



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISION BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRE(S) NANCY LEONOR APELLIDO(S) DAZA GONZÁLEZ

FACULTAD DE: EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN PRÁCTICA PEDAGOGICA

DIRECTOR:

NOMBRE(S) GUSTAVO APELLIDO(S) VILLAMIZAR SUAREZ

TÍTULO DE LA TESIS: EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO EXPERIENCIA DE UNA COMUNIDAD EDUCATIVA QUE APRENDE Y DESAPRENDE

RESUMEN

La investigación aborda el tema de la certificación a nivel de Instituciones Educativas de básica y media en Colombia, bajo criterios de normas nacionales e internacionales como la Norma NTCGP 1000, la Norma ISO 9001, buscando comprender desde el paradigma cualitativo, en un fenómeno de carácter social, como subyacen en ello, procesos de aprender y desaprender, desde los significados, acciones y participación de los sujetos. *Palabras claves:* Gestión, sistema, calidad total, calidad de la educación, aprender y desaprender.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 143 PLANOS ILUSTRACIONES CD-ROM:

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
PROGRAMA MAESTRÍA EN PRÁCTICA PEDAGÓGICA**

FECHA: Viernes 2 de Marzo de 2012

HORA: 4:00 pm

LUGAR: Edificio de Postgrados

TÍTULO: "EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO EXPERIENCIA DE UNA COMUNIDAD EDUCATIVA QUE APRENDE Y DESAPRENDE"

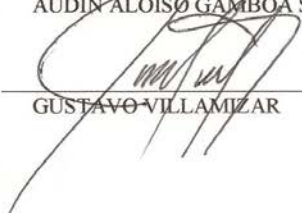
NANCY LEONOR DAZA	1390073	4.2	APROBADO
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	NOTA	CALIFICACIÓN

JURADOS:


HENRY GALLARDO PÉREZ


AUDIN ALOISO GAMBOA SUAREZ

DIRECTOR (A):


GUSTAVO VILLAMIZAR


AUDIN ALOISO GAMBOA SUAREZ
Director Programa Maestría en Práctica Pedagógica

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO EXPERIENCIA DE
UNA COMUNIDAD EDUCATIVA QUE APRENDE Y DESAPRENDE

NANCY LEONOR DAZA GONZÁLEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN PRACTICA PEDAGOGICA
SAN JOSE DE CUCUTA

2012

EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO EXPERIENCIA DE
UNA COMUNIDAD EDUCATIVA QUE APRENDE Y DESAPRENDE

NANCY LEONOR DAZA GONZÁLEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Magíster en
Practica Pedagógica

Director
GUSTAVO VILLAMIZAR SUAREZ
Magíster en Gerencia Educativa

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRIA EN PRACTICA PEDAGOGICA
SAN JOSE DE CUCUTA
2012

A Jesús Misericordioso

A mi amado Esposo Wilson

A mis hermosos hijos Wilson Andrés y María Camila

Seres insustituibles en mi vida, motor que mueve mi existencia y la mayor motivación para seguir luchando. Ellos con su amor y presencia empequeñecen los momentos de angustia y cansancio; comprendieron mis ausencias y continuos encierros, han aprendido a vivir con mi trabajo acompañándome, estimulando y disfrutando el alcance de mis metas profesionales y personales. Mis grandes amores a quienes entrego otro testimonio de disciplina y superación.

A nenita, que como un regalo de Dios, llegó a nuestro hogar con su ternura, alegría e inocencia a llenar los espacios vacíos que generaban mis ausencias.

Al inseparable recuerdo de mi amada madre, de quien aun duele su partida y el vacío de su ausencia es más profundo, se que desde el cielo me bendijo y acompañó cada desvelo y madrugada, con esa mirada inconfundible de mujer luchadora e incansable.

AGRADECIMIENTOS

A la dirección de la Maestría en investigación de la Práctica Pedagógica de la Universidad Francisco de Paula Santander por la excelente selección de profesionales que orientaron el desarrollo de la maestría, quienes con su alta calidad contribuyeron a fortalecer y direccionar mi inquietud por la investigación.

A la directora de la Línea de Investigación de calidad, Dra. Claudia E. Toloza por las orientaciones recibidas, el apoyo y acompañamiento en el proceso, contribuyendo considerablemente a trazar metas concretas que permitieron ir consolidando los resultados de la investigación.

Al Dr. Gustavo Villamizar, mi tutor, por su paciencia y sabiduría, fue trazando y acompañando el sendero. Sin su apoyo, caballerosidad, apoyo en la búsqueda de literatura y disponibilidad no hubiera sido posible este logro.

A la Policía Nacional, quien directa e indirectamente ha contribuido considerablemente para que esta investigación fuera un éxito, por la oportunidad que tuve de pertenecer a esta Institución y a todos aquellos que me colaboraron sacando de sus múltiples ocupaciones tiempo para atender mis solicitudes.

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCION	14
1. HORIZONTE TEORICO	18
1.1 REVISIÓN DE ANTECEDENTES	18
1.2 REFERENTE TEORICO CONTEXTUAL	23
1.2.1 Referentes de Calidad	23
1.2.2 Panorama de la Calidad en educación	25
1.2.3 Aprender & Desaprender, en gestión de calidad	31
1.2.4 Sistemas de Gestión de Calidad	35
1.2.5 Aseguramiento de la Calidad	37
2. DISEÑO METODOLOGICO	53
2.1 ENFOQUE METODOLOGICO	53
2.2 PARTICIPANTES Y CRITERIOS DE SELECCION	55
2.2.1 Accesos y permisos	56
2.3 INSTRUMENTOS Y RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN	56
2.3.1 Validez	58
3. RESULTADOS O HALLAZGOS	60
4. DISCUSIÓN	78

4.1 UNA MIRADA DE RECONOCIMIENTO A LOS REFERENTES DE CALIDAD	79
4.2 UN ACERCAMIENTO A LAS RELACIONES APRENDIDAS Y DESAPRENDIDAS QUE E EMERGEN DESDE LA APLICABILIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	85
4.2.1 Los aprendizajes dados	85
4.2.2 De la deconstrucción de estructuras o des- aprendizajes	90
4.3 EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD COMO PROPUESTA METODOLOGICA DESDE LA NTCGP 1000 Y LA ISO 9001.	92
5. CONCLUSIONES	103
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	115