de las nuevas generaciones y por ello es el medio donde se promueven las condiciones para construir conceptos aplicados mediante la elaboración de significados simbólicos compartidos. Así, como en el componente Metodológico se debe tener en cuenta que los educandos experimenten regularmente problemas reales. De hecho, la enseñanza se debe desarrollar a partir de situaciones problema facilitando el aprendizaje y creando actividades apropiadas que conecten las ideas y los procedimientos tanto en diversos temas de las áreas del conocimiento.

Propone además la metodología pedagógica IE Ciudadela las Américas (2009) es considerada como actividad social de interés y afectividad del educando, ofreciendo respuesta a multiplicidad de opciones que permanentemente surgen en el mundo actual contemplando los siguientes parámetros, es por ello que desde dicha gestión se planea, desarrolla ejecuta y evalúa.

- Valorando la importancia de los procesos constructivos y de interacción social en la metodología.
- Desarrollando habilidad, destreza y procesos de pensamiento.
- Reconociendo el impacto de las nuevas tecnologías en énfasis curriculares y en aplicaciones del entorno de desempeño del estudiante.

Es así como la Gestión Académica debe velar por buscar la metodología como medio, debe de posibilitar al estudiante la aplicación de sus conocimientos fuera del ámbito escolar, donde se toman decisiones, se enfrentan situaciones nuevas, se exponen opiniones y se es receptivo. Por lo tanto debe relacionar contenidos de aprendizaje con la experiencia cotidiana de los estudiantes, presentando enseñanzas dentro de un contexto de situaciones problemáticas y de intercambios de diferentes puntos de vista. En este contexto es que la construcción de una situación problemática proveniente de sucesos diarios de los estudiantes debe comprometer los intereses, afectividad y experiencias de ellos mismos, de manera que desarrolle procesos de aprendizaje significativo. Así pues, la experiencia problemática se transforma en un proceso de aprendizaje aplicado.

Coherente con lo anterior, se detalla que las aplicaciones y problemas se deben considerar y utilizar como un ambiente de aprendizaje y de enseñanza de las áreas, no solo en la fase de aplicación sino en la exploración y desarrollo donde el estudiante descubre y reinventa, esta visión exige que se creen situaciones problemáticas en las que los estudiantes puedan explorar, planear, preguntar y reflexionar sobre modelos y estrategias.

Por tanto, el conocimiento adquirido debe conducir a alguna parte, en consecuencia, la convivencia y eficacia de las actividades del aprendizaje solucionadas en un problema empírico. Depende tanto de los conocimientos previos del educando como de sus expectativas. En este punto es que los psicólogos postulan que el conocimiento sobre los conceptos, las destrezas y los contextos a fines se organizan en la memoria del estudiante en un esquema. Estos esquemas se desarrollan durante largos periodos de tiempo para la continua exposición de hechos contextuales afines, así como el desarrollo de estos esquemas facilita tanto la destreza para resolver problemas como el acuerdo del material textual, todo esto generando que estos esquemas guían, organizan y dirigen tanto la búsqueda de la solución para un problema, como la recuperación de los detalles para la exposición, en consecuencia es importante saber que conocimientos aportan a los estudiantes en estas actividades. Ahora bien, se sostiene así mismo que la codificación, la comprensión y la recuperación de información nueva se facilitan cuando el material se presenta de modo estructurado y cuando el estudiante es consciente de dicha estructura.¹

Para ello es importante que desde la función académica se debe diseñar unos principios que orienten el quehacer de los docentes y guíen las prácticas académicas, relacionados con los supuestos y principios pedagógicos

- Se aprende haciendo.
- Se fundamenta en una metodología participativa.
- Estimula la pedagogía de la pregunta: aprender a formular preguntas para apropiarse del saber.
- Incentiva el trabajo interdisciplinario.
- Establece una relación docente – estudiante, fundamentada en la realización de una tarea común.
- El educando se inserta en el proceso pedagógico como sujeto artífice de su propio aprendizaje.
- Posee un carácter globalizante e integrador que supera las dicotomías: teoría – práctica, educación – vida, pensamiento – realidad, procesos intelectuales – procesos vocativos.

4.3.5.1 Nociones de la gestión académica

Dentro de los términos se encuentra que se podría definir que la Gestión Académica como; el desarrollo de la calidad a escala internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de excelencia en la gestión académica. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones, en decir, que las Instituciones educativas, no han sido ajenas a esta tendencia, y han implementado sistemas de aseguramiento de la calidad basados, algunos, en parámetros de calidad empleados por el sector empresarial, o han adoptado sus propios sistemas y mecanismos, tales como: los sistemas de acreditación.

De acuerdo a lo planteado por Velásquez Botero Luís Emilio (2007), hoy está claro, por lo menos en los planteamientos teóricos, que lo que se controla en las organizaciones son los procesos. Hay varios ideólogos y promotores de los principales movimientos por la calidad, personas naturales u organizaciones, que han tenido y siguen teniendo la mayor incidencia en los conceptos y las prácticas de calidad en las diferentes comunidades y organizaciones. En la actualidad, a inicios del Siglo XXI, el desarrollo conceptual y metodológico de la calidad ha

tenido avances muy grandes, al ampliar sus horizontes a concepciones más profundas como el pensamiento sistémico, el aprendizaje organizacional, la gestión integral, los sistemas integrados de gestión, entre otros, y al tener desarrollos de herramientas e instrumentos que facilitan y hacen más efectiva su implementación, hacia el logro de resultados exitosos de manera sostenida y sostenible. La clave de todo lo anterior radica en entender claramente la diferencia entre Calidad de la Gestión y Gestión de la Calidad.

Es necesario aclarar que cuando se habla de Gestión, se hace referencia a un enfoque sistémico tanto de la gestión misma como de la organización, a la que se considera un “organismo vivo”; se habla de integralidad, al involucrar a todas las personas que integran la organización y/o que interactúan con ella, es decir, a los grupos sociales objetivo (clientes o usuarios, accionistas, empleados, comunidad), y todos los procesos, áreas y/o funciones de la misma.

Para la Magister Blanco Hernández Ingrid en su documento *La Gestión Académica, Criterio clave de la calidad de la Gestión de las Instituciones de Educación Superior* propone al escritor Velásquez Botero Luís Emilio (2007), con el concepto de como La calidad de la gestión debe estimar la perfecta identificación de las brechas existentes entre el direccionamiento, los resultados obtenidos y la forma de orientar las acciones para asegurar el logro de los objetivos trazados.

De otro lado, hay necesidad de hacer gestión de los diferentes procesos, sistemas y/o funciones de la organización; por mencionar algunos, se hace gestión comercial, gestión financiera, gestión de los recursos humanos, gestión de la tecnología, lo que se debe soportar en instrumentos y herramientas que respondan de la mejor forma a las necesidades específicas de cada organización, y se debe además hacer gestión de la calidad, la cual se orienta fundamentalmente al aseguramiento y mejora de los niveles de calidad de los productos y/o servicios; hay diferentes formas y niveles de rigor en que puede hacerse esta gestión, como por ejemplo normas ISO de la serie 9000, sistemas Seis Sigma, Teoría de Restricciones, Tableros Balanceados de Control, manufactura Esbelta, Gerencia del Servicio, entre otros.²

4.3.5.2 Características de la gestión académica.

Se hace necesario para la Institución Educativa Ciudadela las Américas definir características claras para el manejo de la gestión Académica, a continuación se presenta el diseño de la caracterización

Tabla N° 2 Caracterización de Proceso Académico.

NOMBRE: GESTION ACADEMICA	
<p>OBJETIVO: Formar estudiantes en competencias básicas, ciudadanas y ambientales, mediante un currículo contextualizado e incluyente que permita educar personas íntegras, críticas y reflexivas para la vida, con capacidad de interactuar y transformar el contexto a través de una sana convivencia.</p>	<p>ALCANCE: Aplica desde la identificación de entradas de requisitos, expectativas y necesidades de la comunidad Educativa, la elaboración, revisión, verificación, y aprobación de PEI, Manual de Convivencia, SIEE, Modelo Pedagógico Planes y Proyectos Académicos. Desarrollo de clases, el cumplimiento de actividades y seguimiento a estudiantes, docentes y proceso, hasta la promoción, graduación de estudiantes y retroalimentación de la validación del Diseño curricular. Cubre los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media académica y el servicio de Biblioteca.</p>
<p>RESPONSABLE: Líder de proceso -Coordinador(a) académica</p>	<p>PARTICIPANTES: Rector(a), Coordinador(a) Académica, Consejo Académico, Jefes de área, docentes y líder de proceso.</p>
<p>ACTIVIDADES PRINCIPALES: PLANEAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar elementos de entrada para PEI, Manual de Convivencia, SIEE, Modelo Pedagógico Planes y Proyectos Académicos, metodología, logros, • Programar reuniones de revisión, ajustes, seguimiento y evaluación. • Asignar responsables, recursos, tiempos, horarios, funciones, programaciones. <p>HACER.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar los contenidos de planes de área y proyectos, • Nombrar Comisión de Evaluación y promoción, Consejo Académico, • Implementar el plan de estudio y demás documentos anteriormente referenciados. • Desarrollar las clases, registrar la ejecución de actividades de estudiantes y docentes. • Realizar evaluaciones y seguimiento al proceso académico de los estudiantes • Dar resultados finales de valoración de periodo a las diferentes áreas. • Digitar las notas y emitir juicios valorativos al rendimiento y comportamiento. • Entregar el boletín de notas a padres de familia o acudientes e implementar actividades Institucionales de refuerzo y promoción, graduación y retroalimentación de procesos de los resultados. • Validación de procesos. 	<p>SEGUIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación y cumplimiento de Planes y proyectos • Cronograma de actividades para el diseño curricular. • Cumplimiento de revisión, verificación y validación de Planes y proyectos. • Avance y cumplimiento de actividades programadas y logros propuestos de los docentes de las áreas. • Acompañamiento al cumplimiento de planes, proyectos y actividades por docentes. • Resultados académicos y comportamentales de los estudiantes por parte del Directora de grupo, Coordinador (a) y Consejo Académico. • Planes de mejoramiento para los estudiantes. • Resultados de Pruebas académicas internas y Externas • Cumplimiento de indicadores e Informe de Gestión.

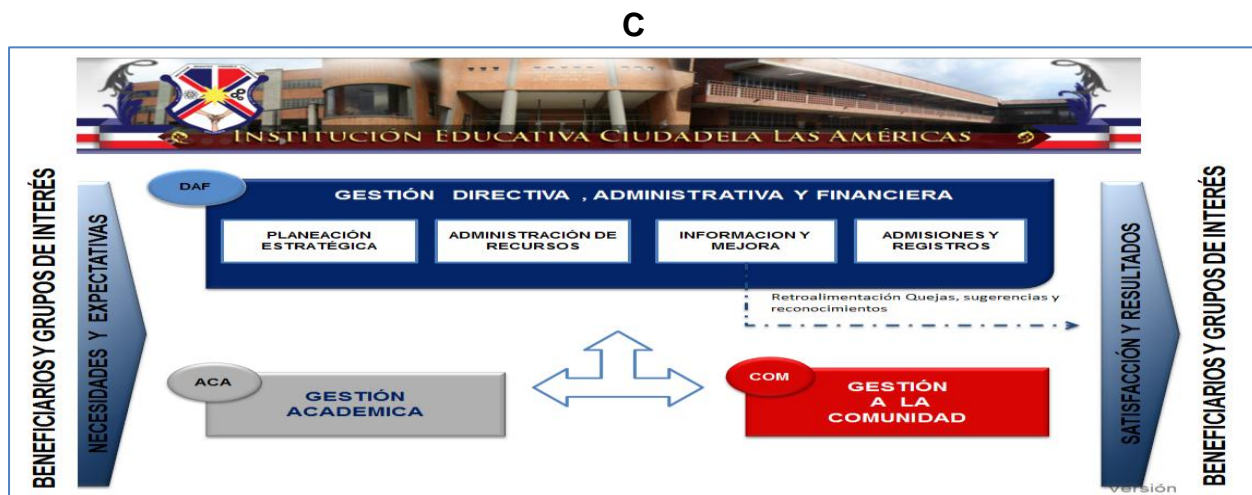
<p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar verificar, Aprobar planes de área y proyectos. • Cumplimiento de actividades de diseño y desarrollo. • Cumplimiento y seguimiento a servicios complementarios y de apoyo. • Cumplimiento de logros Evaluación y Promoción de los estudiantes. • Seguimiento a la implementación de avances a planes y proyectos. • Acompañamiento de los padres de familia en la formación de sus hijos. • Cumplimiento del debido proceso según lo establecido Manual de convivencia. • Validación de planes de área y proyectos institucionales <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar plan de mejoramiento para estudiantes o docentes. • Dar informe de resultados de la gestión. • Estímulo y Reconocimiento a la labor docente, • Implementar ACPM en los procesos que no se cumplan o Servicio no Conforme. 	
--	--

Tomada de la Gestión Académica de la Institución educativa Ciudadela las Américas ACA PRO1-Version 01. Medellín.2014

4.3.5.3 La gestión académica y los sistemas de calidad educativa

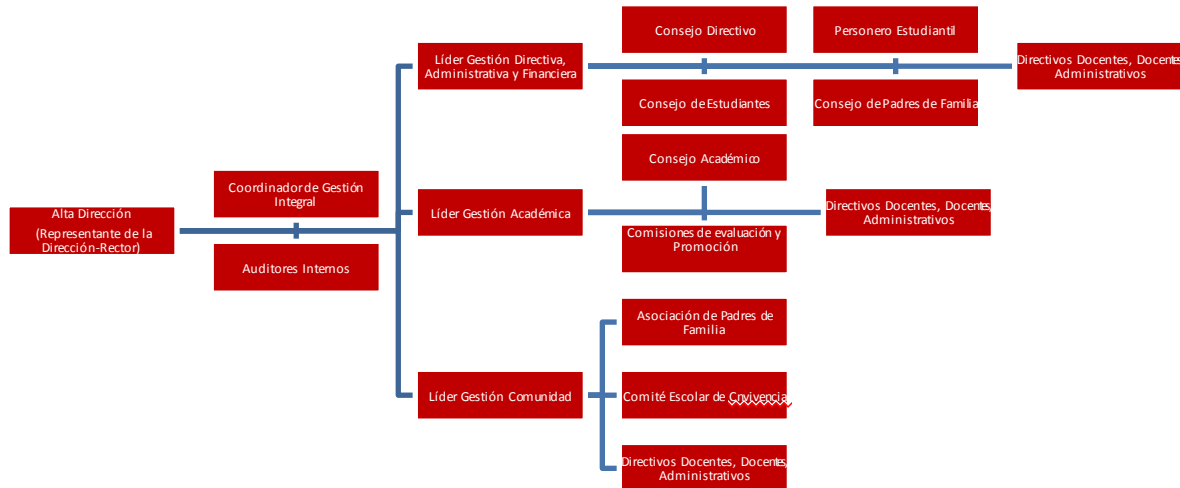
Se presenta además un modelo de procesos diseñado para la Institución con un enfoque de Gestiones, las cuales se lideran para el funcionamiento adecuado de actividades y procesos planificados.

Grafico N° 2 RELACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN



Fuente: Tomada de la Gestión DAF de la Institución educativa Ciudadela las Américas Manual de Calidad Versión 01. Medellín. 2014.

Grafico N° 3 Organigrama institucional



Fuente: Tomada de la Gestión DAF de la Institución educativa Ciudadela las Américas Manual de Calidad Versión 01. Medellín.2014

4.3.5.4 Perspectivas teóricas de la gestión académica

Para el Ministerio de Educación Nacional según artículo “Colombia Aprende” (2007) la describe como el conocimiento, la escucha, el compromiso con el equipo de trabajo, sintetizando en una tarea jerarquizada de la profesión en un "querer hacer y saber hacer." Es la forma en que se van a cristalizar las ideas de mejora en el quehacer en la casa, y escuela, ya sea en equipo o en colectivo, por lo que la gestión conduce inevitablemente a la obtención de un proyecto escolar y su respectivo plan operativo, de tipo táctico, o estratégico, las experiencias más cercanas a la gestión y su evolución, se encuentran en la iniciativa privada, con la oportunidad de establecer criterios y experiencias que pueden facilitar el trabajo en los escolares y mejorar las relaciones de los actores educativos, y todo esto con el fin de elevar la calidad de la educación. Los referentes de la gestión del gerente educativo pueden agruparse en dos categorías: una sobre características asociadas al liderazgo del director y otra que corresponde a las prácticas y procedimientos tanto administrativos como pedagógicos que él utiliza.

Propone además la escritora espinel de Pérez Graciela. En su documento *Bases teóricas, conceptuales y legales del objeto en averiguación* que el liderazgo del director, se integra por

una serie de atributos personales, que coadyuvan a alcanzar los objetivos y metas educativas de la escuela. Entre las características de este liderazgo destacan el profesionalismo y compromiso personal, así como la capacidad administrativa y gerencial, las cuales convierten al director en un agente propositivo que adopta un método de trabajo consistente, para favorecer el logro escolar, al mismo tiempo que construye lazos de colaboración entre su personal. Un director con estas cualidades está en posibilidades de generar un ambiente de trabajo idóneo, para la discusión y ejecución de los asuntos escolares, haciendo factible establecer altas expectativas sobre el desempeño escolar de los estudiantes.

Es así como la siguiente categoría, relativa a los procedimientos - prácticas administrativas y pedagógicas son recursos tácticos para construir un clima organizacional adecuado. Estas experiencias se refieren principalmente, a impulsar el trabajo colegiado, la evaluación y seguimiento continuos del esfuerzo docente, la capacitación y retroalimentación a su personal y la supervisión de las tareas. Sobre los fenómenos de grupos o comunidades, el estudio de los factores psicosociales, permiten, desarrollar, fomentar y mantener el control y poder que los individuos pueden ejercer sobre su ambiente individual y social, para solucionar problemas que los aquejan, y lograr cambios en la estructura social.

Finalmente Montero (1996) precisa que la psicología social comunitaria es el fundamento de una disciplina orientada casi siempre, hacia la transformación social. El objetivo fundamental es la participación a partir de las transformaciones en las comunidades y en los actores sociales que en ellas cooperan, facilitando el desarrollo de sus capacidades y auspiciando su fortalecimiento para obtener y producir, nuevos recursos conducentes a los cambios deseados y planificados por ellos mismos en su entorno. Es con esto que el logro de tal meta supone que esos actores sociales tengan capacidad de decisión, el control de sus propias acciones y la responsabilidad por sus consecuencias.

4.4 Marco Conceptual

El marco conceptual se enfoca a la definición de los conceptos que en la investigación análisis del proceso de la gestión académica en la implementación del sistema de gestión de calidad de la institución educativa ciudadela las américas se convierten en puntos fuertes para el logro de los objetivos.

- **Sistema de Gestión de Calidad** Un sistema de gestión hace referencia a la Organización que realiza la gestión Administrativa, Directiva, Financiera, Académica y de la comunidad

asociada con la calidad y procesos organizacionales, En términos generales consta de la Estructura Organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes. Es además un medio por el cual todos los participantes promueven la cultura y organización de los proceso Institucionales siguiendo unas metas y logrando unos indicadores.

- **Calidad Educativa** Proceso a través del cual se vive la calidad la educación no solo la que se recibe en la escuela los colegios y la universidad todo esto lo que nos lleva a ser personas críticas, analíticas y reflexivas, que se recibe en el hogar y la familia y se complementa en la escuela es complejo tener educación de calidad cuando no se tienen esas bases firmes de familia y responsabilidad.
- **Gestión Académica** Proceso conocido como como gestión ACA, la cual está conformada para velar por la planificación, seguimiento verificación y evaluación de las actividades. La gestión juega un papel importante pues es un elemento determinante de la calidad del desempeño de las organizaciones; ella incide en el clima organizacional, en las formas de liderazgo y conducción la planificación de las tareas y la distribución del trabajo y su productividad, en la eficiencia.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Enfoque: Cualitativo, Según Hernández Sampieri, Roberto (2003:pág 6), afirma: que este enfoque se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones, utilizado además, para obtener información de tipo cualitativo y cuyo observación se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados, en este caso aplicando una serie de preguntas para lograr la información necesaria para el análisis del Proceso Académico en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Ciudadela las Américas. Logrando así, la identificación de acciones que permitan un plan de mejoramiento para beneficio de la comunidad educativa.

5.2 Método: Estudio de caso, debido a que el propósito fundamental fue analizar a profundidad las herramientas de análisis documental y las experiencias del personal de apoyo directivo, las cuales han surgido de la implementación del sistema de gestión de la calidad en la institución educativa ciudadela las américas y la relación y en su efecto poder relacionar acciones que permitan el mejoramiento académico Institucional.

Coherente con este método Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C; Baptista Lucio, M (2010.p.162) citando a Williams, Grinnell y Unrau, (2005) expresan que estos:

son considerados por algunos autores y autoras como una clase de diseños, a la par de los experimentales, no experimentales y cualitativos, mientras que otros(as) los ubican como una clase de diseño experimental (León y Montero, 2003) o un diseño etnográfico (Creswell, 2005). También han sido concebidos como un asunto de muestreo o un método (Yin, 2009).

En este sentido, según Martínez Carazo, el estudio de caso es una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría (174). Se encuentra además que el estudio de caso es una herramienta de investigación fundamental en el área de las ciencias sociales, así como en la administración. Sin embargo, debido a su utilidad, se ha expandido a otros campos como la economía o la mercadotecnia. El estudio de caso analiza temas actuales, fenómenos contemporáneos, que representan algún tipo de

problemática de la vida real, en la cual el investigador no tiene control. Por tanto, al utilizar este método, el investigador intenta responder el cómo y el por qué, utilizando múltiples fuentes y datos.

De acuerdo a lo anterior expresa Blatter, (2008); Hammersley, (003). Hay quienes poseen sus propios procedimientos y clases de diseños. Los podríamos definir como “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” Es así como (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008). Esta definición los sitúa más allá de un tipo de diseño o muestra, pero ciertamente es la más cercana a la evolución que han tenido los estudios de caso en los últimos años.

De acuerdo a lo especificado, es importante mencionar que las tareas propuestas son aplicables para el diseño de una encuesta que permita a través de los resultados de aplicación, proponer estrategias metodológicas que permitan en la Institución Educativa Ciudadela Las Américas generar acciones en el campo académico y en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Así de esta manera permitir a los diferentes docentes acceder a las acciones donde se proponen actividades propias del cargo, evidenciado como lograr un buen trabajo que va desde el planear, hasta como evaluar sus actividades y desempeño en las aulas escolares.

5.3 Tipo de investigación: Analítica, su objetivo es lograr caracterizar procesos, en partes o elementos para observar las causas, la naturaleza los efectos, el desarrollo, la aplicación. Para determinar las acciones que permitan el mejoramiento en el desempeño de la función del docente frente a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, es indispensable la observación y análisis de un hecho en particular.

Para conocer más la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia, se hace necesario reforzar los conocimientos en temas que ofrece la secretaria de Educación de Medellín en convenio con el Icontec (Ente certificador), en temas como Auditores Internos, medición de indicadores, acciones de mejora, realización de informes de Gestión entre otros, para de esta forma poder comprender su esencia y realizar un excelente análisis en el. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías

Así que, coherente con el tipo de investigación es importante mencionar que Hurtado de Barrera (2000) propone la investigación analítica como el análisis de las definiciones relacionadas con un tema, para estudiar sus elementos en forma exhaustiva y poderlo comprender con mayor profundidad. Es decir, que investigaciones de este ejemplo ha posibilitado no solo realizar análisis de los hechos del objeto de estudio, sino por el contrario la comprensión de orden hermenéutico del mismo, con sus respectivos análisis.

5.4 Población y muestra: la población objeto de estudio de esta investigación se hará en la institución educativa ciudadela las américas, del municipio de Medellín, la cual está ubicada en la comuna seis (6) del barrio Santander, en la calle 111 número 79-77.

5.5 Técnicas de recolección de datos: Se aplicaron varias técnicas iniciando por el análisis documental en el cual se seleccionaron los elementos más representativos de la institución educativa ciudadela las américas con el propósito de recolectar información, que permita el logro de los objetivos planteados, el cual es proponer acciones de mejoramiento para la gestión académica, para ello se retomó los documentos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad y las políticas institucionales, ejemplo de esto es el PEI (proyecto educativo institucional) modelo pedagógica, autoevaluación institucional, instrumento técnico de evaluación integral, manual de convivencia, proyectos pedagógicos, planes de áreas manual de calidad (2014) y la norma ISO 9001:2008. seguidamente se desarrollaron entrevistas semiestructuradas dirigidas al personal directivo docente y coordinadora de calidad, para finalizar entonces la técnica de grupos focales la cual permite dentro del proceso caracterizar y trabajar con instrumentos de análisis para interpretarlos en profundidad y detalle, de esta forma dar cuenta de los comportamientos sociales y prácticas cotidianas en la labor docente.

En este sentido entonces es que se conciben estas técnicas desde las siguientes referencias

- **Análisis documental:** Es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas. El tratamiento documental significa extracción científico-informativa, una extracción que se propone ser un

reflejo objetivo de la fuente original, pero que, soslaya los nuevos mensajes subyacentes en el documento. (Dulzaides, M; Iglesias, I; Molina G, A. 2004. p:2)

- **Entrevista Semiestructurada:** Se determina de antemano cual es la información relevante que se quiere conseguir. Se hacen preguntas abiertas dando oportunidad a recibir más matices de la respuesta, permite ir entrelazando temas, pero requiere de una gran atención por parte del investigador para poder encauzar y estirar los temas. (Actitud de escucha). (Peláez, A; Rodríguez, J; Ramírez, S; Pérez, L; Vázquez, A; González, L. 2010. p: 5 – 6)
- **Grupos Focales:** Se enmarca dentro de la investigación socio-cualitativa, entendiéndola a ésta como proceso de producción de significados que apunta a la indagación e interpretación de fenómenos ocultos a la observación de sentido común. Además, se caracteriza por trabajar con instrumentos de análisis que no buscan informar sobre la extensión de los fenómenos (cantidad de fenómenos), sino más bien interpretarlos en profundidad y detalle, para dar cuenta de comportamientos sociales y prácticas cotidianas. Según. Huerta José M (2005) El grupo focal es una herramienta muy útil para la planificación de los programas y la evaluación de los mismos. El secreto consiste en que los participantes puedan expresar libremente su opinión sobre diferentes aspectos de interés en un ambiente abierto para el libre intercambio de ideas. Otro de los aspectos positivos estriba en el hecho de proveer participación a las personas involucradas en los respectivos programas.

5.6 Fuentes de información.

5.6.1 Fuentes de información primaria: Para conseguir la información apropiada al contexto del proyecto se hizo a través de observación y participación en diferentes situaciones de carácter grupal, en este caso la participación en la realización de un diagnóstico realizado a la gestión académica, donde participaron directivas, administrativos y docentes, se pudo además tener el acceso a la información y evidencias que soportan los diferentes procedimientos académicos para apoyo de análisis.

En este sentido se elaboró y aplicó un cuestionario con opciones de medición tipo escala Lickert con el propósito de recolectar la información sobre las acciones que se tienen como fortaleza y

los aspectos débiles a los cuales se le propondrá estrategias necesarias a implementar en la Institución. Educativa Ciudadela Las Américas del municipio de Medellín.

5.6.2 Fuentes de información secundaria: Se tienen todas las herramientas bibliográficas consultadas que tuvieron como intención valer de referentes para la el cumplimiento de los objetivos expuestos, extraídos de las reseñas teóricas de la esencia de estudio; se mencionan algunas: herramientas de Internet, libros, guías, documentos, ensayos, presentaciones, proyectos de elaborados relacionados al tema.

5.6.3 Fuentes de información terciaria: Información consultada desde Proyecto Educativo Institucional (PEI), la Norma Internacional ISO 9001: 2008; la Guía # 34 de Autoevaluación Institucional. El Modelo pedagógico Institucional, instrumento técnico de Evaluación Integral, Rubrica Educativa, Además se hizo muy necesario las asesorías de consultores de calidad, auditores internos y profesionales de Icontec, quienes enriquecieron y orientaron el desarrollo y organización institucional frente a la calidad educativa.

5.7 Sistema Categorial

OBJETIVO ESPECIFICO	CATEGORIA DE ANÁLISIS	SUBCATEGORIA	ESTRATEGIAS PARA LA GENERACION DE INFORMACIÓN	ITEM DE LA PREGUNTA
Identificar los elementos sustantivos del proceso de la gestión académica en el sistema de la calidad educativa de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas.	Gestión Académica	Diseño y Desarrollo	Horizonte Institucional: Misión, visión, principios institucionales. Planes de áreas, proyectos pedagógicos, sistema de evaluación Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted considera que se puede identificar la socialización del Sistema de Gestión de Calidad en la comunidad educativa? • ¿Considera que en la Institución se está educando a los estudiantes para la práctica en valores y cultura calidad? • ¿En la Institución usted desde su rol considera que se está integrando los criterios de calidad al Proyecto Educativo Institucional? • ¿En la Institución se tiene establecidos criterios para el desarrollo de actividades que estén relacionadas al mejoramiento Académico? • ¿Considera usted que el perfil de responsabilidades y funciones que se establecen para los docentes son pertinentes e idóneas en función de la calidad y la certificación? • ¿Conoce los objetivos que se propone la institución para lograr una articulación entre todas las gestiones y el horizonte Institucional?

<p>Describir la relación existente entre el proceso de la gestión académica y la calidad educativa de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas, permitiendo la valoración del rol de ser docente y sus funciones sustanciales.</p>	<p>Gestión Directiva</p>	<p>Académica Procesos evaluativos</p>	<p>Horizonte Institucional, Practicas Académicas, Planeación actividades Carteleras informativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Usted tiene diferencia los parámetros que se establecen para la planeación de actividades propuestas para el desarrollo • ¿Hay claridad cómo se lleva a cabo el proceso de actividades de apoyo y recuperación para estudiantes que están pendientes en algunas Áreas? • ¿Usted considera que en la Institución se orienta con claridad el desarrollo de los proyectos pedagógicos de ley, y se mide el impacto generado por los estudiantes? • ¿Se hace seguimiento por el Consejo Académico al resultado por periodo en las Áreas? • ¿Usted considera que la Institución establece estrategias para mejorar el nivel Académico frente a los resultados de las pruebas Saber de los estudiantes?
<p>Diseñar estrategias que permitan un proceso de mejoramiento a los resultados dados en la implementación de la gestión académica de la Institución Educativa Ciudadelas Las América.</p>	<p>Gestión Directiva</p>	<p>Gestión Académica Diseño y desarrollo Gestión a la comunidad Proceso de Información y mejoras</p>	<p>Planeación de las clases, Desarrollo de los proyectos. Medición de indicadores Informes de gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Conoce las actividades relacionadas en el procedimiento de la Gestión Académica implementado desde el Sistema de Calidad? • ¿Desde su lectura del entorno considera que las actividades en la Institución están planeadas por el Ciclo PHVA? • ¿Conoce usted elementos de cada Gestión que aportan al mejoramiento del proceso académico? • ¿Desde su punto de vista considera que se tienen ventajas la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las prácticas académicas? • ¿Usted considera que se establecen estrategias de implementación para mejorar el nivel académico de los resultados en las pruebas finales de periodo? • ¿Desde su rendimiento está mejorando las prácticas educativas de la Institución? • ¿Cómo docente está involucrado en la implementación del Sistema de Calidad y el cumplimiento de actividades diarias?

5.8 Unidades de análisis

- **Sistema de Gestión de Calidad** Un sistema de gestión hace referencia a la Organización que realiza la gestión Administrativa, Directiva, Financiera, Académica y de la comunidad asociada con la calidad y procesos organizacionales, En términos generales consta de la Estructura Organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes. Es además un medio por el cual todos los participantes promueven la cultura y organización de los proceso Institucionales siguiendo unas metas y logrando unos indicadores.

- **Calidad Educativa** Proceso a través del cual se vive la calidad la educación no solo la que se recibe en la escuela los colegios y la universidad todo esto lo que nos lleva a ser personas críticas, analíticas y reflexivas, que se recibe en el hogar y la familia y se complementa en la escuela es complejo tener educación de calidad cuando no se tienen esas bases firmes de familia y responsabilidad.
- **Gestión Académica** Proceso conocido como como gestión ACA, la cual está conformada para velar por la planificación, seguimiento verificación y evaluación de las actividades. La gestión juega un papel importante pues es un elemento determinante de la calidad del desempeño de las organizaciones; ella incide en el clima organizacional, en las formas de liderazgo y conducción la planificación de las tareas y la distribución del trabajo y su productividad, en la eficiencia.

6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se presenta como resultado final del Proyecto un análisis obtenido en el proceso de la Gestión Académica de la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, en donde se pudo identificar acciones que permiten, elaborar un plan de mejoramiento para beneficio de la comunidad Educativa, quien recibe los servicios Educativos y participa en la implementación del Sistema de la Gestión de la Calidad. Teniendo este proyecto un enfoque de estudio **Analítico**, el cual permitió lograr caracterizar procesos, en partes (Gestión académica) o elementos para observar las causas (Estrategias Formativas) la naturaleza los efectos, el desarrollo, (Análisis)

En este contexto se trabaja componentes teóricos; es decir las categorías de análisis: para el **Sistema de Gestión de Calidad, Calidad Educativa y Gestión Académica**, relacionados además al Horizonte Institucional. Abordada la propuesta, como una herramienta de información para el diseño de los resultados y de las estrategias que se presentan como una opción para mejorar el desempeño de las funciones del docente, frente a la Gestión Académica, en el manejo de las prácticas escolares, se puede afirmar que al interior de la Institución se trabaja por una “Política Educativa de Calidad” entendida ésta como una educación pertinente, competitiva, que contribuye a reducir la inequidad y en la que participa toda la comunidad, en donde es relevante destacar el papel preponderante de los educadores y directivos, para lograr que los estudiantes obtengan las competencias que se requieren para la vida y para desenvolverse exitosamente en el contexto local y nacional.

Consecuente con esto y como aporte a la investigación se encuentran conceptos claros e importantes para el cumplimiento de los objetivos, los cuales apuntan a la construcción de estrategias que un proceso de mejoramiento a los resultados dados en la implementación de la Gestión Académica de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas.

En este sentido se afirma que la **Calidad Educativa**, es un proceso a través del cual se recibe la educación no solo en los colegios y la universidad, sino también, la que nos lleva a ser personas críticas, analíticas y reflexivas, que se recibe en el hogar y la familia y se complementa en la escuela, de acuerdo a esto afirman los docentes de la Institución, que la calidad se da, porque se educa en valores a través de las actividades que se promueven y realizan con estudiantes: según ellos “El fin es fortalecer la sana convivencia y los discursos pedagógicos, también con la participación de diferentes entes externos como la Psicóloga

(Jóvenes para la vida) y la UAI (Unidad de Atención Integral) quienes apoyan con diferentes actividades y estrategias para que los niños, niñas y jóvenes que pertenecen a la Institución fortalezcan el aprendizaje en valores y mejoren sus relaciones interpersonales”.

De acuerdo a la apreciación el establecimiento educativo busca, que el docente sea capaz de leer el contexto institucional para decidir de qué manera incluye sus experiencias, intereses y conocimientos a la dinámica del aprendizaje para lograr administrar innovación y cambio de esta forma involucrarlo en el proyecto escolar y su respectivo plan de gestión, , de tipo táctico, o estratégico, y de esta forma socializar las experiencias más cercanas a la gestión y su evolución, además la oportunidad de establecer criterios y experiencias que pueden facilitar el trabajo en los escolares y mejorar las relaciones de los actores educativos, y todo esto con el fin de elevar la calidad de la educación.

Unido al anterior propósito, es igualmente importante mencionar que los docentes de la Institución reconocen la cultura organizacional y clima escolar, las jerarquías y dinámicas laborales, el manejo de la autoridad para que con ello él pueda responder adaptativamente y ejerza su rol en distintos momentos y contextos de manera segura y asertiva de esta forma afirman que los objetivos con claridad se especifican y articulan donde siempre se pretenden aspectos como brindar recursos, formar íntegramente a los estudiantes, gestionar redes de Apoyo, prepararlos en diferentes competencias en el campo de la Educación superior, profesional y tecnológica.

En relación con las estrategias pedagógicas la institución ayuda a fortalecer en el docente interrogantes que surgen desde el inicio de las actividades laborales: ¿de qué forma se aplica el enfoque y las estrategias pedagógicas propuestas en el PEI?, ¿qué son los estándares y las competencias básicas y de qué manera se desarrollan e integran en el currículo del establecimiento?, ¿cómo se organizan las clases, las didácticas y se usan los materiales educativos? ¿Cómo se maneja la disciplina, de qué estrategias se vale el establecimiento educativo para enfrentar los conflictos Escolares? ¿Cuáles son las estrategias y metodologías que la institución adopta para lograr la inclusión educativa? ¿Qué otros roles desempeñan los docentes, de acuerdo a lo anterior se puede verificar que los docentes racionalizan diferentes ideas de lo aprendido , manifestando que el Perfil, la Misión, Visión, están contextualizadas a las necesidades de la comunidad Educativa. Además las metas que propone la Institución son

alcanzables durante el proceso de Gestión Educativa permanente; impartándose en el P.E.I el cual se evidencia en la labor diaria.

Si bien la Institución, aporta diferentes estrategias para el mejoramiento interna tales como las mencionadas por el grupo de los docentes quienes afirman *que en la institución se tienen criterios establecidos como las actividades especiales de Apoyo que se realizan de forma permanente en las aulas de clase y finalizando cada periodo académico. También se evalúa el rendimiento de las áreas para establecer rutas a seguir para mejorar y poner en práctica en las comisiones de promoción y evaluación; igualmente se establecen estrategias para mejorar tanto a estudiantes como padres de familia y docentes. Los demás expresan que todas estas estrategias se tienen en cuenta en la articulación de los PIAS de forma permanente y proyectos Pedagógicos,* cabe anotar que la educación en Colombia propone algunos criterios por los cuales, el conocimiento es cada vez más importante como fuente de ventajas competitivas, la educación y la formación de capacidades laborales son esenciales para un país exitoso.

Es por ello, que existe una relación directa entre mejoras en educación y mejoras en productividad, por lo cual el mejoramiento del capital humano es fundamental para avanzar hacia la prosperidad colectiva. Las experiencias exitosas de transformación productiva han logrado una articulación entre sus esfuerzos de capacitación y acumulación de conocimiento específico.

Colombia ha diseñado una estrategia de competitividad de largo plazo que se fundamenta en la necesidad de realizar una transformación en los resultados de las pruebas Nacionales y de carácter Internacional, la cual implica obtener mejores resultados y mayores niveles.

Si bien este es el propósito de la Educación en Colombia, uno de los temas fundamentales para avanzar en este sentido es el de las competencias. En América Latina, las empresas sugieren que las competencias prioritarias a desarrollar en los jóvenes, además de las básicas (lectoescritura, matemáticas, ciencias, ciudadanía), deben incluir las transversales como la facilidad de adaptación, el pensamiento crítico y el trabajo en equipo y las claves para la competitividad como el bilingüismo y el manejo de tecnologías de la información y las comunicaciones y los valores como se argumenta al interior de la Institución en donde de forma clara se evidencia que *se educa en valores a través de las actividades que se promueven y realizan con estudiantes: El fin es fortalecer la sana convivencia y los discursos pedagógicos, también con la participación y la motivación para mejorar el ambiente escolar.*

Además, la experiencia internacional muestra que el emprendimiento es necesario en una economía competitiva, para lo cual son requeridas competencias como la creatividad, la capacidad para resolución de conflictos y el ser recursivos. Así, es prioritario construir un proyecto educativo en torno a competencias mediante el cual se puedan acercar los jóvenes y ciudadanos a las exigencias del mercado laboral y de una economía internacionalmente competitiva.

Ahora bien, si de trabajar por el mejoramiento se trata es necesario articular el acompañamiento Escolar con didácticas Pedagógicas, para así, fortalecer la **Gestión Académica** e identificar dentro de los términos, como se encuentra; el desarrollo de la calidad que ha dado lugar a la aparición de varios modelos de excelencia en la gestión académica. Estos modelos están preparados para servir como instrumento de autoevaluación para las organizaciones, en decir, que las Instituciones educativas, no han sido ajenas a esta tendencia, y han implementado sistemas de aseguramiento de la calidad basados, algunos, en parámetros de calidad , ante esta situación se tiene la estructuración de procesos en donde se establecen mecanismos de participación, seguimiento, Análisis, medición y verificación de acciones, según lo anterior se puede confirmar que los directivos docentes sienten este momento no solo al finalizar el presente año, sino desde el programa Maestros líderes Siglo XXI, durante los últimos 3 años el cual se ha venido implementado con toda la comunidad Educativa quienes conocen la gestión y participan activamente con la Institución de una manera constructiva para mejorar la calidad de Educación de la comunidad Escolar.

Se podría finalmente argumentar que las fortalezas y debilidades en el quehacer pedagógico y la integración a la comunidad educativa frente al crecimiento derivan del acompañamiento que se requieren para fortalecer y lograr de esta forma lo que se podría definir como Gestión Escolar el cual se entiende como "el conjunto de acciones, relacionadas entre sí, que emprende el equipo directivo de una escuela para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en - con - y para la comunidad educativa". Según lo anterior el objetivo primordial de la Gestión Escolar es centrar, focalizar, nuclear a la unidad educativa alrededor de los aprendizajes de los alumnos, los cuales dependen exclusivamente la responsabilidad social, compromiso Pedagógico, Investigación y oportunidad que se le brinde a cada persona para que exprese sus experiencias y perfeccione su profesión, respondiendo a los interrogante como ¿cuáles son los desafíos que se plantean a la Gestión Escolar? El gran

desafío de la Gestión de la Educación está definido por el paso de un sistema centralizado, a un sistema en el cual se tiende hacia una descentralización a nivel comunal, con la intención de llegar a un desarrollo local del sistema educativo, siendo en el establecimiento donde se determina la forma en que se introducen las intervenciones educativas y como se logran mejores resultados de acuerdo a su planteamientos escolares, tal como lo proponen los directivos docentes en afirmar que las funciones y las responsabilidades que se les asignan está de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional y al Modelo Pedagógico, el cual trabaja por tener un proceso humanístico, practico según los intereses y necesidades de la comunidad en miras de la calidad y certificación.

CONCLUSIONES

- Frente a la **Adecuación** El Sistema de Gestión de Calidad está documentado, e implementado en la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, se verifica el buen cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2008, a través de los procedimientos, documentación y ambiente de trabajo. Se observa además. Articulación del horizonte Institucional y necesidades de la comunidad Educativa.
- En la **Conveniencia** se puede concluir que el Sistema de Gestión de la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, es pertinente para todos los participantes y líderes de los procesos, para los usuarios y partes interesadas, en la medida en que facilita el desarrollo de las actividades de forma organizada y apunta al cumplimiento de los objetivos de la Institución Educativa y al mejoramiento de la prestación del servicio Educativo. En donde se le permite a la comunidad tener mayor confianza en los servicios que adquieren de la Institución. Se evidencia además, un enfoque hacia el cliente y se cuenta con una retro-alimentación de los mismos a través de la satisfacción de los beneficiarios, aunque se pueden implementar mejoras significativas para lograr que las actividades se desarrollen más organizada y sistemáticamente en la Gestión Académica,
- Podría afirmarse que la **Eficacia** todavía no se evidencia un impacto del Sistema de Gestión de Calidad por lo que está en la fase de implementación de los procesos. Los resultados de los indicadores muestran que en algunos casos se obtienen
- Para la Institución es satisfactorio el resultado alcanzado en las Auditorías Externas realizadas el 25 de Noviembre de 2014, el otorgamiento de la certificación se da, pues hubo cumplimiento en las metas esperadas, medición de indicadores y análisis de acciones que conllevan al mejoramiento y cultura organizacional.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la medición de los Indicadores de Gestión en todos los procesos y de calidad con el fin de analizarlos y emprender acciones de mejora, para lograr que en la Institución obtengan mejores resultados, aumentando su efectividad en el nivel de servicio, en los resultados de las pruebas internas y externas, en las olimpiadas del conocimiento e ingreso a la educación superior además la satisfacción de los usuarios.
- Realizar reuniones permanentes, en donde se socialice el Horizonte Institucional, estrategias para la Gestión Académica, la vivencia de valores y el fortalecimiento del plan de Mejoramiento institucional.
- Diseñar un plan de formación que permita fortalecer la capacitación en diferentes temas de Componentes Académico, Pedagógico y Legal, de esta forma preparar a los Directivos y Directivos Docentes en el ejercicio de su función, responsabilidad.
- Asignar un equipo de trabajo con los Directivos Docentes que realice seguimiento a los Objetivos Institucionales de Calidad, Política, y procedimientos que guían el contexto escolar y por ende el cumplimiento de expectativas esperadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Namo de Mello, Guiomar. Nuevas propuestas para la gestión educativa. México, SEP. Biblioteca del normalista. 1998. pp. 25-59.

Blanco Hernández., Ingrid. La gestión académica, criterio clave de la calidad de la gestión de las instituciones de educación superior. Cartagena. Universidad de Cartagena .Colombia

Barreda Tamayo, Horacio V. Características distintivas en la gestión Del servicio educativo. Perú Universidad Nacional San Agustín.

MEN. Módulos de estrategias de apoyo para las gestiones directiva y administrativa, académica y de la comunidad.

MEN. Guía para el mejoramiento institucional. De la autoevaluación al plan de mejoramiento.

MEN. Educación inclusiva con calidad: Construyendo capacidad institucional para la atención a la diversidad. Guía y herramienta. Serie de guías N° 34. Cartilla de educación inclusiva.

NTC ISO 9001: 2008. Requisitos para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación .Bogotá.

ICONTEC. (2008). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001 VERSIÓN 2008, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Traducción Certificada.

ISO 9000 (2005), Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ICONTEC. (2011). Certificación en Sistemas de Gestión. Recuperado el 24 de Septiembre 2012 en: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=187>.

[En línea]: Tomado de <http://definicion.de/educacion>. Consultado: Octubre 13 de 2014].

Colombia, Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1860. Aspectos pedagógicos y organizativos generales. Agosto 3 de 1994

Ministerio de Educación Nacional. “Educación de Calidad para la Prosperidad”. [En línea]:
Tomado de http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-237397_archivo_pdf.pdf
Consultado: junio 2014

Anexos

Anexo 1 Consentimiento Informado

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS – UNIMINUTO -
FACULTAD DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA
Posgrado en Gerencia Educativa**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

NOMBRE DEL PROYECTO: Análisis del proceso de la gestión académica en la implementación del sistema de gestión de calidad de la institución educativa ciudadela las Américas.

INVESTIGADORES: Adriana María Jaramillo Ramírez

DESCRIPCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN

El Proyecto pretende mostrar un Análisis del proceso de la Gestión Académica en la implementación del sistema de calidad de la Institución Educativa Ciudadela las Américas, con fines de obtener resultados, que lleven al mejoramiento y diseño de estrategias que permitan el mejoramiento, en desempeño de funciones del personal que participa en prestación del servicio Educativo. En el contexto escolar se carecen de herramientas novedosas para la aplicación y seguimiento del proceso académico, en donde se permita visualizar un control y seguimiento a los diferentes elementos que hacen parte del **planear, actuar, verificar, hacer**, de esta manera se hará la elaboración de una propuesta, que aporte a la aplicación adecuada de estrategias didácticas, en las practicas escolares.

CONDICIONES ÉTICAS DE LA INVESTIGACIÓN: Dentro de las condiciones éticas para este estudio se encuentran las siguientes:

- **Secreto Profesional:** la investigación garantiza el anonimato de los participantes debido a la importancia y respeto a la dignidad y valor del individuo, además el respeto por el derecho a la privacidad. Los investigadores se comprometen a no informar en su publicación ninguna de los nombres de los participantes ni otra información que permitiese su identificación.
- **Derecho a la no-participación:** los participantes, al estar informados de la investigación y el procedimiento, tienen plena libertad para abstenerse de responder total o parcialmente las preguntas que le sean formuladas y a prescindir de su colaboración cuando a bien lo consideren.
- **Derecho a la información:** los participantes podrán solicitar la información que consideren necesaria con relación a los propósitos, procedimientos, instrumentos de recopilación de datos y la proyección y/o socialización de la investigación, cuando lo estimen conveniente.
- **Remuneración:** los fines de la presente investigación son eminentemente formativos, académicos y profesionales y no tienen ninguna pretensión económica. Por tal motivo la colaboración de los participantes en ella es totalmente voluntaria y no tiene ningún tipo de contraprestación económica ni de otra índole.

- **Divulgación:** la devolución de los resultados será presentada (por escrito u oralmente) a las instituciones participantes para que sean conocidos por la comunidad. Los resultados de la investigación serán divulgados al interior de la Universidad de San Buenaventura - Medellín y posiblemente en publicaciones. No obstante en estos procesos el secreto profesional se mantendrá sin que se pudiera dar lugar al reconocimiento de la identidad.
- **Acompañamiento:** Los investigadores contarán con el acompañamiento permanente del grupo de docentes del nivel en las diferentes etapas del proceso de investigación, quienes brindarán la asesoría teórica, metodológica y ética pertinente para la realización del trabajo.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANÁLISIS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUADELA LAS AMÉRICAS

Yo: _____

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al curso y proceso de la investigación, sus objetivos y procedimientos. Que actúo consciente, libre y voluntariamente como participante de la presente investigación contribuyendo a la fase de recolección de la información. Soy conocedor (a) de la autonomía suficiente que poseo para abstenerme de responder total o parcialmente las preguntas que me sean formuladas y a prescindir de mi colaboración cuando a bien lo considere y sin necesidad de justificación alguna.

Que se respetará la buena fe, la confidencialidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

FIRMA INVESTIGADOR³
C.C.

FIRMA DEL ACUDIENTE (Madre /Padre)
C.C

FIRMA DEL ESTUDIANTE
TI C.C

³ Deben firmar todos los investigadores, con No de C.C.

Anexo 2

Formulario entrevista Personal Docente y Directivo Docentes-

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA PARA LA APLICACIÓN A DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES

Proyecto: Análisis del proceso de la gestión académica en la implementación del sistema de gestión de calidad de la Institución Educativa Ciudadelas Las Américas

Objetivo del proyecto: Analizar el proceso de la gestión académica en la Institución Educativa Ciudadela Las Américas, identificando acciones que permitan un plan de mejoramiento para el beneficio de la comunidad educativa.

Instrucciones de diligenciamiento:

* Sea honesto en las respuestas dadas en cada uno de los enunciados.

* La información será de uso reservado y para fines estadísticos

* Si tiene alguna inquietud o duda al respecto, remitirse a **Adriana Jaramillo (Contacto: 3127745672 Email: adrianajara82@gmail.com)**

NOMBRE Y APELLIDO:.....

CARGO: **GRADO:** **FECHA:**

1. ¿Usted considera que se puede identificar la socialización del Sistema de Gestión de Calidad en la comunidad educativa?

2. ¿Considera que en la Institución se está educando a los estudiantes para la práctica en valores y cultura calidad?.

3. ¿En la Institución usted desde su rol considera que se está integrando los criterios de calidad al Proyecto Educativo Institucional?

4. ¿En la Institución se tiene establecidos criterios para el desarrollo de actividades que estén relacionadas al mejoramiento Académico?

5. ¿Considera usted que el perfil de responsabilidades y funciones que se establecen para los docentes son pertinentes e idóneos en función de la calidad y la certificación?

6. ¿Conoce los objetivos que se propone la institución para lograr una articulación entre todas las gestiones y el horizonte Institucional?

7. ¿Usted tiene diferencia los parámetros que se establecen para la planeación de actividades propuestas para el desarrollo de la clase?

8. ¿Hay claridad cómo se lleva a cabo el proceso de actividades de apoyo y recuperación para estudiantes que están pendientes en algunas Áreas?.

9. ¿Usted considera que en la Institución se orienta con claridad el desarrollo de los proyectos pedagógicos de ley, y se mide el impacto generado por los estudiantes?

10. ¿Se hace seguimiento por el Consejo Académico al resultado por periodo en las Áreas?

11. ¿Usted considera que la Institución establece estrategias para mejorar el nivel Académico frente a los resultados de las pruebas Saber de los estudiantes?

12. ¿Conoce las actividades relacionadas en el procedimiento de la Gestión Académica implementado desde el Sistema de Calidad?

13. ¿Desde su lectura del entorno considera que las actividades en la Institución están planeadas por el Ciclo PHVA?

14. ¿Conoce usted elementos de cada Gestión que aportan al mejoramiento del proceso académico?

15. ¿Desde su punto de vista considera que se tienen ventajas la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las prácticas académicas?

16. ¿Usted considera que se establecen estrategias de implementación para mejorar el nivel académico de los resultados en las pruebas finales de periodo?

17. ¿Desde su rendimiento está mejorando las prácticas educativas de la Institución?

18. ¿Cómo docente está involucrado en la implementación del Sistema de Calidad y el cumplimiento de actividades diarias?

Anexo 3

Resultados de la entrevista realizada a Personal Docente y Directivo Docentes-

Resultados obtenidos de entrevista realizada a Directivos, Docentes y Administrativos de la Institución Educativa Ciudadela Las Américas

En torno a la entrevista formulada a los Docentes y Directivos Docentes de la Institución Educativa Ciudadela Las Américas sobre la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y análisis de la Gestión se pudo evidenciar que existe conocimiento y apropiación sobre el tema, en donde la mayoría de los docentes se sienten involucrados y comprometidos con las diferentes practicas propuestas para el mejoramiento.

La entrevista fue aplicada a 15 personas y se desarrollaron 18 preguntas obteniendo como resultado lo siguiente:

1. ¿Usted considera que se puede identificar la socialización del Sistema de Gestión de Calidad en la comunidad educativa?

R// 11 de las personas que fueron encuestadas afirman que la socialización del sistema de Calidad se ha venido trabajando desde el programa Maestros líderes Siglo XXI, durante los últimos 3 años se ha venido implementado con toda la comunidad Educativa quienes conocen la gestión y participan activamente con la Institución de una manera constructiva para mejorar la calidad de Educación de la comunidad Escolar. El resto de los docentes expresan que este cambio se da para este último año, en donde se les hizo auditorías Internas.

2. ¿Considera que en la Institución se está educando a los estudiantes para la práctica en valores y cultura de calidad?

R// En la Institución Ciudadela las Américas (8) de las personas encuestadas afirman que se educa en valores a través de las actividades que se promueven y realizan con estudiantes: El fin es fortalecer la sana convivencia y los discursos pedagógicos, también con la participación de diferentes entes externos como la Psicóloga (Jóvenes para la vida) y la UAI (Unidad de Atención Integral) quienes apoyan con diferentes actividades y estrategias para que los niños, niñas y jóvenes que pertenecen a la Institución fortalezcan el aprendizaje en valores y mejoren sus relaciones interpersonales. Los demás docentes coinciden que se da en la práctica

constante de los “valores institucionales” donde se integra a toda una comunidad para promover espacios de reflexión por medio de diferentes actividades pedagógicas donde se proyecta una convivencia en valores y cultura de calidad.

3. ¿En la Institución usted desde su rol considera que se está integrando los criterios de calidad al Proyecto Educativo Institucional?

R// 13 de las personas encuestadas manifiestan que el Perfil, la Misión, Visión, están contextualizadas a las necesidades de la comunidad Educativa. Además las metas que propone la Institución son alcanzables durante el proceso de Gestión Educativa permanente; impartándose en el P.E.I el cual se evidencia en la labor diaria. Los demás docentes expresan que aún no definen con claridad los componentes del PEI.

4. ¿En la Institución se tiene establecidos criterios para el desarrollo de actividades que estén relacionadas al mejoramiento Académico?

R// 12 de los docentes entrevistados coinciden en decir que la institución tiene criterios establecidos como las actividades especiales de Apoyo que se realizan de forma permanente en las aulas de clase y finalizando cada periodo académico. También se evalúa el rendimiento de las áreas para establecer rutas a seguir para mejorar y poner en práctica en las comisiones de promoción y evaluación; igualmente se establecen estrategias para mejorar tanto a estudiantes como padres de familia y docentes. Los demás expresan que todas estas estrategias se tienen en cuenta en la articulación de los PIAS de forma permanente y proyectos Pedagógicos.

5. ¿Considera usted que el perfil de responsabilidades y funciones que se establecen para los docentes son pertinentes e idóneos en función de la calidad y la certificación?

R// 10 de los docentes encuestadas consideran que las funciones y las responsabilidades que se asignan está de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Educativo y modelo pedagógico de la Institución Educativa que procura tener un proceso humanístico, practico según los intereses y necesidades de la comunidad en miras de la calidad y certificación.

Los demás docentes exponen que el perfil de responsabilidades lo establece la Secretaría de Educación Municipal, la cual no socializan dichos conceptos ni se ven articulados.

6. ¿Conoce los objetivos que se propone la institución para lograr una articulación entre todas las gestiones y el horizonte Institucional?

R// 13 de los docentes expresan que la Institución muestra con gran claridad específica y articula los Objetivos de calidad en donde siempre se pretenden aspectos como brindar recursos, formar íntegramente a los estudiantes, gestionar redes de Apoyo, prepararlos en diferentes competencias y para el mundo de la Educación superior, profesional y tecnológica. Los demás no responden la pregunta.

7. ¿Usted diferencia los parámetros que se establecen para la planeación de actividades propuestas para el desarrollo de la clase?

R// Todos los docentes entrevistados evidencian claramente, que la Institución tiene unos parámetros claros para la planeación de actividades en el desarrollo de las clases; lo que permite una mayor organización curricular, un proceso y un seguimiento más objetivo a los estudiantes, al igual que determina el diseño de otras organizaciones de apoyo y de refuerzo con el fin de mejorar procesos de Aprendizaje.

8. ¿Hay claridad cómo se lleva a cabo el proceso de actividades de Apoyo y recuperación para estudiantes que están pendientes en algunas Áreas?

R// 10 de las personas encuestadas coinciden en afirmar que la Institución trata de tener una comunicación continua con los estudiantes que necesitan las actividades de apoyo para recuperar áreas perdidas, pero aún falta una concientización más clara de parte de los estudiantes para el desarrollo de dichas actividades, también coinciden en afirmar que hace falta implementar estrategias a nivel de docentes y directivos donde la recuperación de áreas y el desarrollo de actividades de apoyo sean pertinentes y acordes a los temas establecidos en el aula de clase.

Los demás docentes expresan que el éxito que tiene la Institución se da, por la utilización de recursos tecnológicos, en donde el estudiante adquiere responsabilidad de buscar de forma independiente sus talleres.

9. ¿Usted considera que en la Institución se orienta con claridad el desarrollo de los proyectos pedagógicos de ley, y se mide el impacto generado por los estudiantes?

R// Todos los docentes encuestados tienen a cargo un proyecto Pedagógico, con el fin de mejorar las prácticas escolares, y motivar a los estudiantes a participar en la variedad de actividades las cuales son muy formativas para todos. Frente a la evaluación falta más constancia en el seguimiento a los resultados.

10. ¿Se hace seguimiento por el Consejo Académico al resultado por periodo en las Áreas?

R// Los docentes encuestados afirman que el Consejo Académico de la Institución hace un seguimiento periódico a las áreas de mayor pérdida y no pérdida en los estudiantes, los docentes afirman que se debe hacer un plan cuyo fin sea el mejoramiento de los procesos de aprendizaje de los estudiantes, donde las estrategias implementadas de los docentes sean la herramienta de apoyo que permitan mejorar los procesos formativos de los aprendices.

11. ¿Usted considera que la Institución establece estrategias para mejorar el nivel Académico frente a los resultados de las pruebas Saber de los estudiantes?

R// 9 Docentes afirman que se ha mejorado en las estrategias que se implementan para mejorar el nivel Académico frente a los resultados y se puede evidenciar en los resultados en los últimos dos años, los demás docentes encuestados afirman que falta darle más importancia en valoración porcentual y establecer estrategias que ayuden al mejoramiento de los resultados ya que los estudiantes no le dan la importancia que se le debe dar, los docentes afirman que las estrategias se deben imponer desde la Gestión Académica para que los estudiantes asuman las pruebas con la importancia necesaria y se puedan ver mejores resultados académicos.

12. ¿Conoce las actividades relacionadas en el procedimiento de la Gestión Académica implementado desde el Sistema de Calidad?

R// 12 docentes dicen que aún no es claro porque apenas se está implementando actualmente, y en donde apenas se les está socializando resultados y avances, los demás docentes expresan, que se establece todo lo que un docente debe hacer en la Gestión Académica, y en el rendimiento que se maneja en el aula de clase.

13. ¿Desde su lectura del entorno considera que las actividades en la Institución están planeadas por el Ciclo PHVA?

R// 7 docentes argumentan que el ciclo esta articulado en las funciones del docente, en donde se planea y se ejecuta, además que se le hace seguimiento. Los demás docentes no conocen que se plante en relación al ciclo PHVA.

14. ¿Conoce usted elementos de cada Gestión que aportan al mejoramiento del proceso académico?

R// En su mayoría 14 de los docentes encuestados responden que desde la Gestión Directiva – Financiera existes diferentes elementos que aportan al proceso académico como son: Plan Operativo, Consejo Directivo ya que estos son los entes que toman las decisiones pertinentes a lo académico como lo son: Aprobación del calendario Académico, y del presupuesto anual, seguimiento a los procesos comportamentales y de convivencia. Desde las DAF se administra, coordina y ejecuta el proceso de matrícula así como la información personal y académica de los estudiantes.

Por la gestión directiva deben pasar todos los procesos de planeación, ejecución, evaluación y ajustes realizados en todas las gestiones, convirtiéndose esta gestión en el pilar de las demás gestiones.

15. ¿Desde su punto de vista considera que tienen ventajas la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las prácticas académicas?

R// 13 de los docentes coinciden en que el sistema de gestión de calidad en la práctica académica, compromete al docente en la planeación, sistematización y evaluación de los procesos académicos que se generan en el aula de clase, la mayoría de los docentes encuestados afirman sentirse satisfechos por la labor realizada y ya que la gestión académica

ha exigido un trabajo organizado y detallado permitiendo una flexibilización diaria para mejorar la actividad pedagógica dentro del aula. Los demás docentes argumentan que es mucha papelería y más trabajo para ellos.

16. ¿Usted considera que se establecen estrategias de implementación para mejorar el nivel académico de los resultados en las pruebas finales de periodo?

R// 10 de los docentes encuestados afirman que hace falta que se implementen estrategias que mejoren los resultados de las pruebas finales, coinciden los docentes en sus respuestas al afirmar que no se le da la importancia valorativa porcentual lo que hace que no se tenga los mejores resultados finales por parte de los estudiantes, los demás docentes agregan que, desde la gestión Académica es donde se deben de implementar nuevas estrategias que den cuenta de la importancia de las pruebas finales y esto con el fin de concientizar a los estudiantes de mejorar sus procesos de aprendizaje y así poder obtener un mejor nivel académico.

17. ¿Desde su rendimiento está mejorando las prácticas educativas de la Institución?

R// Todos Los docentes encuestados consideran que contantemente se está mejorando en las prácticas educativas partiendo de la constante formación de los docentes con el fin de mejorar los procesos formativos de los estudiantes quienes son la razón de la Institución.

18. ¿Cómo docente está involucrado en la implementación del Sistema de Calidad y el cumplimiento de actividades diarias?

R// Los 15 docentes encuestados afirman que desde el proyecto Maestro Lideres Siglo XXI se ha venido implementando diferentes estrategias que dan cumplimiento a la labor diaria del docente donde la implementación de las prácticas pedagógicas dan cuenta de los avances y procesos de los estudiantes, además desde la gestión Académica hay un seguimiento continuo de las actividades que deben realizar los docentes como el desarrollo de los PIAS , Planeación de clase , planes de mejoramiento con el fin de mejorar los procesos de aprendizaje de cada uno de loes estudiantes que pertenecen a la Institución