

MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
VS.
CERTIFICACIÓN EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN.

DIANA MILENA MORENO GARCÍA
BIBIANA HERNÁNDEZ EUSSE
MARÍA ELDA ECHEVERRI TOBÓN

ASESORA: ROSA MARÍA BOLÍVAR

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ÉNFASIS EN CIENCIAS
SOCIALES
MEDELLÍN
2008



ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	7
3. MARCO CONCEPTUAL.....	13
3.1. Referente histórico sobre el surgimiento del concepto de calidad de la educación.....	13
3.1.1. Aproximación al concepto de calidad.....	14
3.1.2. Planteamientos del MEN sobre calidad de la educación.....	14
3.1.3. ¿Y como abordan los académicos la calidad de la educación?.....	17
3.1.4. Lo que piensa el ICONTEC sobre calidad.....	19
3.2. Certificación de la calidad de la educación.....	20
3.3. Imaginario.....	22
3.4. Discurso.....	24
4. METODOLOGÍA.....	27
4.1. Enfoque.....	28
4.2. Contexto de la investigación.....	30
4.3. Diseño utilizado.....	30
4.4. Sujetos, Población y muestra de la investigación.....	31
4.4.1. Muestra.....	31
4.5. Instrumentos de recolección de datos utilizados.....	32
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	33
5.1. Concepto de calidad según los imaginarios y las diferentes fuentes indagadas.	34
5.2. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según la institución educativa pública sin certificar.....	36



5.3. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según la institución educativa pública certificada.....	40
5.4. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según la institución educativa privada no certificada.....	43
5.5. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según la institución educativa privada certificada.....	45
5.6. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según los padres de familia de las instituciones educativas públicas y privadas certificadas y sin certificar.....	48
5.7. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según los docentes de las instituciones educativas públicas y privadas certificadas y sin certificar.....	50
5.8. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según las directivas de las instituciones educativas públicas y privadas certificadas y sin certificar.....	53
5.9. Preguntas sobre el concepto de calidad en la educación y si el plantel educativo tiene calidad según los estudiantes de las instituciones educativas públicas y privadas certificadas y sin certificar.....	54
6. ANEXOS.....	57
7. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES E IMPLICACIONES DE DISCUSIÓN.....	67
8. EVALUACION DE LA EXPERIENCIA.....	69
9. BIBLIOGRAFÍA.....	72



RESUMEN

Con el presente trabajo, se pretende indagar y analizar desde los imaginarios de las personas que integran la comunidad educativa, como manejan el discurso de la calidad, y en que medida varía dicho discurso en las instituciones públicas y privadas; además de ver también si manejan una concepción de calidad desde lo empresarial o con una connotación pedagógica.

Para ello se hizo necesario hacer un rastreo bibliográfico y documental de la concepción de calidad educativa que tiene tanto el MEN (Ministerio de Educación Nacional), el ICONTEC y algunos académicos- que con sus aportes han enriquecido el discurso sobre el tema-, para así poder comparar los discursos de las personas que se abordaron con el fin trabajar este tema.

Se torna interesante trabajar sobre la calidad de la educación ya que en nuestra sociedad, se habla constantemente de mejorar en cuestiones de educación, por lo tanto, muchas instituciones optan por certificar sus procesos con el fin medirlos y hacer el balance de si son aptos o no. Y además porque el tema de la calidad era abordado solo por las empresas y es importante ver como se esta manejando en las instituciones educativas y de que manera se está modificando para acomodarla a la complejidad de las escuelas.

Con este trabajo, no se pretende debatir, ni realizar juicios de valor sobre la calidad que están prestando los diferentes instituciones educativas encuestas, sino que se desea realizar un análisis sobre como las personas conciben la calidad en sus planteles educativos y que están haciendo para mejorar o conservar ese registro que los hace idóneos en materia de calidad y así poder hacer también un aporte al concepto de calidad con una connotación mas pedagógica.



1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas tienen como principio fundamental, velar por una buena calidad en los procesos de enseñanza – aprendizaje, por lo tanto, dichos procesos deben ponerse a consideración constantemente con el ánimo de ser mejorados. Por ello se ha optado por utilizar la ISO 9001: 2000 adaptada al ámbito educativo con el fin de medir la calidad de las instituciones educativas.

El proceso de certificación, en Colombia, por ejemplo, ha tenido buenos resultados, ya que se han certificado en calidad con la norma ISO 9001, alrededor de treinta y ocho establecimientos educativos en catorce ciudades del país.

Por ello resulta interesante indagar como las instituciones trabajan para obtener la certificación de calidad otorgada por el ICONTEC, si trabajan y de que forma, en conjunto con toda la comunidad educativa para lograrlo y que metodologías y estrategias utilizan para mantener esta certificación.

Es interesante indagar también como se da este proceso tanto en la educación pública y privada.

Como el tema de la calidad, es algo que nos cuestiona mucho, nuestro trabajo de investigación, está basado en preguntas tales como:

- ¿Cómo se maneja el discurso sobre la calidad en las instituciones educativas tanto públicas como privadas?
- ¿Será que la certificación, está determinada por el nivel académico de los estudiantes?
- ¿Qué hacen las instituciones educativas para conservar su certificación?
- ¿Cómo entiende la comunidad educativa el concepto de la calidad?



- ¿Qué es un centro educativo de calidad?
- ¿Cómo debe ser un servicio educativo de calidad?

Por ello se consideró pertinente trabajar desde los imaginarios, y cómo objetivo general, queremos analizar cómo manejan desde dichos imaginarios, el discurso sobre la calidad tanto las instituciones públicas como las privadas y de que manera influye esta concepción en su proceso de certificación.

Como objetivos específicos se propone:

1. Analizar el discurso sobre calidad que maneja el Ministerio de Educación Nacional (MEN), y el ICONTEC.
2. Indagar, el concepto de calidad que tiene tanto las instituciones públicas como privadas.
3. Verificar si desde los imaginarios de los que integran la comunidad educativa, conciben la escuela como centro empresarial o un centro educativo, con respecto a su concepción de la calidad.

La población elegida para este proyecto de investigación, consta de cuatro instituciones educativas tanto públicas como privadas de la ciudad de Medellín (2 de ellas certificadas y las otras dos, se encuentran en proceso o todavía no lo han realizado).

Esperamos pues, que este trabajo sea una herramienta que sirva como preámbulo para que el tema de la calidad, no se quede simplemente en papeles, ni encuestas, sino que de una u otra manera, las personas a través de su discurso y conocimiento, puedan argumentar realmente que es la calidad de la educación y que pasa en las instituciones educativas colombianas.



2. MARCO TEORICO

El tema sobre la calidad de la educación es algo que se ha puesto muy de moda pues la sociedad, está exigiendo constantemente a las instituciones educativas, que formen seres competentes, y a esta exigencia, no debe hacerse caso omiso, ya que se acrecienta cada día más.

Por ello se ha realizado diferentes trabajos e investigaciones que ayudan a insertar este concepto en el campo educativo.

Publicaciones como la Revista Internacional Magisterio realizaron una recopilación de diferentes escritos de autores y académicos nacionales e internacionales, que dan cuenta del tema de la calidad educativa.

Una de las personas que realiza algunos aportes para gestionar y de ésta manera mejorar de la calidad educativa, es el secretario de Educación de Bogotá, el señor Abel Rodríguez Cepeda. En una entrevista realizada, él centra sus propósitos y objetivos tanto en lo material como en el componente pedagógico, con la creación, reestructuración y dotación de colegios, implementación de programas para el acceso y permanencia de los niños y jóvenes en las escuelas, programas de nutrición y aprendizaje y la creación de espacios de aprendizaje extraescolar para que en especial los jóvenes, permanezcan más tiempo realizando actividades formativas, aprendiendo cosas de su agrado y de esta manera, evitar la deserción.

Dentro de esta publicación de la Revista Magisterio Internacional, se puede encontrar también el artículo sobre la política de calidad 2006 – 2010 expuesta por Isabel Fernández, directora de calidad para la educación preescolar, básica y media del Ministerio de Educación Nacional (MEN), donde se centra específicamente en el desarrollo de competencias básicas, ciudadanas y laborales.



Esta política de calidad contiene tres estrategias que son: “consolidación del de aseguramiento de la calidad de la educación en todos sus niveles, implementación de programas para el fomento de competencias, y el desarrollo profesional de los docentes”. (Fernández, 2008: 20).

La calidad de la educación, es un tema que parte desde muchos puntos de vista, por ejemplo algunos académicos especializados, concuerdan que la calidad de la educación está medida en la infraestructura, y los recursos que ofrece un plantel (Recursos materiales humanos, pedagógicos, y programas), mientras que otros apuntan a lo que dicta el ICONTEC en estos asuntos, es decir, hay calidad educativa si los procesos educativos satisfacen las necesidades del cliente (Padres de Familia, estudiantes) y todos los retos que demanda la sociedad. Hablar de la calidad de la educación, es hablar de un tema que ha dado pasos agigantados.

“La calidad total en la educación se ha convertido en el tema central de muchos países del mundo, las preocupaciones latinoamericanas se centran en países como Chile, Argentina, Colombia, Perú y México. Los países con un mejor nivel educativo como Suiza, Noruega, Suecia, Corea y Japón invierten grandes esfuerzos a nivel nacional en su modelo educativo y en su plataforma de mejoramiento en la educación. La calidad total es considerada una estrategia universal, se implementan modelos a todo lo largo y ancho del mundo.”(CRUZ RAMIREZ, 1997: XI).

En la actualidad, el tema de la calidad de la educación, es tratado por múltiples autores y mirado desde diferentes perspectivas; por ejemplo, la revista *magisterio*¹, en una de sus ediciones, es dedicada a este tema.

Por ejemplo, el académico Pablo Guadarrama González, apunta que la calidad es un proceso histórico que ha dependido de las diferentes posiciones ideológicas de u protagonistas y a las necesidades sociales y culturales de los mismos.

¹ Revista *Magisterio*. Nº 32. Abr – May 2008.



En esta misma edición, la docente investigadora, Elizabeth Porras, expone una perspectiva interactiva de la calidad de la educación, basada principalmente en dar una visión general desde donde ha surgido la calidad que es en el ámbito industrial y empresarial y de que manera ha ido llegando hasta el proceso educativo y expone además los beneficios que surgen como consecuencia de dicha calidad y por ultimo muestra una visión interactiva de la calidad, donde necesariamente se tienen que interrelacionar los diferentes componentes del sistema educativo.

El tema de la calidad, también se ha interpretado de diferentes maneras, y en este caso, es académico Marcos Fidel Barrera Morales, trata de exponerlo para precisar indicadores antropológicos que se relacionen con el concepto de calidad tanto en la escuela como en el sector económico.

El académico, Juan Fernando Mayor Sandoval, expone diferentes apreciaciones sobre el concepto de calidad, opina que es o no el cumplimiento de expectativas, hay alguien que busca que se las cumplan, mientras que otras lo que buscan es cumplirlas. Existen una serie de clientes que desean algo en la escuela, dichos sujetos son considerados clientes², que buscan que sus necesidades sean satisfechas.

Álvaro Mayoral Miranda, un académico Mexicano, expone que el factor humano, interviene en los modelos de gestión de la calidad que se están buscando, por lo tanto, par que haya calidad, las actitudes de las personas deben estar alineadas a gestionar el crecimiento personal y el análisis de desempeños., por lo tanto, mejores personas, hacen mejores organizaciones.

² Según el ICONTEC, se le denomina cliente a la parte interesada, o persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización, Se puede considerar como cliente en el sistema educativo a un estudiante, al acudiente y a cualquier organización con la que se tenga un contrato y a la sociedad como parte interesada.



No solo se han realizado escritos sobre el tema, también las autoridades municipales, desde la gestión de sus gobiernos, tratan de realizar proyectos y estrategias que integren la certificación y la calidad de la educación, desde los municipios, tal es el caso del departamento de Antioquia, cuyo plan estratégico apunta a lo siguiente

“Los municipios certificados son capaces de hacer un uso adecuado de su autonomía mediante la administración del servicio educativo, también son capaces de establecer relación armoniosa con el Departamento, de aportar la información requerida, de trabajar mancomunadamente por la educación de la región con una mirada estratégica desde sus particularidades locales. Ello supone un cambio de mentalidad y de cultura que supere las miradas parroquiales en lo legal, técnico y financiero y que permite visualizar el futuro de la región al que todos nos debemos como lo ha intuido la Visión Antioquia Siglo 21 y lo propone el Plan Estratégico de Antioquia. (Plan estratégico de Antioquia. La certificación municipal de la educación en Antioquia. Grupo Tamaná).

A parte de estos trabajos que dan pautas para entender y aplicar la calidad en el ámbito educativo se han creado escritos críticos sobre el tema.

Tal es el caso del dossier sobre calidad de la educación elaborado por la revista acción pedagógica, volumen 8 numero 2 de 1999. Donde autores como Juan M. Escudero Muñoz plantea que mientras que para algunos la calidad es el remedio para la optimización y excelencia, para otros en cambio se torna como una amenaza que puede conllevar a la marginación y disolución de compromisos tomados desde antes por la educación, acabando con la idea de igualdad y no marginación ni discriminación, una educación publica que genere equidad y justicia social. Que todo esto de la calidad de la educación es un pretexto para insertar un nuevo orden social promovido por el neoliberalismo que atente contra todo lo antes expuesto:



“la calidad emblema de la sociedad contemporánea consumista se ha convertido también en estandarte de las políticas educativas: todo cambio en el sistema educativo se justifica ahora por la búsqueda de la calidad, con la cual se promete la excelencia de los resultados. Sin embargo, expresiones características como ‘Gestión de Calidad Total’, despierta sospechas, pues tras ella puede ocultarse una visión mercantilista y neoliberal de la educación” (Escudero, 1999:4)

El autor plantea que la educación no es una mercancía, pues favorecerá solo a una minoría:

“La educación no es una mercancía, y por ello no debe consentirse su secuestro por la mentalidad mercantil en ninguna de sus expresiones, aunque las voces mas poderosas entonen cantos de sirena a favor de esta singladura. Intentos o pretensiones por esta dirección podrá construir algunos oasis de calidad para minorías, pero es del todo cierto que, así, excluirá a muchos, tal vez lo mas”. (Escudero, 1999:22)

Por su parte, Adalberto Fernández, en esta misma revista, plantea que:

“El término calidad, parece ser uno de esos eslogan políticos, que, insertados acertadamente en el discurso, consigue un propósito de esperanza placentera, pero que quien lo usa, ignora todo el marco de plasmación práctica” (Fernández, 1999: 54-55)

Siguiendo con la línea de artículos crítico – reflexivos, en esta edición de Acción Pedagógica, Miguel Ángel Santos Guerra, analiza la calidad de la educación, desde dos dimensiones. Intrínsecas y extrínsecas.

Donde la primera (Intrínsecas), plantea problemas como una simplificación abusiva donde se comprueba el rendimiento a través de pruebas escasamente significativas y donde se identifica el éxito con el rendimiento académico del alumno. Otro problema, es la confusión donde solo se limita a hablar de buenas instalaciones, pocos alumnos por profesor, y abundantes medios didácticos, “No se piensa que las condiciones son una condición, un requisito de la calidad, pero no la calidad misma.” (Santos Guerra, 1999:79)



Otro problema es la tecnificación de la evaluación de la calidad, sin pensar en que los fenómenos complejos no se pueden abarcar por mediciones simples.

Desde las dimensiones extrínsecas, se da el peligro de las comparaciones entre realidades que son incompatibles y así tomas decisiones que ahondan la desigualdad de quienes eran inicialmente más pobres o débiles. También se da la manipulación de los datos, que es una fuente de injusticia “No solamente, porque perjudica a unos, sino porque beneficia descaradamente a otros” (Santos Guerra, 1999:80).

Por último el autor plantea unas soluciones que creen necesarias para desmitificar el concepto cuando se aplica a la educación.

Debido a todo lo que gira en torno a este tema, como grupo investigador, pretendemos realizar con este trabajo, una reflexión, que de cuenta a través del discurso de los imaginarios que tiene cada comunidad educativa participante frente al tema de la calidad de la educación y cómo lo conciben desde sus planteles educativos. No se pretende lanzar juicios de valor, no se pretende tampoco juzgar sus procesos, pero es de vital importancia para nosotras analizar y saber de que manera la comunidad educativa en general vivencia lo que le ofrece su plantel, que piensa, cómo percibe las cosas, que puede aportarle, entre otros.

Sabemos pues, que el tema de la calidad, es un tema debatible, que existen muchos trabajos al respecto, algunos defendiéndola y otras refutándola, pero lo que realmente importa para nosotras, no es asumir posiciones críticas, sino reflexionar, hacia donde va la educación y como la perciben las diferentes comunidades educativas.



3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. REFERENTE HISTÓRICO SOBRE EL SURGIMIENTO DEL CONCEPTO DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

Como es bien sabido, la calidad se ha convertido en un concepto estratégico en la creación de nuevas políticas educativas en países tanto desarrollados, como en vías de desarrollo. Este concepto ha existido desde Aristóteles quien ya hablaba de él, pero su evolución ha sido constante y aparece con mayor especialización, en el ámbito de la industria y la empresa.

Según lo plantea el consultor de la UNESCO/OREALC Juan Casassus Cajías,

“El interés de la calidad de la educación, surge por primera vez en Estados Unidos en 1983, cuando como consecuencia del informe A National at Rist de la Comisión Nacional de Excelencia de educación, se abrió al debate acerca de la calidad de la educación, creada por el presidente Reagan, se abrió el debate acerca de la calidad de la educación. El informe señalaba que el estado de la educación en ese país, había puesto en peligro la competitividad e integridad de la sociedad norteamericana y que por lo tanto, era necesario introducir medidas que produjeran cambios, con el propósito de revertir la situación”. (Casassus Cajías, 1999: 43)

Ya en 1984, se organiza junto con la OCDE, (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), una reunión internacional de ministros, donde se concluye, que la calidad de la educación básica, debe ser una prioridad para los países que conforman la OCDE.

En 1987, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), creó la norma ISO 9000 y en 1994, siendo revisadas en su versión 2000



3.1.1. Aproximación al concepto de calidad

La sociedad esta siempre en un proceso de cambio permanente por ello se ve en la necesidad de adaptar el currículo escolar a las exigencias de esta sociedad cambiante y dinámica que cada vez se inserta en un mundo globalizado que exige de los actores sociales diversos aspectos para poder entrar así en la dinámica de una economía capitalista. Con respecto a esto el Ministerio de Educación Nacional plantea que:

“las instituciones educativas colombianas tienen el reto de mejorar la calidad de la educación que brindan, para ofrecer estudiantes competentes y seguros, para que el país tenga un recurso humano preparado que nos permita progresar y desempeñarnos bien en un mundo cada vez mas globalizado” (MEN: 2004)

3.1.2. Planteamientos del MEN sobre calidad de la educación

La calidad es concebida desde diferentes puntos de vista su concepción es multifacética y esta asociada con múltiples factores, y además también difiere un poco en cuanto a concepción de acuerdo a quien la esté definiendo. Siguiendo con lo que para el MEN es calidad de la educación, plantea que

“la educación es de calidad si se desarrolla en el individuo la capacidad de responder adecuadamente a los desafíos de un entorno cultural y tecnológicamente determinado. Una educación de calidad crea condiciones propicias para que los individuos y las organizaciones aprendan a aprender”. (MEN y SABER, 1995: 2)

Según el MEN, calidad en la educación es el grado de aproximación entre el ideal humano y una sociedad dada y su expresión educativa. Y a raíz de la necesidad de trabajar por la calidad y dar cuenta de ella ante la sociedad el MEN ha



diseñado herramientas como las pruebas saber para medir la calidad de los estudiantes de una institución;

“desde 1991 el ICFES inicio una nueva etapa de trabajo en el campo de la evaluación de la educación básica, que dio origen a las pruebas SABER.

El propósito general de este programa de evaluación nacional ha sido el de obtener, procesar, interpretar y divulgar información confiable y análisis pertinentes sobre la educación en el país, de tal manera que se constituyan en una base sólida para la toma de decisiones en las diferentes instancias del servicio educativo, y para la definición o reorientación de políticas que fortalezcan la gestión del sector y contribuyan al mejoramiento de la calidad de la educación” (www.icfes.gov.co)

Aunque el mismo MEN, plantea que la educación no puede ser medida, los test apenas son una aproximación. La calidad de la educación se relaciona con el acceso, la permanencia el producto y los resultados.

La calidad de la educación plantea problemas multifacéticos y esta asociada con múltiples factores uno de esos factores como lo plantea la secretaria de educación de Medellín:

“tiene que ver con las condiciones socioeconómicas de los estudiantes y sus familias. Para atenderlas se llevan a cabo programas dirigidos a garantizar la asistencia y permanencia en el sistema educativo hasta la culminación de los estudios, entres estos están los servicios como la alimentación, transporte, salud, entrega de libros y útiles y pagos de subsidios” (Alcaldía de Medellín- secretaria de educación)

Es pertinente también dar la definición de calidad que plantea la Secretaria de Educación para reforzar el anterior argumento

“Varios estudios nacionales e internacionales muestran que un colegio que brinda educación de calidad es aquel que da las condiciones y define los procesos para apoyar y mejorar los aprendizajes de todos los estudiantes, independientemente de su situación socioeconómica. Es



significa que cuente con un equipo directivo y docentes que comparten unos propósitos comunes que, a su vez, permiten construir un proyecto educativo relevante y pertinente, y un plan de estudios basado en los lineamientos y estándares curriculares que da respuesta efectiva a las necesidades de aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes” (Alcaldía de Medellín- secretaria de educación).

Por todo lo anterior se puede decir entonces que hablar de de calidad de la educación no es solamente cuando se tiene una planta física adecuada, o cuando se cuenta con unas herramientas didácticas, sino que es también contar con conocimientos y habilidades para hacer uso adecuado de todo esto es utilizar y crear dichas herramientas para que los estudiantes desarrollen sus competencias y habilidades sin importar la situación socioeconómica en la que se encuentren; hay calidad cuando se dan constantes cambios, modificaciones e innovaciones en los procesos educativos, una construcción constante de un proyecto pedagógico institucional flexible y abierto a cambios.

“Una institución educativa de alta calidad tiene estrategias pedagógicas pertinentes, que son conocidas y compartidas por todos, que combinan metodologías de trabajo, el uso apropiado de diversos tipos de materiales y del tiempo, y procesos de evaluación sistemáticos y rigurosos que dan elementos necesarios para saber que tanto han aprendido y que aspectos deben mejorarse” (Alcaldía de Medellín- secretaria de educación)

Además se promueve una educación de calidad cuando los agentes implicados en el proceso educativo trabajan en conjunto para garantizar un servicio educativo que satisfaga las necesidades que se la sociedad les exige, esto va desde los padres de familia, docentes, directivas, alumnos y comunidad en general. Sin olvidar también que se debe contar con un grupo de docentes intelectuales, enamorados de su labor, apasionados con lo que hacen y que no se cierran a nuevos aprendizajes, motivadores para que transmitan el deseo de saber a sus alumnos todo ello contando con el apoyo constante y preocupación de las directivas para el bienestar del docente y los estudiantes, facilitando los medios y espacios para un aprendizaje continuo no solo de contenidos académicos



también de todos los valores humanos necesarios para vivir en sociedad. “Hay buena calidad cuando se trabaja de manera intencionada en el desarrollo profesional de los docentes de manera que se cumplan sus expectativas de crecimiento en el ámbito de un equipo de trabajo comprometido con el desarrollo de sus estudiantes” (Alcaldía de Medellín- secretaria de educación).

3.1.3. ¿Y como abordan los académicos la calidad de la educación?

A parte de las concepciones que tiene el MEN y las secretaria de educación, hay algunos académicos que les parece fundamental realizar procesos que ayuden a las instituciones a obtener la calidad, una educación con sentido, estos académicos no se centran en hablar de calidad para lograr la certificación ni para que las instituciones compitan en el medio con otras, ni hablan de competencias. Ellos centran la noción de calidad mas hacia lo pedagógico, hablan de la calidad como herramienta fundamental para formar seres humanos con cualidades, actitudes y aptitudes idóneas que les ayude a insertarse fácilmente a la sociedad y que aporten al crecimiento y desarrollo de ésta. Se debe hablar de una calidad con una connotación más pedagógica que empresarial. Es necesario entonces que las instituciones educativas trabajen arduamente para conseguir la calidad porque es al parecer a la única institución – ni siquiera a la familia- a la que le han delegado esta función, es la más comprometida.

Es entonces la escuela precisamente la institución a la cual se le ha delegado la responsabilidad de formar personas que se desenvuelvan fácilmente en los diferentes roles que la sociedad le propone y al igual que las empresas se esmeran por crear productos que estén acordes a las exigencias del medio, productos de ‘calidad’, para las escuelas, este concepto se ha convertido en una tensión que se genera a diario, es decir: promover “una educación de calidad” para responder a las exigencias sociales de la actualidad.



La comunidad educativa³ enfrenta el concepto de la calidad desde diferentes puntos de vista, se opta desde el estado de la planta física, hasta el tipo de educación que se implementa en cada plantel educativo y el material didáctico con que se cuenta para reforzar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se promueven ya constantes planes de mejoramiento, muchas instituciones además, se preocupan por contratar profesores idóneos y capacitados para las diferentes áreas.

José Luís Villegas concibe la calidad de la educación como la integración de lo físico y lo intelectual den una institución y sus clientes: “La calidad de la educación, es un problema multifacético, que va desde la calidad de las instalaciones y aulas escolares, hasta la preparación de los maestros, desde la alimentación de los niños, hasta la elaboración de los programas ministeriales”. (VILLEGAS: AJ Editores)

Este autor coincide con lo planteado por la Secretaría de Educación de Medellín cuando concibe dentro de una educación de calidad la cuestión de la alimentación de los niños pues como se ha venido mencionando la calidad de la educación plantea problemas multifacéticos y asociados con múltiples factores como las condiciones socioeconómicas y físicas de los estudiantes.

Pero mientras que para el MEN el tema de la calidad es indispensable y se debe trabajar fuertemente por alcanzarla, académicos como Juan M. Escudero Muñoz concibe la calidad como una banderilla que la sociedad consumista ha puesto de moda y que de esta manera cualquier cambio en el sistema educativo con miras a lograr la calidad total es la excusa perfecta para insertar a educación en la dinámica del capitalismo global:

³ Siendo la comunidad educativa alumnos, padres de familia, docentes y directivos de las instituciones



“La calidad, emblema de la sociedad consumista, se ha convertido también en estandarte de las políticas educativas: Todo cambio en el sistema educativo, se justifica ahora por la búsqueda de la calidad, con la cual se promete la excelencia de los resultados. Sin embargo expresiones características de este discurso, como “Gestión de Calidad Total” despierta sospechas, pues tras ella puede ocultarse una visión mercantilista y neoliberal de la educación.” (Escudero, 1999: 4).

Cabe anotar, que para que las escuelas comiencen a abordar el tema de la calidad, es preciso reconocer que ésta posee como labor fundamental, formar personas y que por ello el concepto de calidad desde la educación tiene una connotación mas compleja, que debe dejar de mirarse en aspectos tan simplistas como una planta física, el mejoramiento de unos planes de estudio o la elaboración de pruebas estandarizadas. Sandra Liliana Posada Muñoz especialista en gestión de calidad describe la complejidad del sistema educativo y lo difícil que puede ser lograr y medir el grado de calidad de una institución:

“el impacto que esto tiene en la estructura social y económica; el hecho de tratarse de un proceso gradual y a largo plazo, lo que dificulta y torna imprecisa la medición de sus efectos; la diversidad de actores que a ella concurren: alumnos, docentes y familias y el consecuente encuentro -o desencuentro- generacional; la heterogeneidad sociocultural y económica de los diversos contextos, las interacciones jerárquicas que se establecen con las distintas instancias sectoriales involucradas, y, finalmente por la diversidad de demandas que a ella concurren desde los distintos ámbitos de la sociedad, salud, justicia, trabajo, y de la propia comunidad de la cual forma parte”. (POSADA MUÑOZ. 2002)

3.1.4. Lo que piensa el ICONTEC sobre calidad

El ICONTEC, por su parte, con respecto a la calidad, plantea que un producto o servicio son de calidad si tiene en si mismos una serie de propiedades a través de las cuales pueden dar satisfacción a las necesidades de la sociedad que las demanda



“Así las cosas, una educación de calidad, es aquella cuyas características básicas permiten satisfacer las necesidades de formación y capacitación que le plantea la sociedad en la cual esa educación se da. Por tanto., la educación que pretenda ser de calidad debe ser tan dinámica como la sociedad, marchar al ritmo de sus necesidades de desarrollo” (Villegas López, 1997: .)

Este autor en el artículo también plantea que:

“para una institución académica la visión y la misión harán referencia a la calidad de la educación que se compromete a impartir. Igualmente, tendrá objetivos estratégicos a largo plazo que guiaran las actividades necesarias para el logro de la excelencia en el proceso de enseñanza aprendizaje”. (Gustavo Villegas López, 1997:)

Como se puede ver hay ciertas concordancias en cuanto a lo que se pretende con la calidad de la educación tanto desde los académicos, el MEN y el ICONTEC pero dentro de sus concepciones de calidad en ocasiones utilizan ciertos términos que son propios, por ejemplo en esta última definición de calidad se pueden leer palabras como impartir y excelencia, términos que muy poco utilizan pedagogos o académicos.

3.2. CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION.

Es el proceso mediante el cual, por medio de la norma ISO 9001: 2000, las instituciones educativas realizan gestiones de calidad para obtener la certificación y así aparecer como una institución competitiva en el medio social, adquiriendo prestigio y reconocimiento.

La escuela puede ser vista como una organización educativa susceptible de ser administrada como un sistema totalizador, con determinadas funciones interrelacionadas, cuyos medios y procesos para *alcanzar* sus fines, metas y



objetivos no sólo deben estar basados en una dimensión pedagógica o una económica. La estandarización de un sistema de calidad no implica que los bienes, servicios o formación de los alumnos tengan que ser iguales en todo el mundo; la normalización de los sistemas y procesos apela al diseño particular de lo que la organización desea lograr, a la documentación de cómo se hacen las cosas y a la verificación de cómo se hicieron.

Para mejorar la calidad de la educación se requiere un sistema de calidad cuya gestión incluya la evaluación externa, que certifique que las operaciones de la organización escolar se han efectuado de acuerdo con requisitos previamente establecidos y que el trabajo se realice en estrecha vinculación entre áreas y funciones de la escuela, lo cual sería una garantía, tanto del logro de la eficacia como de la eficiencia, efectividad y relevancia de la organización.

Las normas ISO 9000 se desarrollaron con el propósito de documentar efectivamente los elementos del sistema de calidad que se deben implantar para mantener un sistema de calidad eficiente y eficaz. No especifican la tecnología que se deberá usar para este fin. Las normas son genéricas y no específicas, pudiendo usarse tanto para organizaciones de manufactura como de servicio.

Si la escuela se considera como una institución que ofrece servicios educativos, integrada por elementos y procesos diversos interrelacionados entre sí, con un fin común, se podrá certificar su sistema de trabajo y sus resultados en ISO 9000, pero teniendo en cuenta que se debe adaptar la norma a las características propias de la escuela.

“Las normas ISO 9000 no incluyen estándares específicos de actuación en el giro de la organización, es decir, no enseñan a enseñar ni a aprender, no indican cómo trabajar con los alumnos o maestros. Esc



saberes están reservados a la misma organización escolar, de tal manera que si la forma en que se dijo que se iban a hacer las cosas está equivocada, pero se hicieron conforme se dijo, se tiene una actuación conforme a lo establecido. En la industria se cuenta con estándares que ayudan al diseño, la manufactura y la operación; en educación no, sólo se cuenta con teorías que apoyan y orientan el quehacer educativo. Tal vez esa sea la gran diferencia y la duda respecto a si se debe estandarizar la educación y certificarse o no. En este sentido, podemos proponer que lo que se certifica es la escuela como proceso de calidad: la educación estará implícita en los mismos procesos y resultados de la gestión escolar”. (Hernández Ruiz Rubén: documento digital)

La norma ISO 9001 se ha constituido en el paradigma mundial de la calidad y proporciona las herramientas y la estructura para que la institución pueda generar confianza a quienes presta su servicio. El sistema de gestión de calidad, inherente a la norma ISO 9001, genera un mecanismo de mejoramiento continuo y, sobre todo, exige la participación y el compromiso de todas las personas de la institución o empresa.

3.3. IMAGINARIO

“Lo imaginario o más precisamente, un imaginario, es un conjunto real y complejo de imágenes mentales, independientes de los criterios científicos verdad y producidas en una sociedad a partir de herencias, creaciones y transferencias relativamente consientes; conjunto que funcionan de diversas maneras en una época determinada y que se transforma en una multiplicidad de ritmos. Conjunto de imágenes mentales que se sirve de producciones estéticas, literarias y morales, pero también políticas, científicas y otras, como de diferentes formas de memoria colectiva y de prácticas sociales para sobrevivir y ser transmitido.”⁴

El imaginario es el efecto de una compleja red de relaciones entre discursos y practicas sociales, interactúa con las individualidades. Se constituye a partir de

⁴ ESCOBAR, J. C (2000). Lo imaginario, entre las ciencias sociales y la historia. Medellín: Fondo editorial Universidad EAFIT. P 112 - 120



las coincidencias valorativas de las personas, se manifiesta en lo simbólico a través del lenguaje y en el accionar concreto entre las personas. (Prácticas sociales). El imaginario comienza a actuar como tal, tan pronto como adquiere independencia de las voluntades individuales, aunque necesita de ellas para materializarse. Se instala en las distintas instituciones que componen la sociedad, para poder actuar en todas las instancias sociales. El imaginario no suscita uniformidad de conductas, sino más bien señala tendencias. La gente, a partir de la valoración imaginaria colectiva, dispone de parámetros apócalos para juzgar y para actuar. Los juicios y las actuaciones de la gente, inciden también en el depósito del imaginario, el cual funciona como idea regulativa de las conductas. Las ideas regulativas, no existen en la realidad material, pero existen en la imaginación individual y en el imaginario colectivo, producen materialidad, es decir, efectos de la realidad. Uno de los componentes fundamentales del imaginario social es el sistema de la lengua. Cada grupo humano que se define con alguna finalidad comparte un denominador común, en este caso el discurso, que no es lo mismo que compartir un idioma. Las reglas que disciplinan los discursos surgen de las funciones específicas de cada grupo. Los sujetos cambian de discurso cada vez que cambian de roles o instituciones. La eficacia del discurso depende del éxito en conseguir los objetivos, los discursos deben estar avalados por las prácticas. Tanto los paradigmas como los imaginarios sociales al ser productos humanos, no permanecen estables o duraderos a lo largo de la historia, sino por el contrario, ambos se van modificando constantemente, independientemente uno del otro. Los medios masivos de comunicación intervienen en forma activa en las ideas regulativas de las conductas, saberes de nuestro tiempo y finalmente en la formación de subjetividades.

(Concepto tomado de: documento digital. Paradigma. Modos de Producción del Conocimiento. Imaginario Social.)



Finalmente, los imaginarios emplean toda clase de producciones sociales para sobrevivir y ser transmitidos. Se sirven de mitos y leyendas, de lugares, de memoria, de técnicas de cuerpos, gestos, así como de toda clase de fenómenos sociales para sobrevivir, para permanecer y perpetuarse. Los imaginarios sociales se difunden, se propagan, se resisten, como las mentalidades a los cambios bruscos.

3.4. DISCURSO

Según Foucault, en su libro el orden del discurso, este se define como aquella palabra que infunde respeto y hasta un poco de terror, es aquel que, profetizando el porvenir, no solo anuncia lo que va a pasar, sino que contribuye a su realización, arrastra consigo la adhesión de los hombres.

En la actualidad, el discurso ya no reside tanto en lo que es, o en lo que hace, sino en como lo dice, porque la verdad se desplazó del acto ritualizado, eficaz y justo, de enunciación, hacia el enunciado mismo: hacia su sentido, su forma, su objeto, su relación con su referencia.

Puede sospecharse que hay regularmente en las sociedades una especie de nivelación entre discursos: los discursos que se dicen en el curso de los días y de las conversaciones, y que desaparecen con el acto mismo que los ha pronunciado; y los discursos que están en el origen de un cierto número de actos nuevos, de palabras que los reanudan, los transforman o hablan de ellos, en resumen, discurso que definitivamente, mas allá de su formulación, son dichos, permanecen dichos, y están todavía por decir.

El discurso, tanto del sociólogo, del historiador o cualquiera de los científicos, es una creación de los mismos. Elaborada tanto partir de un contexto exterior que define su entorno, como también de su historia interior. Foucault intenta ir más lejos en sus reflexiones. No se limita a considerar el pensamiento



conocimiento como dependiente del paradigma dominante, sino que la propia realidad es generada por aquel. Es importante su afirmación de que el propio cuerpo no es sino el resultado de las huellas de la historia. Desde el elemento fisiológico hasta la elaboración más sofisticada todo queda comprendido en ese marco. Huellas que no son el resultado de un impacto unidireccional, sino fruto de la lucha que desarrolla el individuo.

Lo que nos alimenta, los hábitos de sueño, el ocio, la forma en que organizamos nuestra vida cotidiana, todo ello impacta sobre nuestra capacidad de construir la realidad. Esto que lo ve claramente el saber popular se "extraña" de sí mismo en los planos académicos. En estos últimos la realidad se vive a partir de una meta-realidad elaborada y sostenida a partir de un determinado discurso que tiene la capacidad de autolegitimación.

Foucault resalta así el rol articulador que ejerce las formulaciones discursivas. Ellas deben ser consideradas elaboraciones de segundo nivel ya que están preexistentes en las redes de poder en que se mueve. Más allá de que estén generadas en experiencias de laboratorio, ajustadas a todas las reglas positivas, la visión estará mediada por un sistema preestablecido. El resultado final también estará sometido a la necesidad de respetar una jerarquización y en general una estructuración previa. Tomando en cuenta esto es que se puede comprender la postura de Foucault respecto a que el discurso es el que conforma el objeto y posibilita su emergencia en determinado contexto.

El discurso para este autor, debe ser analizado dependiendo del contexto y espacio determinado, por ejemplo, en toda realidad, hay objetos que existen y otros no, estos, son aquellos que se hablan a grandes voces, circulan y son considerados legítimos. Aunque hay otros que son prohibidos, pero esto no quiere decir que desaparezcan. Un discurso surge, y luego debe ser designado en un



contexto histórico y analizado, por qué fue nombrado así y como es que sigue siendo renombrado. (Foucault, 1980:68)

El discurso además, permite a los objetos en un campo exterior, de modo que pueden aparecer en diferentes contextos, pero dichas relaciones, permiten que se sitúen y se diferencien.



4. METODOLOGÍA

Este proyecto está basado en un paradigma interpretativo, ya que ésta teoría considera como objeto de estudio las actividades y el pensamiento que los individuos desarrollan normalmente en sus vidas. En esos "hechos", el investigador trata de ver los procesos mediante los cuales se crean. Toda situación organiza las acciones que la componen de tal modo que resulta un contexto coherente, el cual aparece en las interacciones ordinarias de las personas. La etnometodología es el estudio de los modos de organización del conocimiento que las personas tienen de sus acciones normales, de sus asuntos cotidianos, en sus escenarios acostumbrados (Briones, 1988)

Este paradigma plantea una nueva mirada frente a la interacción social. Blumer, Mead o Garfinkel, a través de sus trabajos, "...afirman que ya no se concibe al actor como un individuo que actúa exclusivamente en función de un sistema de normas. Su actuación queda en igual medida definida por las relaciones que establece con los demás, que contribuyen a identificar su rol social. Las acciones quedan desprovistas de un significado estable: deben ser reinterpretadas a menudo en el transcurso de las interacciones. La interacción pasa, entonces, a ser concebida como un proceso de interpretación que permite a los actores comunicar y mantener activos sus intercambios, interpretando su lenguaje y sus actos. El contexto abandona su función de mero marco pasivo de la acción, y es a su vez interpretado" (Coulon, 1995: 28)

En la investigación social enmarcada en este paradigma, el investigador se encuentra frente a múltiples realidades construidas por los actores respecto de las cosas que ven, de las cuales tienen experiencias e interpretan a su modo. Por eso la verdad emerge no como un punto de vista objetivo, sino como una configuración de los diversos significados que las personas dan a esa realidad. Es así que la realidad social es una construcción basada en los marcos de referencia de los actores.



4.1. Enfoque

Para el presente trabajo, se escoge la fenomenología como enfoque metodológico, ya que la forma como se percibe el mundo no se puede reducir a una explicación mecanicista porque la percepción de las cosas está atravesada por aspectos subjetivos como actitudes, motivaciones, circunstancias, lazos afectivos, sentimientos, emociones.

“LA FENOMENOLOGÍA mira las cosas por sí mismas. Un fenómeno es lo que se muestra por sí mismo, lo que se hace manifiesto y visible por sí mismo. Una entidad puede manifestarse por sí misma de diferentes maneras dependiendo del acceso que se tenga a ésta. La fenomenología, está interesada en entender los fenómenos en sus propios términos. Para lograr esto, se deben descubrir y entender los significados, hábitos y prácticas del ser humano.”⁵

El objeto de estudio de la filosofía de la educación no es otro que la realidad humana, las finalidades de la educación no pueden ser reveladas desde metodologías propias de las ciencias empírico- naturales porque el hombre trasciende cualquier clasificación simplemente física. Es por esta razón que la filosofía de la educación recurre a métodos genuinamente filosóficos para procurar alcanzar las bases ontológicas, teleológicas, epistemológicas, antropológicas y axiológicas sobre las que se orienta el discurso pedagógico.

La cuestión de método es en definitiva una de las cuestiones básicas ante las cuales se debe enfrentar el investigador en educación.

La fenomenología ocupa sin lugar a dudas un lugar privilegiado en el conjunto de los métodos actuales de pensamiento. La investigación fenomenológica es una estrategia para comprender la experiencia vivida, el objeto de conocimiento es la experiencia vivida y el propósito, por tanto es descubrir el significado de la

⁵ Recuperado de: <http://tone.udea.edu.co/revista/mar2000/Fenomenologia.html>
03/04/2007



experiencia vivida o fenómeno desde la perspectiva de los sujetos que la experimentan.

La fenomenología permite un modo de investigación descriptivo, reflexivo, interpretativo y sensible, toma en cuenta la participación del ser humano en una situación concreta, usa descripciones escritas u orales presentadas por los sujetos, las cuales constituyen los datos de la investigación. A través del análisis de las descripciones se descubre la naturaleza del fenómeno y el significado de la experiencia vivida para el sujeto.

La fuente primaria de información es la experiencia de primera mano y más específicamente los mundos de la vida de los individuos estudiados.

Una verdadera pregunta fenomenológica es posible cuando surge del interés del investigador en una experiencia humana particular. Hacer una investigación fenomenológica es preguntar algo fenomenológicamente lo cual se facilita si el investigador tiene en mente la siguiente inquietud: ¿Cuál es el la naturaleza de ésta experiencia vivida?

La investigación fenomenológica utiliza diversos métodos de recolección de datos, entre los cuales cabe destacar: rastreo de fuentes etimológicas, análisis de frases idiomáticas, protocolo descriptivo, diario, carta, expresión artística no discursiva, entrevista.

El análisis fenomenológico es riguroso, adherido estrictamente a un enfoque sistemático, que respeta el espíritu y la intención de los principios de la fenomenología. La adherencia estricta significa la lectura y re-lectura atenta de las descripciones con la intención de descubrir el significado tácito o explícito de la experiencia vivida para el sujeto, de esta manera se lleva el análisis reflexivo de los datos.



4.2. Contexto de la investigación

La población elegida para este proyecto de investigación, consta de cuatro instituciones educativas tanto públicas como privadas de la ciudad de Medellín (2 de ellas certificadas y las otras dos, se encuentran en proceso o todavía no lo han realizado).

La institución pública sin certificar, es un colegio femenino, cuya planta física, es amplia y se encuentra en condiciones óptimas (Cuenta con bibliotecas, laboratorios, canchas, entre otras), además es capaz de albergar a toda la población estudiantil, docente y administrativa que se encuentra en el lugar.

El colegio privado sin certificar, es una institución femenina dirigida por religiosas, cuenta con dos jornadas académicas, posee una planta física nueva y su programa académico va desde preescolar hasta media vocacional.

La institución pública certificada, es un lugar amplio, que alberga estudiantes desde preescolar, hasta educación nocturna, cuenta con una población estudiantil mixta.

El colegio privado certificado, se esmera mucho en que todo siga mejorando, desde sus procesos, hasta las últimas modificaciones en su planta física, alberga una población educativa mixta, cuenta con dos jornadas y abarca desde preescolar, hasta media vocacional.

4.3. Diseño utilizado

Este proyecto se dividió en tres fases principales, la primera, pretendía dar cuenta del problema de investigación, en este caso, analizar de qué manera las personas desde un imaginario, conciben la calidad de las instituciones educativas,



desde el discurso del Ministerio de Educación Nacional (MEN) o el ICONTEC. Luego habría que pensar la pregunta problematizadora que girara en torno al proyecto y sus respectivos objetivos.

Como segunda fase del proyecto, se recolecta la información a la muestra seleccionada, en este caso, una encuesta con dos preguntas, la primera, da cuenta del concepto de calidad que tienen dichas personas, y la segunda, pretende que la población exprese si su institución educativa tiene calidad o no.

Además, para este trabajo de investigación es necesario, que algunos conceptos queden claros, por lo tanto se realiza además una pesquisa informativa que ahonde en el tema y pueda aclarar las dudas que resulten.

Cabe anotar, que es preciso sistematizar y organizar la información recolectada, por lo tanto en esta etapa además, se empieza a realizar algunos análisis de los resultados arrojados.

Por último, en la etapa tres, o la última de este proyecto de investigación, se pretende realizar un análisis más profundo de los datos, de manera que al estar clasificada la información, puedan arrojarse las respectivas conclusiones y resultados que se buscaban desde la primera fase del proyecto.

4.4. Sujetos, Población y muestra de la investigación

4.4.1. MUESTRA: La muestra está representada así:

- 5 Estudiantes y docentes de una institución pública certificada
- 5 Estudiantes y docentes de una institución privada certificada
- 5 Estudiantes y docentes de una institución pública no certificada
- 5 Estudiantes y docentes de una institución privada no certificada
- 4 rectores (Uno por cada institución)



4.5. Instrumentos de recolección de datos utilizados

ENCUESTA: “La **encuesta** enfoca a la misma como un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa.” (Recuperado de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>)

Para recolectar la información, se realizó una encuesta donde la muestra, en este caso los docentes, padres de familia, estudiantes de once, y las directivas de cada institución, plasmaban sus comentarios respecto al concepto que tenían sobre la calidad y si en la institución educativa a la que pertenecían tenía o no calidad. (Ver anexo 10).



5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para realizar el análisis pertinente de la información, se procedió inicialmente a realizar una encuesta donde las personas seleccionadas (Maestros, estudiantes, padres de familia y directivos de las cuatro instituciones educativas), respondieron sobre el concepto de calidad y si sus planteles educativos eran de calidad o no y por qué.

Al tabular esta información, se procedió a realizar cuadros o tablas comparativas donde se anexa, clasifica y se compara la información obtenida de la muestra. Cuando dicha información estuvo debidamente clasificada, los cuadros o tablas fueron llamados de acuerdo a la información que se encontraba en él, denominándose cada uno de la siguiente manera:

El presente proyecto de investigación, solo dará cuenta por el momento de un tipo de estudio descriptivo, ya que se preguntará por el imaginario de las personas y el concepto que estas tienen sobre la calidad de la educación y si su institución educativa realmente tiene calidad.

Aquí no se pretende dar soluciones, solo se indagará con base en el discurso que manejan con respecto a la calidad para indagar si conciben la calidad de la educación desde una perspectiva empresarial como lo plantea el ICONTEC o si por el contrario, está inclinado por una percepción planteada por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) o el discurso de diversos pedagogos.



5.1. CONCEPTO DE CALIDAD SEGÚN LOS IMAGINARIOS Y LAS DIFERENTES FUENTES INDAGADAS

En este cuadro se puede observar las respuestas acerca del concepto de calidad que inicialmente tiene la muestra seleccionada, el ICONTEC, El Ministerio de Educación Nacional (MEN) y nuestro grupo de investigación.

El ICONTEC, como siempre ha primado el mejoramiento y la calidad de todos los procesos, argumenta que hay calidad, cuando el cliente, (es decir, estudiantes o padres de familia), reclaman que “las características de un producto o servicio sean buenas” y en este caso, la empresa, es decir la escuela pueda “cumplir los requerimientos que el cliente ha pedido.”

Mientras que el Ministerio de Educación Nacional, entiende por Calidad, al hecho de que “Los estudiantes alcancen los logros propuestos”, además de que “Las instituciones educativas se centren en las necesidades del estudiante y que puedan permanecer en la escuela y estar dentro de sus oportunidades”.

En una institución educativa privada certificada, se encuentra lo siguiente sobre el concepto de calidad “Es el hecho de formar a una Persona Integral, es tener estándares, enseñanza y aprendizaje, es decir, un producto óptimo y mejorado, que exista una educación constante y actualizada, que tenga buenos profesores, y que eduque en valores”.

Además, es claro anotar, que ellos observan así el concepto de calidad, porque en su visión y misión, se contempla una educación en valores y dentro del trabajo de sus docentes, existe constantemente la capacitación y la formación, para que puedan transmitirla en todo lo que hacen, además, cuando estaban en proceso de certificación, dejaron que la comunidad educativa fuera partícipe de este suceso,



realizando capacitaciones, no solo para los docentes, sino también para padres de familia, estudiantes y otros.

Al realizar la encuesta dentro de la institución Pública certificada, pudimos encontrar, que aunque hayan pasado por un proceso de certificación que les otorgó el ICONTEC, por sus procesos, la comunidad educativa, en general, observan que la calidad es: “Brindar al estudiante una formación integral”, “Mejorar la calidad de vida de un individuo.” “es la forma clara, concisa y exacta de transmitir conceptos”, “es cumplir con unos estándares en la parte académica como vivencial,” “es el mejoramiento en constante ritmo, con nuevas ideas y nuevos cambios.”

Las respuestas anteriores, pueden dar cuenta de que en la comunidad educativa, no hay mucho conocimiento sobre lo que es verdaderamente la calidad, y lo que trata de brindarles su institución educativa, nos damos cuenta además, que no están muy consientes de cuales son los procesos por los cuales pasó su institución antes de un procesos de certificación.

En la institución educativa privada sin certificar, se observa lo siguiente sobre el concepto de calidad, “Es aportar una buena formación integral, planear, organizar y sistematizar los procesos, es que existan buenos materiales, competencias, habilidades y que se puedan solucionar los problemas”

Lo que la institución educativa, pública sin certificar, piensa sobre el concepto de calidad, es lo siguiente: “Es Mejorar la calidad de vida de un individuo, es un mejoramiento en constante ritmo, nuevas ideas precisas y nuevos cambios, es una forma clara, concisa y exacta de transmitir conceptos, es cumplir con unos estándares en la parte académica como vivencial, y asimilar un buen aprendizaje”.



Como grupo de investigación, pensamos inicialmente que para que una institución educativa, tenga calidad, es necesario que “Las personas que trabajen dentro del proceso educativo, brinden un aprendizaje óptimo, haya un mejoramiento continuo en los procesos educativos, que exista un grupo de docentes intelectuales que no se cierren a nuevos aprendizajes y que puedan ofrecer las herramientas necesarias para que los estudiantes desarrollen sus competencias y habilidades.”

Después de tabular esta información, nos dimos cuenta de que entre las instituciones, existe una diferencia muy grande entre los discursos que hablan sobre la calidad. (Ver anexo cuadro 1)

5.2. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA SIN CERTIFICAR.

En este cuadro, lo que se pretende, es clasificar la información, de acuerdo al discurso que tiene la población de un colegio público que no se encuentra certificado hasta el momento.

Al preguntarle a los estudiantes, sobre el concepto de la calidad de la educación, tenían muy presente sobre la forma como sus profesores les impartían el conocimiento, o la manera como éstos preparaban las clases o la preparación que tienen. Además, resaltan la importancia de educar “buenas personas” para la sociedad. Por lo tanto es común encontrar frases como las siguientes: Calidad es “Lo que el profesor enseña para uno ser mejor en la casa y con los demás, es recibir temas bien preparados y contenidos claros, es tener docentes bien preparados, motivadores, es formar alumnos competitivos, y es formar como personas útiles para la sociedad, además es obtener una formación integral.”



Cuando se les preguntó si su institución educativa tiene calidad, la mayoría respondió que si; ya que siguen insistiendo en que sus profesores son personas comprometidas con lo que hacen, “los profesores y directivos están bien preparados y comprometidos con una educación de calidad”, “ofrecen oportunidades y ayudan a que seamos mejores”, “profesores muy buenos, forman en lo espiritual e intelectual, son consejeros.” además piensan que son “buenos” por tratar de educarlos para afrontar nuevas oportunidades, también expresaron que su colegio tenía calidad, porque existían materiales de apoyo para las clases como las conferencias y los audiovisuales. “Tenemos nuevas oportunidades, nuevas formas de trabajo como audiovisuales, conferencias”

Los padres de familia, también hacen parte de la comunidad educativa, por lo tanto a ellos también se les preguntó lo que pensaban al respecto sobre el concepto de calidad, en este caso, ellos le dieron mucha importancia al hecho de impartir una buena educación, ya que esta repercute después sobre otros, expresando lo siguiente: “Enseñan bien para que sea una buena mujer y pueda educar a sus futuros hijos”, “Transmitir buena enseñanza”, además, no dejan a un lado que tener buenos profesores y la forma como éstos enseñan, es tener calidad, expresando frases como las siguientes: “Es una buena enseñanza”, “Disciplinar bien, enseñar lo que es bueno y malo” , “Tener buenos profesores, ambiente acogedor y buenos compañeros”.

Al momento de preguntar a los padres de familia, si el colegio tenía calidad, la mayoría respondió que si, le dieron importancia a la planta física de la institución y todo lo que ésta tiene “buena planta física, buenos profesores, buenos materiales, y una enorme calidad humana”, los padres de familia, también piensan que su institución educativa si tiene calidad, porque según ellos, los estudiantes “son aplicados” y les imparten formación ciudadana, realizando comentarios como: “Los estudiantes son muy aplicados”, “mi niña es juiciosa y aplicada”, “se les nota educación y buen comportamiento.”



Cuando se compararon las dos preguntas, nos pudimos dar cuenta que existen muchas inconsistencias en las respuestas, ya que lo que piensan sobre el concepto de calidad, no es lo mismo, cuando debieron responder sobre si su institución tiene calidad o no y por qué, ya que en la primera pregunta, respondieron resaltando aspectos como el tipo de enseñanza y el trabajo del equipo docente, mientras que en la segunda pregunta, sus respuestas se debieron solo a juicios, porque observan que los estudiantes están “bien educados” y no son “groseros”.

Hablar de calidad, no es incluir únicamente a padres de familia, ni estudiantes, también los profesores, también están dentro de esta muestra, por lo tanto, ellos dieron su opinión al respecto, sobre el tema de calidad, opinaron que es un proceso conjunto, donde todo debe estar acorde a las necesidades y dirigido a un público en especial para que marche bien “Cuando todos los elementos involucrados en el proceso son suficientes, adecuados y oportunos, hay buena cohesión y coherencia, existe compromiso de toda la comunidad educativa”, “Brindar posibilidad de mejorar en todos los aspectos y poder formar una personalidad”, “Educar integralmente. Ubicar al estudiante en la realidad en que vivimos.”, “Orientar en diferentes disciplinas de forma personalizada y real, recursos didácticos y pedagógicos necesarios. Estimulación del quehacer docente.”, también es importante para ellos, educar al estudiante, de acuerdo a lo que debe enfrentar en el medio “Educar integralmente. Ubicar al estudiante en la realidad en que vivimos.”

Cuando se les preguntó si su institución educativa tiene calidad, la mayoría respondió que no, o se mostraron indecisos, solo unos cuantos creen realmente que si tiene calidad. Ellos piensan que la institución no es de calidad, porque hay carencia de recursos didácticos, porque no hay posibilidad de mostrar realmente las capacidades de cada uno de los estudiantes y no hay una edu



personalizada, por el contrario, las aulas de clase están muy “hacinadas” “masificación de grupos. Enseñar de a cuerdo a estándares nacionales es desconocer las necesidades y fortalezas. Donde hay represión no hay calidad.”

Además, porque los estudiantes presentan una situación socioeconómica baja “Carencia en material didáctico. Deficiencia en los educandos por ser reflejo de determinada situación socioeconómica” y no tienen la convicción de aumentar su nivel académico, “Las estudiantes hacen lo mínimo para sacar una buena nota” mientras que otros argumentan, que sin duda se imparte una educación de calidad porque “hay materiales didácticos y pedagógicos y calidad humana de los docentes.”

Cabe anotar, que hasta el momento, la muestra tiene opiniones muy diferentes sobre el concepto de calidad, no coinciden en sus respuestas, por ejemplo, padres de familia y estudiantes opinan que su institución efectivamente es de calidad, pero los docentes opinan todo lo contrario, que a la educación le falta mucho y debe tratar de mejorar muchos aspectos si desea llegar a ser de calidad.

Mientras que la rectora de la institución opina que la calidad es “Ofrecer a alumnos y padres de familia un servicio acorde con las necesidades y expectativas. Planes de mejoramiento continuo para generar ambientes agradables” y expresa además que su institución es de calidad porque “se atiende a las necesidades de los estudiantes, existen espacios de participación y estrategias de mejoramiento”. (Ver anexo, cuadro 2)



5.3. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA CERTIFICADA.

La población de la comunidad educativa de la institución pública certificada, también ha opinado en el tema de la calidad de la educación, su rectora ha expuesto que hablar de calidad, es “Brindar al estudiante formación integral” y opina además que su institución, es de calidad, porque “tiene estrategias pedagógicas y los docentes emplean metodologías creativas”.

Los docentes al respecto opinan que la calidad está basada en el “Mejoramiento en constante ritmo, la flexibilidad al cambio, y aceptar los cambios generacionales”, además de implementar una enseñanza donde se pueda “aplicar en la práctica social lo que se enseña y que el alumno esté contextualizado, además de que pueda proyectar y construir su propio pensamiento”.

Una educación de calidad, es aquella donde se pueda además”cumplir con unos estándares desde lo académico y vivencial”, también los docentes recalcan “la Integración de la educación en todas las áreas y de esta manera, interactuar con el entorno real”.

Los docentes de esta institución no están muy seguros de que exista la calidad, solo unos pocos afirman lo contrario. La mayoría opina que la institución, aunque esté certificada, todavía tiene muchas falencias y sus procesos “están muy poco actualizados en el sistema educativo y por ende la calidad”, por ejemplo “hay docentes que no están sujetos a nuevos cambios en materia de educación, argumentando que “le falta muchísimo por la resistencia de algunos docentes al cambio”, la infraestructura física, opinan, no está completa.” falta sitios de recreación y apoyo de los padres en la educación de sus hijos”.



Mientras que otros docentes, opinan que si hay calidad, ya que “Si Hay calidad humana lo que promoverá a una calidad académica.” además,” la institución está certificada y hay un recurso humano idóneo”.

Puede decirse que los docentes opinan que calidad es un proceso constante de mejoramiento, y al saber que su institución, aunque esté certificada por el ICONTEC, manifiestan que todavía le falta mucho, algunos procesos no se llevan a cabalidad, y cabe anotar que todavía hay personas que tienen cierto temor al cambio, por lo tanto, los maestros opinan que todavía falta mucho por recorrer.

Los estudiantes, principales protagonistas del proceso académico, observan la calidad como la mejor manera de ser educados (En este caso, educarse en valores, para ser “buenas personas” dentro de un contexto), Es decir, “Enseñar cosas buenas para ser mejores y no formar parte de la violencia de la ciudad”, “buena educación en valores para la vida”, “también concluyen que la calidad, es la mejor manera como el docente imparte las clases de manera clara y entendible.” Buen rendimiento académico de los alumnos, buena preparación del docente, pedagogía y ética profesional”, calidad es “La forma clara, concisa y exacta de transmitir conceptos para poder asimilarlos”

Según los estudiantes, su institución si tiene calidad, según ellos, gracias a la educación y a los métodos de enseñanza que les ofrecen los docentes, “Los maestros son muy buenos, ayudan mucho para salir adelante“, “por la enseñanza de profesores y aprendizaje de los estudiantes”, “hay buen personal docente preocupados por nuestro aprendizaje”, “existen las condiciones físicas y humanas aptas para sentirme bien”. Mientras que algunos pocos, piensan que la calidad “se puede mejorar mas estimulando el desarrollo cognitivo de los alumnos”.

Aunque los estudiantes opinen en que el éxito de la calidad de su institución radica en la enseñanza de sus profesores, es necesario que se tome conciencia



importancia de dar a conocer los procesos certificados a los estudiantes, porque parece ser que se están basando en que la calidad, solo es transmitir buenos conocimientos, pero donde queda el resto.

Los padres de familia, piensan que la calidad es “Formar de manera integral para poder crecer para si mismo, la familia y la sociedad”, “Enseñar bien para salir bien preparada y ser mejor cada día.” “Transmitir ideas precisas para seguir en la universidad, es decir, un buen aprendizaje”, “Asimilar bien un buen aprendizaje y brindar una buena formación.

Al igual que los estudiantes, los padres de familia, piensan que su institución, si tiene calidad, ya que cuentan con “buenos estudiantes y docentes”, argumentando su posición en lo siguiente: “buenos profesores que preparan para el futuro, buenos recursos didácticos, buenos estudiantes, los alumnos crecen como personas y se brindan oportunidades”. Los padres de familia también consideran que hay calidad cuando se cuenta con una infraestructura idónea en este caso como ellos dirían “una buena planta física.”

Es importante que los padres de familia también se hagan partícipes del proceso de certificación, porque según la información suministrada, están dejando a un lado muchos aspectos, que parece ser por desconocimiento, es importante que la institución tome cartas en el asunto, ya que una institución educativa certificada, no solo se queda en el papel. (Ver anexo, cuadro 3)



5.4. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA NO CERTIFICADA.

La comunidad educativa de esta institución, también ha dado sus aportes acerca del concepto de la calidad, los docentes de esta institución, opinan en general que la calidad está basada en una formación integral y que esté de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, además, es una educación donde se deba “Planear, organizar y sistematizar los contenidos para formar ciudadanos críticos”, “Integración de gestiones institucionales” y la “Solución de problemas del entorno”

La mayoría de los docentes, opinan además, que su institución si cuenta con calidad, ya que, piensan que “lo primero es la persona, los principios, y conocimientos que le lleven a relacionarse con los demás”, otros docentes, sustentan que la institución tiene calidad, porque como se había dicho anteriormente “hay procesos que integran esas gestiones”, algunos piensan que la calidad, existe, pero se debe seguir trabajando en algunos procesos para que pueda ser mejor como ellos opinan, “está en proceso de planeación, debe continuar trabajando para lograr las competencias propuestas”, “Debe mejorar sobretodo en procesos de evaluación y competencias.”

Las estudiantes de la institución, opinan que la calidad, está dada en la forma y la facilidad como ellas aprenden “Enseñan con claridad”, “Formar e instruir”, “Aportar grandes conocimientos”, y el acompañamiento que sus docentes hacen en el proceso educativo, es “Brindar apoyo los profesores y tener los mejores materiales de estudio”.

Todas opinan que su colegio, si cuenta con una educación de calidad, ya ésta se mide desde la experiencia profesional y el conocimiento de sus docentes, como ellas dicen “hay profesores muy tesos”, y “son personas objetivas con buen trato”.



explicativo y tratan bien a las estudiantes”, “porque saben aportar e incluir conocimientos en la vida”, “porque se aprende con facilidad y enseñan con interés y esfuerzo. (Valores y moral).” No solo piensan que el docente, es el único partícipe de este proceso, también incluyen la disponibilidad del estudiante “porque es el estudiante el que decide si aprende o no y si desea seguir los proceso educativos”.

Los padres de familia, también opinaron al respecto, cuando hablan de calidad, hablan de brindar una educación que piense en la estudiante, es decir, “Permitir al estudiante desempeñarse dependiendo de sus capacidades”, además, es una “Educación que busque optimizar los procesos cognitivos sociales y culturales de los estudiantes. Educación integral.”, también creen que la calidad, se da, cuando los programas que se ofrecen sean pertinentes “Que los programas estén bien acreditados y la formación enfocada al ser humano”.

La mayoría opina que su institución, si cuenta con calidad, ya que dicho colegio tiene muy claro el objetivo de su enseñanza en valores y el quehacer primordial es la persona, por lo tanto, es curioso observar, cómo los padres de familia, piensan en la educación en valores de sus hijas, como una educación buena y de calidad, como ellos mismos opinan “rescata la esencia de las alumnas”. Otros, en cambio opinan que el colegio tiene calidad, porque se enfocan en lo cognitivo y se observan avances académicos en las estudiantes, argumentando que “se ven los adelantos cognitivos de la niña, enfocados al mundo que se percibe”.

Solo unos pocos opinan lo contrario, piensa que para que haya calidad, es necesario mejorar aspectos normativos, aunque rescatan el talento humano de la institución “Es un poco difícil, que tenga calidad, pero hay un grupo humano bueno, pero la ley no es la mejor.”



La rectora, piensa que la calidad, está en “Ofrecer herramientas necesarias para la vida” y en tener una serie de “Habilidades y competencias que le permitan desempeñarse en cualquier contexto”.

Opina además, en que la organización, es la clave para que en su institución, exista la calidad, como ella misma dice: “Tiene calidad, en la medida en que los procesos estén sistematizados, ejecutados y evaluados.” (Ver anexo cuadro 4)

5.5. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CERTIFICADA.

Como esta institución se encuentra certificada, y como ella misma dice “estamos en mejoramiento continuo”, es importante saber hasta que punto, la comunidad educativa está siendo partícipe de este proceso.

Los docentes, piensan que la calidad de la educación es “Cumplir satisfactoriamente con los estándares de enseñanza y aprendizaje de lo diferentes saberes.”, es “el producto en tanto a procesos como servicios.”, además de “Ofrecer de forma eficaz y eficiente un producto óptimo controlado”, consta también de “Retroalimentar procesos”, y no solo opinan en prestar un buen servicio a nivel académico, sino que además, la persona debe ser partícipe de ello por lo tanto, piensan que también es importante “la Integralidad de la persona, se les forma como ser humanos que pertenecen a un sociedad, es compromiso”.

A la hora de responder si su plantel educativo, cuenta con una educación de calidad, no solo porque el ICONTEC lo certifica, sino porque es importante saber lo que piensan, ya que ellos son uno de los principales protagonistas de este proceso, opinaron que efectivamente, se cuenta con calidad por “su constante preocupación por la formación integral de los jóvenes”, “porque es un



conjunto, organizado y planeado”, “porque satisface las exigencias de la comunidad y forma maestros en valores éticos”, los docentes opinan que la certificación es un respaldo para llegar a la educación de calidad “ se ha implementado un sistema de gestión de la calidad que permite hacer eficiente el proceso de formación” y “porque existe un PEI, tiene certificación ISO 9001, Tiene un buen nivel competitivo alcanzado por los estudiantes.”

Esta institución educativa, está realizando un buen trabajo, al hacer partícipes a sus docentes de todos los procesos educativos certificados y lo concerniente al tema de la calidad, ellos, hablan con propiedad y argumentos sobre la certificación, y son consientes de la responsabilidad que tienen, para ir mejorando continuamente, este es el reto que tiene dicha institución.

Los estudiantes, piensan que la calidad es implementar un buen método de enseñanza “Educar de manera constante, transparente para la comprensión del estudiante”, “Es el nivel de estudios que se enseñan y como se enseñan”, algunos estudiantes opinan que la calidad de la educación, va de la mano con la certificación de su institución, y en la actualización constante de todos sus procesos “es educación precisa y segura ya que la educación esta constantemente actualizándose e investigando nuevos métodos”

Opinan que su plantel educativo si tiene calidad, porque, “propone diferentes métodos en los diferentes conceptos que ayudan a crecer al alumno en todos los sentidos.” “evalúan de manera clara y coherente y porque se encuentra en constante evaluación”, además consideran que la calidad está basada en la forma como se enseña, en la capacitación y el buen trabajo de sus docentes “siempre nos dan todos los núcleos temáticos y los profesores demuestran que tienen conocimiento”, “es exigente en sus procesos, los métodos de educación son muy buenos y con profesores altamente calificados”.



Aunque los estudiantes tengan conocimiento sobre el tema de la certificación y la calidad, es necesario que se trabaje un poco más sobre este tema, ya que la mayoría piensa que este concepto de calidad solo radica en la forma como se enseña, dejando a un lado los otros procesos.

Los padres de familia, también opinan al respecto, que la calidad está basada en la preparación que reciben los estudiantes para enfrentar otras oportunidades “Es que los estudiantes salgan con conocimientos básicos que ayuden a su formación cuando salgan a la U”, “es hacer llegar al estudiante en forma concreta y concisa lo que enseñan para un futuro”, “conseguir un conjunto de aspectos relacionados no solo con la calidad académica sino con todos los aspectos que involucran al ser humano.

Los padres de familia, piensan que sus hijos están recibiendo educación de calidad, porque reciben buena formación, por la experiencia del personal docente, y el compromiso que tiene el colegio, “la competitividad del personal docente y administrativo y el compromiso que manifiestan los educadores con su trabajo”, además, “forma en la parte académica, en valores y en el amor a Dios”, “se esmeran mucho en el estudiante y su forma de aprendizaje”, también opinan que, la institución tiene un horizonte claro “metas claras y con base en ellas se trabaja intensamente. La certificación es la prueba mas contundente que hemos logrado los objetivos propuestos”.

Los padres de familia están convencidos de que no solo la certificación ha ayudado a que el plantel tenga calidad, sino que el continuo mejoramiento y la forma como se enseña, hace que esta población se sienta satisfecha de tener a sus hijos en la institución y confían plenamente en el trabajo del equipo docente. (Ver anexo, cuadro 5)



5.6. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LOS PADRES DE FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

Los padres de familia de las instituciones educativas sin certificar, piensan que la calidad en la educación es implementar en las instituciones una buena enseñanza, y formar en todas la dimensión humana, “Disciplinar bien, para que sepan lo que es bueno y malo”, argumentan además, que la sociedad necesita seres competentes e integrales “Formación de un ser humano integral, para la sociedad”, “Formación de la sociedad, visión de desarrollo humano”, “Buena enseñanza, formación integral para formar seres sociales, educación que busque optimizar los procesos cognitivos”.

Piensan también que sus hijos, estudian en instituciones educativas de calidad, porque según ellos, “Lo primero es la persona”, los estudiantes son juiciosos y aplicados”, “hay trabajo conjunto organizado y planeado”, “enorme calidad humana”, “brindan oportunidades para que los alumnos crezcan como personas”, No solo se fijan en la parte académica, para un padre de familia, es muy importante que sus hijos se encuentren en un lugar que cuente con una buena infraestructura física, cuenten con los recursos necesarios para el aprendizaje y los profesores tengan una buena preparación. “Hay una buena planta física, buenos recursos didácticos, buenos profesores que preparan para el futuro”

Los padres de familia de las instituciones educativas certificadas, piensan que la calidad se basa en que existan profesores bien capacitados, y que el ambiente escolar sea idóneo para el aprendizaje “Buenos profesores, ambiente acogedor y buenos compañeros”, pero no solo se preocupan por lo anterior, cabe anotar que para una educación con calidad, también es necesario mucho compromiso, buenos procesos y un aprendizaje para desenvolverse en diferentes cor



argumentando sus opiniones, en las siguientes frases “Compromiso de los actores en el proceso de enseñanza aprendizaje”, “Cumplir estándares de enseñanza aprendizaje de los diferentes saberes”, “Ofrecer de forma eficaz un producto óptimo controlado, retroalimentar procesos”, “Producto en tanto procesos como servicios y asimilar un buen aprendizaje para acceder a la educación superior”.

Además, consideran que sus instituciones educativas son de calidad, primero porque están certificadas y cuentan con diferentes procesos que se consideran óptimos “Hay un PEI, y certificación ISO 9001”, “Se implementa un sistema de gestión de calidad que hace eficiente el proceso de formación”.

No solo se habla de certificación y de buenos procesos, también los padres de familia, le dan mucha importancia al hecho de que los profesores estén bien capacitados “Personal docente y administrativo competitivos”, y la educación cumpla con las exigencias que le impone la sociedad, “satisface las exigencias de la comunidad”, “Forman en lo académico, en valores y amor a Dios”, y unos pocos, opinan que lo importante es que los estudiantes aprendan y cuenten con una buena disciplina “Se les nota educación y buen comportamiento”, “ los hijos son muy aplicados”, “Hay mucho aprendizaje y obediencia”.

En el aspecto físico, la planta física no se queda atrás, opinan que es importante contar con un buen lugar para el aprendizaje, “Hay buenos estudiantes y buena planta física y buenos recursos didácticos”.

Los padres de familia de las diferentes instituciones, coinciden en muchos aspectos, primero, están satisfechos con la educación que se les brinda a sus hijos, piensan que es importante contar con un grupo docente calificado, una buena planta física y la formación integral para sus hijos.



Puede rescatarse que algunos padres de familia que hacen parte de instituciones educativas certificadas, hablan con argumentos sobre los procesos que la norma ISO certificó en sus planteles, pero cabe anotar, que todavía falta mucho y hay desconocimiento sobre este tema., no conocen los procesos y no saben a ciencia cierta por qué están en una institución que se considera de calidad. (Ver anexo, cuadro 6)

5.7. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚ N LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

“El mejor aporte para una cultura de calidad,
Es el compromiso ético y profesional
Con la labor desempeñada ”

*(SERISO. Boletín N° 9. Publicación del colegio de la
Universidad Pontificia Bolivariana. Mayo 2008)*

Los docentes, se consideran uno de los principales protagonistas del proceso educativo, por lo tanto, es importante saber que opinan respecto al tema de la calidad, los maestros de las instituciones educativas no certificadas, opinan que para que exista la calidad, es necesario compromiso, “El estudiante aprende con entusiasmo”, “Cuando todos los elementos involucrados en el proceso son suficientes, adecuados y oportunos. Cohesión y coherencia y compromiso de toda la comunidad educativa”, Mejoramiento “Orientar de forma personalizada y real. Brindar posibilidad de mejorar en todos los aspectos y poder formar una personalidad” y formación, “Una educación integral, ubicar al estudiante en la realidad en que vive, Formar a sujetos pensantes”, “Formación de un ser humano integral, para la sociedad”, “Formación de la sociedad, visión de desarrollo humano”, algunos opinan que no solo es importante formar al estudiante, sino que



la calidad puede darse también, cuando hay una buena “Estimulación del quehacer docente”.

Los docentes de las diferentes instituciones, creen que a sus planteles, todavía les falta mucho para tener calidad por completo, existen “Buenos recursos humanos, pero hay carencia de material didáctico y deficiencia en los alumnos por el entorno en el que se desenvuelven.”, piensan además, que hay “masificación de grupos y hacinamiento”; en materia de enseñanza, opinan que todavía “Abundan los paradigmas tradicionales.” y se deben “mejorar los procesos de evaluación y competencias”.

Para estos maestros, no todo tiene que ser falencias en lo que respecta al tema de la calidad, algunos han rescatado que sus instituciones cuentan con calidad, porque se observan elementos como los materiales didácticos, docentes competentes y el trabajo cooperativo, “hay trabajo conjunto organizado y planeado”, “Buen material didáctico y pedagógico. Calidad humana de los docentes”.

Este grupo de docentes, tienen opiniones muy divididas, todo depende del contexto en el que se desenvuelvan y la manera como las dificultades presentadas en el ámbito escolar, puedan ser solucionadas.

Existe otro grupo de docentes, aquellos que pertenecen a una institución ya sea pública o privada, pero tienen una característica en particular, están certificadas, según la norma ISO 9001:2000, es importante saber que opinan al respecto, porque seguramente se piensa que sus instituciones están en continuo mejoramiento, pero son ellos quienes pueden decir, hasta que punto esto se está llevando a cabo.



Este grupo de maestros, piensa que la calidad, está en “Poder acceder a un sistema educativo compatible con las exigencias sociales”, “Ofrecer de forma eficaz un producto óptimo controlado, Retroalimentar procesos”, “Producto en tanto procesos como servicios”, “Mejoramiento y flexibilidad al cambio”. Las opiniones anteriores, dan cuenta que estos docentes tienen claro o manejan el discurso que tiene el ICONTEC para certificar una institución educativa, argumentando que un producto o servicio son de calidad si tiene en si mismos una serie de propiedades a través de las cuales pueden dar satisfacción a las necesidades de la sociedad que las demanda.

Podría decirse además que los docentes argumentan que “se debe integrar la educación en todas las áreas, contextualizar la enseñanza, interactuar con el entorno real” y no solo eso, la calidad además, debe pretender “que el alumno pueda proyectar y construir su propio pensamiento y cumplir estándares de enseñanza aprendizaje de los diferentes saberes”.

Lo que estos docentes buscan es que la educación esté en continuo cambio, retroalimentándose, mejorando para poder enfrentar las demandas que la sociedad les está exigiendo constantemente.

Cuando se les preguntó si sus instituciones educativas cuentan con calidad, las opiniones se diversifican, ya que como se había dicho anteriormente depende del contexto donde se desenvuelvan las cosas. Algunos cuestionan la certificación de sus instituciones, porque todavía se observan falencias, como lo expresan algunos “Hay certificación ISO, peor, hay falencias, está muy desactualizado el sistema educativo”, “algunos docentes son reacios al cambio”, “aunque esta certificado, hay recursos humanos idóneos. Pero faltan zonas recreativas y compromiso de los padres de familia”.



Mientras otro grupo de docentes opina que sus instituciones si tienen calidad porque la certificación les ayuda mucho, se están cumpliendo con las expectativas que la comunidad le demanda, y además, porque el rendimiento académico de los estudiantes aumenta positivamente “Hay un PEI, certificación ISO 9001”, “satisface las exigencias de la comunidad”, “Se implementa un sistema de gestión de calidad que hace eficiente el proceso de formación”, “Buen nivel competitivo de los estudiantes”.

El discurso sobre la calidad, en los docentes de las diferentes instituciones, se presenta de manera subjetiva, todo esto depende de la manera como se enfrenten los problemas o dificultades y que están haciendo para mejorar continuamente. (Ver anexo, cuadro 7)

5.8. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LAS DIRECTIVAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

En este cuadro está plasmado el concepto de calidad que tienen los rectores de las diferentes instituciones educativas, (cabe anotar que solo participaron tres directivos a la hora de recolectar la información).

Para ellos, Hablar de calidad, es “Ofrecer un servicio acorde con las necesidades y expectativas”, “hay espacios de participación”, “Planes de mejoramiento continuos”, “Brindar una formación integral,” “habilidades y competencias para el desempeño en cualquier contexto”.

Además opinan que sus instituciones educativas tienen calidad porque se encuentran en mejoramiento constante, “existen una serie de estrategias para



dinamizar los aprendizajes”, “los docentes son creativos”, y se piensa en las “necesidades de los estudiantes”

Los rectores, en general, coinciden en que sus instituciones educativas son de calidad, independientemente de que éstas se encuentren certificadas o no, argumentando que si existe un mejoramiento constante en todos los procesos y se brinda una buena educación pensando siempre en el estudiante, se habrá logrado el objetivo que se proponen: la calidad. (Ver anexo, cuadro 8)

5.9. PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

*“Estudiar en un colegio certificado es el respaldo de
Pertener a una institución en constante auto – evaluación,
Retroalimentación y mejora continua;
Es contar con un norte en el proceso de formación en la vida
Escolar y ser partícipe de ella”*

*(SERISO. Boletín N° 9. Publicación del colegio de la
Universidad Pontificia Bolivariana. Mayo 2008)*

Es importante saber que opinan los estudiantes que se encuentran en instituciones educativas que han sido certificadas con la norma ISO, por la “calidad en sus procesos“. Es interesante saber que tan enterados están que sus instituciones son reconocidas por su calidad, y que tan importante es para ellos saber sobre este tema.

Cuando se le otorga la certificación ISO 9001: 2000 a una institución educativa, es porque sus procesos, han sido revisados, retroalimentados, afianzados y están en constante mejoramiento.



Este es un proceso que le compete a toda la comunidad educativa, por lo tanto los estudiantes deben estar al tanto de lo que hacen sus instituciones para brindarles lo mejor.

Los estudiantes de instituciones públicas y privadas sin certificar, opinan que la calidad de la educación, va de acuerdo a la forma como les enseñan “Formación integral, que forme para estar en sociedad, formar alumnos competitivos”, “Educación en valores para la vida” y la competitividad de sus docentes “Buena enseñanza, docentes bien preparados, motivadores, claros”, “Preparación docente, su claridad y exactitud”.

Opinan además, que sus instituciones si tienen calidad y están satisfechos con la enseñanza que les imparten piensan que los están formando en todos los aspectos,” Formación en lo espiritual e intelectual”, existen muchas oportunidades, “Oportunidades y ayudas para ser mejores, nuevas oportunidades y formas de trabajo.”, terminan sus estudios secundarios bien preparados, y sus docentes son competentes “Profesores y directivos bien preparados, maestros buenos, ayudan a salir adelante, preocupados por el aprendizaje.”, “Compromiso y preparación de los docentes por una educación con calidad”.

Los estudiantes no solo se preocupan porque su educación sea pertinente, sino que piensan además que el complemento para que se logre la calidad, es tener una buena planta física y recursos didácticos, como ellos mismos lo expresan: “Planta física y recursos humanos buenos”, “Debe tener material didáctico”.

Los estudiantes de colegios públicos y privados certificados, coinciden mucho con los estudiantes de los colegios que no se encuentran certificados, piensan que la calidad, se mide por la educación impartida, por la planta física, el material didáctico de la institución y la experiencia y ecuanimidad de los profesores, expresando lo siguiente: “Buenos profesores y material didáctico”, “Fo



instruir. Enseñar con claridad”, “Educación clara, transparente, de acuerdo a las capacidades del estudiante”.

Otros estudiantes conocen sobre el proceso de educación de sus instituciones expresando lo siguiente: “Educación actualizada investigando nuevos métodos”, “Aporte de grandes conocimientos. Llevar correctamente los procesos educativos”.

Piensen también que sus instituciones les aportan educación con calidad, porque argumentan que: “Hay buenos profesores”, “Se aporta e incluye conocimientos para la vida y el estudiante decide que aprende y como lleva sus procesos educativos”, “Se aprende con facilidad”, “Docentes objetivos altamente calificados, explican bien”, “Ayudan a que el alumno crezca en todos los aspectos y hay exigencia en los procesos”.

Se puede concluir, que tanto los estudiantes de las instituciones educativas certificadas y no certificadas, coinciden en que sus colegios se implementa una educación de calidad, están a gusto con sus profesores, con los recursos didácticos y con la planta física.

Cabe anotar, en especial a los estudiantes de las instituciones certificadas, se les debe inculcar sobre dicho proceso, ya que lo desconocen o saben muy poco al respecto, por lo tanto, es una tarea primordial de estas instituciones, poner al tanto a sus estudiantes, que al fin de cuentas, son personajes primordiales en este proceso y es para ellos que se está tratando de mejorar en todos los aspectos. (Ver anexo, cuadro 9).



ANEXO 1: CONCEPTO DE CALIDAD SEGÚN LOS IMAGINARIOS Y LAS DIFERENTES FUENTES INDAGADAS

ISO 9001	MEN	INSTITUCIONES EDUCATIVAS				GRUPO DE INVESTIGACIÓN
		Privada Certificada	Privada Sin Certificar	Pública certificada	Pública sin certificar	
- Buenas características de un producto o servicio.	- Los estudiantes alcancen los objetivos propuestos	- Persona Integral. - Estándares, enseñanza y aprendizaje.	- Buena formación.	- Brindar al estudiante una formación integral	- Excelentes profesores y estudiantes	- Procesos educativos.
- Cumplimiento de los requerimientos que el cliente ha pedido.	- Las instituciones educativas se centren en las necesidades del estudiante.	- Producto óptimo y mejorado.	Planear, organizar y sistematizar los procesos	- Mejora la calidad de vida de un individuo.	- Impartir una buena enseñanza. - Buen aprendizaje	- Mejoramiento continuo.
	- Aprendizaje por medio de experiencias para fortalecer los talentos individuales y los diversos estilos de aprendizaje.	- Educación constante. - Actualización de la educación.	- Buenos materiales.	- Mejoramiento en constante ritmo, nuevas ideas y nuevos cambios. - Forma clara, concisa y exacta de transmitir conceptos	- Enseñar lo bueno y lo malo.	- Grupo de docentes intelectuales que no se cierran a nuevos aprendizajes.
	- Permanecer en la escuela y estar dentro de sus oportunidades.	- Ser humano y valores.	- Educación integral	- Cumplir con unos estándares en la parte académica como vivencial.	- Buena persona	- Ofrecer las herramientas necesarias para que los estudiantes desarrollen sus competencias y habilidades.
	- Condiciones, fines y procesos para apoyar y mejorar los aprendizajes.	- Buenos profesores. - Compromiso y conocimientos básicos	- Competencias, habilidades. - Solución de problemas	- Transmitir ideas precisas. - Asimilar un buen aprendizaje - Buen aprendizaje.	- Ambiente acogedor. - Comunidad educativa comprometida.	- Las personas que trabajen dentro del proceso educativo, brinden un aprendizaje óptimo.



ANEXO 2: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA SIN CERTIFICAR.

INST. EDUCATIVA PÚBLICA SIN CERTIFICAR	DIRECT	PADRES DE FAMIL	ESTUD	DOCENT.	¿QUE ES CALIDAD?	¿SU INSTITUCIÓN TIENE CALIDAD?	
			X			El empeño con los temas, hacemos prácticos. Excelencia de alumnos y profesores	(si) los maestros forman en lo espiritual e intelectual
			X			Lo que el profesor enseña para uno ser mejor en la casa y con los demás	(Si) profesores muy buenos, son consejeros.
			X			Es formar como personas útiles para la sociedad. Es obtener una formación integral	(si) ofrecen oportunidades y ayudan a que seamos mejores
			X			Recibir temas bien preparados, contenidos claros Docentes bien preparados, motivadores. Formar alumnos competitivos.	(si) los profesores y directivas están bien preparados y comprometidos con una educación de calidad
			X			Contar con profesorado capacitado para formarnos como personas	(si) tenemos nuevas oportunidades, nuevas formas de trabajo como audiovisuales, conferencias
		X				Es una buena enseñanza	(Si) buena planta física. Enorme calidad humana
		X				Disciplinar bien. Enseñar lo que es bueno y malo	(si) porque mi niña es juiciosa y aplicada
		X				Enseñan bien para que sea una buena mujer y pueda educar a sus futuros hijos	(si) Los estudiantes son muy aplicados
		X				Tener buenos profesores. Ambiente acogedor. Buenos compañeros	(Si) se les nota educación y buen comportamiento.
		X				Transmitir buena enseñanza	(Si) Buenos profesores. Buena planta física. Buenos recursos didácticos.
					X	Cuando todos los elementos involucrados en el proceso son suficientes, adecuados y oportunos. Buena cohesión y coherencia. Compromiso de toda la comunidad educativa.	(Si y no) buenos recursos humanos y físicos. Carencia en material didáctico. Deficiencia en los educandos por ser reflejo de determinada situación socioeconómica
					X	El estudiante aprende con entusiasmo	(No) situación de hacinamiento. Las estudiantes hacen lo mínimo para sacar una buena nota.
					X	Orientar en diferentes disciplinas de forma personalizada y real, recursos didácticos y pedagógicos necesarios. Estimulación del quehacer docente.	(No) masificación de grupos. Enseñar de acuerdo a estándares nacionales es desconocer las necesidades y fortalezas. Donde hay represión no hay calidad.
					X	Brindar posibilidad de mejorar en todos los aspectos y poder formar una personalidad	(Si) materiales didácticos y pedagógicos. Calidad humana de los docentes.
				X	Educar integralmente. Ubicar al estudiante en la realidad en que vivimos.	(Si) solo falta cambiar algunos paradigmas tradicionales	
X					Ofrecer a alumnos y padres de familia un servicio acorde con las necesidades y expectativas. Planes de mejoramiento continuo para generar ambientes agradables	(Si) se atiende a las necesidades de los estudiantes. Espacios de participación. Estrategias de mejoramiento	



ANEXO 3: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA CERTIFICADA.

INST. EDUCATIVA PÚBLICA CERTIFICADA	DIREC.	PADRES DE FAMIL	ESTUD	DOCENT.	¿QUE ES CALIDAD?	¿SU INSTITUCIÓN TIENE CALIDAD?
	X				Brindar al estudiante formación integral	(Si) estrategias pedagógicas. Metodologías creativas de los docentes.
				X	Acceso al sistema educativo compatible con las exigencias sociales	(Si) preocupación por el bienestar de estudiantes y docentes y sus familias.
				X	Mejoramiento en constante ritmo. Flexibilidad al cambio. Aceptar los cambios generacionales	(Intenta) le falta muchísimo por la resistencia de algunos docentes al cambio
				X	La que cumple unos estándares desde lo académico y vivencial. Integración de la educación en todas las aéreas. Interactuar con el entorno real.	(no) está muy poco actualizado el sistema educativo y por ende la calidad
				X	Aplicar en la práctica social lo que se enseña. Que el alumno este contextualizado. Que puedan proyectar y construir su propio pensamiento	(Si y no) esta certificado. Recurso humano idóneo. Elementos mínimos de recursos educativos, pero falta sitios de recreación y apoyo de los padres en la educación de sus hijos
				X	Preparación integral de educandos y docentes. Formación de sujetos pensantes. El maestro un verdadero trabajador intelectual	(Más o menos) hay certificación ISO pero hay falencias. Hay calidad humana lo que promoverá una calidad académica.
		X			Transmitir ideas precisas para seguir en la universidad. Buen aprendizaje	(Si) buenos estudiantes. Buena planta física.
		X			Asimilar bien un buen aprendizaje	(Si) buenos profesores. Buenos recursos didácticos
		X			Enseñar bien para salir bien preparada y ser mejor cada día.	(si) Mucho aprendizaje. Obediencia.
		X			Brindar una buena formación	(si) buenos profesores que preparan para el futuro-
		X			Formar de manera integral para poder crecer para si mismo, la familia y la sociedad	(Si) brinda oportunidades. Los alumnos crecen como personas.
			X		Buen rendimiento académico de los alumnos. Buena preparación del docente. Pedagogía y ética profesional.	(si) pero se puede mejorar mas estimulando el desarrollo cognitivo de los alumnos
			X		Enseñar cosas buenas para ser mejores y no formar parte de la violencia de la ciudad	(Si) Los maestros son muy buenos, ayudan mucho para salir adelante.'
			X		Potencial de aprendizaje que dan los docentes. Buena educación en valores para la vida	(En cierta parte) hay buen personal docente preocupados por nuestro aprendizaje.
		X		La forma clara, concisa y exacta de transmitir conceptos para poder asimilarlos.	(Si) condiciones físicas y humanas aptas para sentirme bien.	
		X		Buen valor de aprendizaje. Educación máxima.	(Si) por enseñanza de profesores y aprendizaje de los estudiantes.	



ANEXO 4: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA NO CERTIFICADA.

INST. EDUCATIVA PRIVADA NO CERTIFICADA	DIREC.	PADRES DE FAMIL	ESTUD	DOCENT.	¿QUE ES CALIDAD?	¿SU INSTITUCIÓN TIENE CALIDAD?
				X	Formación de la sociedad. Visión de desarrollo humano. Solución de problemas del entorno.	Si, porque lo primero es la persona Si, porque hay procesos que integran esas gestiones
				X	Integración de gestiones institucionales.	Esta en proceso de planeación, debe continuar trabajando para lograr las competencias propuestas.
				X	Planear, organizar y sistematizar los contenidos para formar ciudadanos críticos.	Si, porque parte de la persona, los principios, conocimientos que le lleven a relacionarse con los demás
				X	Educación de acuerdo a las necesidades.	Debe mejorar sobretodo en procesos de evaluación y competencias.
			X			Si, porque hay profesores muy tesos.
			X		Aportar grandes conocimientos	Si, porque sabe aportar e incluir conocimientos en la vida.
			X		Llevar correctamente los procesos educativos.	Si, porque es el estudiante el que decide si aprende o no y si desea seguir los proceso educativos.
			X		Formar e instruir.	Si, porque se aprende con facilidad y enseñan con interés y esfuerzo. (Valores y moral).
			X		Enseñan con claridad.	Si, porque los profesores son personas objetivas con buen nivel explicativo y tratan bien a las estudiantes.
	X			Que los programas estén bien acreditados y la formación enfocada al ser humano	Si, porque rescata la esencia de las alumnas.	
	X			Educación que busque optimizar los procesos cognitivos sociales y culturales de los estudiantes. Educación integral.	Si, porque se ven los adelantos cognitivos de la niña, enfocados al mundo que se percibe.	
	X			Permitir al estudiante desempeñarse dependiendo de sus capacidades.	Es un poco difícil, pero hay un grupo humano bueno, pero la ley no es la mejor.	
X				Ofrecer herramientas necesarias para la vida. Habilidades y competencias que le permitan desempeñarse en cualquier contexto	Tiene calidad, en la medida en que los proceso estén sistematizados, ejecutados y evaluados.	



ANEXO 5: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CERTIFICADA.

INST. EDUCATIVA PRIVADA CERTIFICADA	DIREC.	PADRES DE FAMIL	ESTUD	DOCENT.	¿QUE ES CALIDAD?	¿SU INSTITUCIÓN TIENE CALIDAD?	
				X			Si, por su constante preocupación por la formación integral de los jóvenes
				X	Integralidad de la persona, se les forma como ser humanos que pertenecen a un sociedad, es compromiso		Si, porque es un Trabajo conjunto, organizado y planeado
				X	Cumplir satisfactoriamente con los estándares de enseñanza y aprendizaje de lo diferentes saberes.		Si, porque satisface las exigencias de la comunidad y forma maestros en valores éticos.
				X	Ofrece de forma eficaz y eficiente un producto óptimo controlado. Retroalimentar procesos		Si, porque se ha implementado un sistema de gestión de la calidad que permite hacer eficiente el proceso de formación
				X	Es el producto en tanto a procesos como servicios.		Si, porque existe un PEI, tiene certificación ISO 9001, Tiene un buen nivel competitivo alcanzado por los estudiantes.
			X		Educar de manera constante, transparente para la comprensión del estudiante		Si, porque evalúan de manera clara y coherente y porque se encuentra en constante evaluación
			X		Proponer diferentes campos de educación para crecer cada día más.		Si, porque propone diferentes métodos en los diferentes conceptos que ayudan a crecer al alumno en todos los sentidos.
			X		Educación precisa y segura ya que la educación esta constantemente actualizándose e investigando nuevos métodos		Si porque es exigente en sus procesos, los métodos de educación son muy buenos y con profesores altamente calificados.
			X		Es la manera de educación que da un determinado instituto		Si, porque siempre nos dan todos los núcleos temáticos y los profesores demuestran que tienen conocimiento.
			X		Nivel de estudios que se enseñan y como se enseñan.		Si, porque tiene docentes muy bien calificados.
		X			Disposición del educando y del educado, el compromiso del uno con el otro, métodos de ilustración.		Si por la competitividad del personal docente y administrativo y por el compromiso que manifiestan los educadores con su trabajo.
		X			Es que los estudiantes salgan con conocimientos básicos que ayuden a su formación cuando salgan a la U.		Si, porque forma en la parte académica, en valores y en el amor a Dios.
	X			Es hacer llegar al estudiante en forma concreta y concisa lo que enseñan para un futuro.		Si, porque se esmeran mucho en el estudiante y su forma de aprendizaje,.	
	X			Conseguir un conjunto de aspectos relacionados no solo con la calidad académica sino con todos los aspectos que involucran al ser humano.		Si, porque tiene metas claras y con base en ellas se trabaja intensamente. La certificación es la prueba mas contundente que hemos logrado los objetivos propuestos.	



ANEXO 6: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LOS PADRES DE FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

PADRES DE FAMILIA	INST. CERTIFICADAS	INST. NO CERTIFICADAS	CONCEPTO DE CALIDAD	¿LA INSTITUCIÓN TIENE CALIDAD?
		X.	Disciplinar bien, para que sepan lo que es bueno y malo	<ul style="list-style-type: none"> • Sí porque son juiciosos y aplicados
		X.	Buena enseñanza. Formación integral para formar seres sociales Educación que busque optimizar los procesos cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> * Hay una buena planta física. Enorme calidad humana. - Buenos recursos didácticos, Buenos profesores que preparan para el futuro. - Brindan oportunidades para que los alumnos crezcan como personas. - Se ven adelantos cognitivos de los alumnos enfocados al mundo que se percibe.
		X.	El desempeño del estudiante de acuerdo a sus capacidades	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo humano bueno pero la ley no es la mejor
		X	Formación de la sociedad, visión de desarrollo humano	<ul style="list-style-type: none"> - Lo primero es la persona.
		X	Formación de un ser humano integral, para la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> * hay trabajo conjunto organizado y planeado
	X		Buenos profesores, ambiente acogedor buenos compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Se les nota educación y buen comportamiento. - hijos son muy aplicados
	X		Compromiso de los actores en el proceso de enseñanza aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Personal docente y administrativo competitivos
	X		Cumplir estándares de enseñanza aprendizaje de los diferentes saberes	<ul style="list-style-type: none"> • satisface las exigencias de la comunidad - forma maestros en valores
	X		Ofrecer de forma eficaz un producto óptimo controlado, Retroalimentar procesos. Producto en tanto procesos como servicios	<ul style="list-style-type: none"> * Se implementa un sistema de gestión de calidad que hace eficiente el proceso de formación. - Hay un PEI, certificación ISO 9001. - Buen nivel competitivo de los estudiantes
X		Asimilar un buen aprendizaje para acceder a la educación superior	<ul style="list-style-type: none"> - Hay mucho aprendizaje y obediencia. - Hay buenos estudiantes y buena planta física y buenos recursos didácticos. - Forman en lo académico, en valores y amor a Dios 	



ANEXO 7: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

DOCENTES	INST. CERTIFICADAS	INST. NO CERTIFICADAS	CONCEPTO DE CALIDAD	¿LA INSTITUCION TIENE CALIDAD?
		X	Quando todos los elementos involucrados en el proceso son suficientes, adecuados y oportunos. Cohesión y coherencia y compromiso de toda la comunidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> Buenos recursos humanos, carencia de material didáctico. Deficiencia en los alumnos por el entorno en el que se desenvuelven.
		X	El estudiante aprende con entusiasmo	- hacinamiento
		X	Orientar de forma personalizada y real. Estimulación del quehacer docente	* Masificación de grupos.
		X	Brindar posibilidad de mejorar en todos los aspectos y poder formar una personalidad. Una educación integral, ubicar al estudiante en la realidad en que vive, Formar a sujetos pensantes	<ul style="list-style-type: none"> Buen material didáctico y pedagógico. Calidad humana de los docentes Abundan los paradigmas tradicionales
		X	Formación de la sociedad, visión de desarrollo humano Formación de un ser humano integral, para la sociedad Educación de acuerdo con las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> Lo primero es la persona. hay trabajo conjunto organizado y planeado mejorar los procesos de evaluación y competencias
	X		Poder acceder a un sistema educativo compatible con las exigencias sociales	<ul style="list-style-type: none"> Si pues hay preocupación por el bienestar de la comunidad educativa
	X		Mejoramiento y flexibilidad al cambio	<ul style="list-style-type: none"> No pues algunos docentes son reacios al cambio. Hay certificación ISO, peor hay falencias.
	. X		Integrar la educación en todas las áreas. Contextualizar la enseñan/a, interactuar con el entorno real Que el alumno pueda proyectar y construir su propio pensamiento	<ul style="list-style-type: none"> Muy desactualizado el sistema educativo. aunque esta certificado, hay recursos humanos idóneos. Pero faltan zonas recreativas y compromiso de los padres de familia
	X		Cumplir estándares de enseñanza aprendizaje de los diferentes saberes	<ul style="list-style-type: none"> satisface las exigencias de la comunidad forma maestros en valores
X		Ofrecer de forma eficaz un producto óptimo controlado, Retroalimentar procesos. Producto en tanto procesos como servicios	<ul style="list-style-type: none"> Se implementa un sistema de gestión de calidad que hace eficiente el proceso de formación. Hay un PEI, certificación ISO 9001. Buen nivel competitivo de los estudiantes 	



ANEXO 8: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LAS DIRECTIVAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS Y SIN CERTIFICAR.

DIRECTIVAS	INST. CERTIFICADAS	INST. NO CERTIFICADAS	CONCEPTO DE CALIDAD	¿LA INSTITUCIÓN TIENE CALIDAD?
	X	X	Ofrecer un servicio acorde con las necesidades y expectativas Planes de mejoramiento continuos Brindar una formación integral	- Necesidades de los estudiantes. * Espacio de participación - Estrategias de mejoramiento • Docentes creativos. - Estrategias pedagógicas
		X	Ofrecer herramientas para la vida Habilidades y competencias para el desempeño en cualquier contexto	•Procesos sistematizados. ejecutados y evaluados



ANEXO 9: PREGUNTAS SOBRE EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN Y SI EL PLANTEL EDUCATIVO TIENE CALIDAD SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CERTIFICADAS

	INST. CERTIFICADAS	INST. NO CERTIFICADAS	CONCEPTO DE CALIDAD	¿LA INSTITUCION TIENE CALIDAD'?
ESTUDIANTES		X	Empeño en los temas hacer al alumno practico	- Formación en lo espiritual e intelectual
		X	Formación integral , que forme para estar en sociedad Formar alumnos competitivos	- Oportunidades y ayudas para ser mejores -Compromiso y preparación de los docentes por una educación con calidad
		X	Buena enseñanza, docentes bien preparados, motivadores, claros	• Profesores y directivos bien preparados. - Nuevas oportunidades y formas de trabajo. - Material didáctico
		X	Rendimiento académico de alumnos Preparación docente, su claridad y exactitud para transmitir conceptos Educación en valores para la vida	• Estimular el desarrollo cognitivo Maestros buenos, ayudan a salir adelante, preocupados por el aprendizaje. * Planta física y recursos humanos buenos.
	X		Buenos profesores y material didáctico	• Hay buenos profesores
	X		Aporte de grandes conocimientos Llevar correctamente los procesos educativos	* Se aporta e incluye conocimientos para la vida y el estudiante decide que aprende y como lleva sus procesos educativos
	X		. Formar e instruir. Enseñar con claridad	* Se aprende con facilidad. * Enseñan con interés y esfuerzo * Docentes objetivos, explican bien.
	X		Educación clara, transparente, de acuerdo a las capacidades del estudiante	* valuación clara y coherente y constante * Se proponen diferentes métodos
	X		Educación actualizada investigando nuevos métodos Manera en que educa una institución	* Ayudan a que el alumno crezca en todos los aspectos. * Exigencia en los procesos * Docentes altamente calificados



ANEXO 10



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE
INFORMACIÓN PARA TRABAJO DE
GRADO



Las respuestas que usted dará a continuación son confidenciales, y con su valiosa colaboración, usted está apoyando nuestro proyecto de grado titulado **“CERTIFICACIÓN VS. MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN”**

Género M___ F___ Ocupación _____
Fecha _____

Por favor responda las siguientes preguntas de manera objetiva y concreta

1. Para usted, ¿Qué es calidad en la educación?

2. ¿Considera que su plantel educativo tiene calidad? ¿Por qué?

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN



6. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES E IMPLICACIONES DE DISCUSIÓN

Es evidente la desarticulación que hay entre lo que los integrantes de la comunidad educativa entienden por calidad de la educación y como conciben la calidad de cada institución donde se realizó el sondeo.

Un caso particular, se detecta en las instituciones educativas certificadas ya que tanto la mayoría de los docentes, alumnos, como padres de familia a la hora de preguntarse por la calidad de su institución, no mencionaban en hecho de que esta estuviera certificada.

Cuando se pregunta por la calidad de la educación, varias personas escriben sobre procesos de enseñanza aprendizaje y en la segunda pregunta sobre si consideran que la institución tiene calidad hacen referencia por ejemplo al estado en el que se encuentra la planta física.

Para algunos la educación es de calidad cuando se disciplina, y se enseña a obedecer.

Se puede ver también que la concepción de calidad que tiene la mayoría de la muestra se inclina más por la concepción de lo pedagógico que de lo empresarial.

No difiere mucho la concepción que se tiene de calidad en los colegios públicos y privados, ya sea que estén certificados o no. Alumnos, docentes, padres de familia y directivas de las cuatro instituciones, coinciden mucho en las respuestas que dan a cada pregunta.

Mientras que para el MEN el tema de la calidad es indispensable y se debe trabajar fuertemente por alcanzarla, académicos como Juan M. Escudero concibe la calidad como una banderilla que la sociedad consumista ha pue



moda y que de esta manera cualquier cambio en el sistema educativo con miras a lograr la calidad total es la excusa perfecta para insertar la educación en la dinámica del capitalismo.

Hay muchos académicos que les parece fundamental realizar procesos que ayuden a las instituciones a obtener la calidad, una educación con sentido, estos académicos no se centran en hablar de calidad para lograr la certificación ni para que las instituciones compitan en el medio con otras. Ellos centran la noción de calidad mas hacia lo pedagógico, hablan de la calidad como herramienta fundamental para formar seres humanos con cualidades, actitudes y aptitudes idóneas que les ayude a insertarse fácilmente a la sociedad y que aporten al crecimiento y desarrollo de ésta. Se debe hablar de una calidad con una connotación más pedagógica que empresarial. Es necesario entonces que las instituciones educativas trabajen arduamente para conseguir la calidad porque es al parecer a la única institución – ni si quiera a la familia- a la que le han delegado esta función, es la más comprometida.



7. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Trabajar en un proyecto de investigación es algo dispendioso, que requiere mucho compromiso y dedicación, hemos tratado de realizar lo mejor que se puede este trabajo, pero han surgido algunos inconvenientes, como es el hecho de que los integrantes del equipo no pueden reunirse, por lo tanto, hay momentos en los cuales no se pueden reunir y el trabajo parece verse estancado.

Otro de los inconvenientes que se encuentran, es que en algunas ocasiones la recolección de la información, no se lleva a cabo completamente, ya que las personas seleccionadas para ello, no entregan la encuesta o la realizan de una manera incompleta.

La incompatibilidad de horarios, es otro factor que interfiere con la recolección de la información, ya que muchas veces que se tienen citas en algunas instituciones, pero por motivos laborales y múltiples compromisos por parte de los miembros del equipo, no pueden ir todas las integrantes a cumplir las citas acordadas.

En varias instituciones se encuentra con que las personas escogidas se sentían reacias a la hora de resolver las preguntas, algunos pensaban que les podía perjudicar sus empleos o que solo era una encuesta más que hacía que perdieran su tiempo, otras, por el contrario, nos brindaron mucha colaboración, tal es el caso de los estudiantes.

Se espera que todos estos inconvenientes que se han venido encontrando, se superen a lo largo del camino, que se pueda aprender de todas aquellas personas que hacen que como grupo nos cuestionemos sobre lo que realmente se quiere hacer con este trabajo, que cada día da más satisfacciones, porque se cree en lo que se hace y aunque se reitera que es un proceso largo y dispendioso, se tratará de hacer todo lo posible, hasta llegar a unos buenos resultados que den cuenta de cómo las personas conciben la calidad en la educación.



📖 Como se dijo anteriormente, pensamos que trabajar en un proyecto de investigación, es un gran reto, implica mucho trabajo y mucho compromiso de parte de todo el equipo. Al principio, nos costó un poco tratar de dar forma a la problemática que estamos tratando, creemos que nuestra investigación va por buen camino y nos sentimos muy contentas con el tema, ya que hemos visto que sobre este tema no se ha referenciado mucho.

📖 Respecto a nuestra asesora Rosa María Bolívar, pensamos que es una persona muy preparada e idónea, capaz de brindar los elementos necesarios que se necesiten a lo largo de esta investigación.

Tiene el tiempo, la paciencia y la disponibilidad para atender las inquietudes que se generan, es respetuosa y como equipo de investigación, tenemos una buena comunicación con ella.

Aunque no se tengan sesiones programadas, nuestra asesora está muy pendiente de resolver nuestras inquietudes (Ya sea vía mail o telefónicamente) y de decirnos la forma correcta como debemos orientar nuestro trabajo.

📖 Como equipo de trabajo, nos sentimos muy satisfechas, estamos haciendo lo mejor que se puede para sacar adelante este trabajo de investigación, cada una de las personas que hacemos parte de este equipo, reconocemos las fortalezas que tiene la otra, por lo tanto se logra un trabajo conjunto, donde prima el apoyo y la cooperación.

📖 Los estudiantes fueron personas muy colaboradoras a la hora de llenar las encuestas, mientras que algunos padres de familia y docentes no llenaron la encuesta de manera completa o hasta el punto de perderla, pero cabe anotar que la mayoría de la muestra participó activamente de este p



de recolección de información, esperamos seguir contando con ellos y que los inconvenientes mencionados, puedan ser superados.

📖 Le damos las gracias a las cuatro instituciones que nos abrieron sus puertas y nos permitieron la posibilidad de trabajar con ellos, ya que de esta manera, el presente trabajo se llevara a cabalidad.



8. BIBLIOGRAFÍA

- ✍ _____ Acción Pedagógica, dossier calidad de la educación. Vol. 8, N°2., 1999.
- ✍ ALVAREZ GARCÍA, Isaías y TOPETE BARRERA, Garios. Búsqueda de la calidad en la educación básica. Conceptos básicos, criterios de evaluación y estrategias de gestión. En: revista latinoamericana de estudios educativos; N° 3, Vol. 34 2004
- ✍ ALVAREZ TOSTADO, Carlos. Calidad de la educación entre el eslogan y la Utopía.
- ✍ BELLO, María Eugenia. La calidad de la educación en el discurso educativo internacional. En: En: Acción Pedagógica. Vol. 8 N° 2. 1999. p. 46 – 53.
- ✍ CASASSUS CAJÍAS, Juan. Poder, lenguaje y calidad en la educación. En: Tablero. Vol. 23. N° 61; Agosto 1999.
- ✍ CRUZ RAMIREZ, José. Educación y calidad total. Grupo editorial Iberoamérica. México. 1997.
- ✍ _____ Calidad de la Educación. La nueva legislación y sus perspectivas hacia el Siglo XXI. Universidad Javeriana. Bogotá. 1994
- ✍ _____ En la ruta del mejoramiento: análisis de los resultados de Medellín en las pruebas SABER 2002 - 2003. Alcaldía de Medellín. Secretaria de educación.
- ✍ ESCOBAR, J. C (2000). Lo imaginario, entre las ciencias sociales y la historia. Medellín: Fondo editorial Universidad EAFIT. P 112 – 120.
- ✍ ESCUDERO, Juan Manuel. La calidad de la educación: Grandes lemas y serios interrogantes. En: Acción Pedagógica. Vol. 8 N° 2. 1999. p. 4 – 29.
- ✍ Fenomenología.
<http://tone.udea.edu.co/revista/mar2000/Fenomenologia.html>.
- ✍ FERNÁNDEZ ARENAZ, Adalberto. La paradoja de la calidad educativa. En: En: Acción Pedagógica. Vol. 8 N° 2. 1999. p. 54 – 65.
- ✍ FERNANDEZ DIAZ, María José. La innovación como factor de calidad en las organizaciones educativas. En: Educación XX1. N° 8. 2005. P. 6



- ✍ FERNÁNDEZ, Isabel. La política de mejoramiento de la calidad de la educación 2006 – 2010. En: Revista Internacional Magisterio. N° 32. Abr. – May.2008. p. 18 – 23.
- ✍ FOUCAULT, Michel. El orden del discurso. Tusquets Editores. 1970.
- ✍ GARCÍA HOZ, Víctor. Calidad de la Educación. Trabajo y libertad. Madrid. España. 1982. Editorial DOSSAT S.A.
- ✍ _____ Gestión y calidad en educación. Un modelo de Evaluación.
- ✍ GUADARRAMA GONZÁLEZ, Pablo. La calidad educativa y la perspectiva ideológica ante la racionalidad instrumental globalizada. En: Revista Internacional Magisterio. N° 32. Abr. – May.2008. p. 24 - 28
- ✍ _____ GTC 200. Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal. ICONTEC. 2006.
- ✍ HERNÁNDEZ RUIZ, Rubén ¿Certificación ISO 9000 en educación? http://www.unalmed.edu.co/fisica/paginas/autoevaluacion/para_leer/certificacion_iso_9000_educacion_superior.doc.
- ✍ Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior. (ICFES) www.icfes.gov.co
- ✍ _____ La calidad de la educación ¿Cuál y para que?; En: Educación y cultura. N° 60. Junio. 2002.
- ✍ _____ La calidad de la educación y el logro de los planteles educativos. En: Planeación y desarrollo. Vol. 28 N° 1 Ene – Mar 1997.
- ✍ LOPEZ MOJARRO, Miguel. A la calidad por la evaluación.
- ✍ LUGO, AGUDELO, María Victoria. Investigación fenomenológica: una estrategia para comprender la experiencia vivida. En: cuadernos en línea, cognición y desarrollo. N°3. 2002.
- ✍ Ministerio de Educación Nacional: <http://mineducacion.gov.co>
- ✍ _____ Norma Técnica Colombiana. Sistemas de Gestión de La C ICONTEC. NTC –ISO. 9000.



- ✍ _____ Norma Técnica Colombiana. ICONTEC. NTC –ISO. 9001.
- ✍ _____ Nuestra educación: Buena o mala. Educación y cultura. N° 60 Junio 2002. PP. 32 - 40
- ✍ ORDOÑEZ CASTRO, Sandra Patricia. Los maestros, los rectores y las instituciones los grandes realizadores de la política de calidad. En: Revista Internacional Magisterio. N° 32. Abr. – May.2008. p. 11 – 17.
- ✍ PEREZ JUSTE, Ramón. Calidad de la educación, calidad en la educación. Hacia su necesaria integración. En: Educación XX1. N° 8. 2005. 11 – 33.
- ✍ RESTREPO, Bernardo. Calidad de la educación: Enfoques generales e indicadores de calidad por niveles de enseñanza. En: Educación y cultura. N° 60 Junio 2002. PP. 15 – 26
- ✍ Revista Iberoamericana de Educación
Calidad de la Educación, N° 5 Mayo – Agosto. 1994
- ✍ Revista Educación y Pedagogía. N° 38. Vol. XVI. Ene – Abr. 2004.
- ✍ Revista Internacional Magisterio. N° 32. Abr. – May.2008.
- ✍ SANTOS GUERRA, Miguel Ángel. Las trampas de la calidad. En: Acción Pedagógica. Vol. 8 N° 2. 1999. p. 78 -91
- ✍ SARMIENTO PALACIO, Eduardo. La calidad de la educación: La brecha entre pública y privada. En: Educación y cultura. N° 60 Junio 2002. PP. 8-14
- ✍ SEIBOLD, Jorge R. La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. En: Revista Iberoamericana de Educación. N° 23 May – Ago 2000. P 215 – 231.
- ✍ TORANZOS, Lilia. La calidad como oportunidad de aprendizaje. En: Educación y cultura. N° 60 Junio 2002. PP. 27 – 30.
- ✍ VILLEGAS, Gustavo Adolfo. La calidad en la educación. En: ICONTEC. Vol. 13 N° 33. Abr.- Jun. 1997.
- ✍ VIVAS GARCÍA, Mireya. El modelo de calidad total para las instituciones educativas. En: Acción Pedagógica. Vol. 8 N° 2. 1999. p. 66 – 77.

